



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS  
“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL LOGRO  
DE METAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
HUAURA, 2020”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. GABRIELA KRYSTEL MINAYA PANTOJA**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**DR. MOISES OSWALDO FARFAN FLORES**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis la dedico a toda mi familia que ha sido pilar fundamental en mi formación como profesional. Por haberme brindado la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres y hermano por tolerarme en todos los momentos de mi vida mientras estudiaba y desarrollaba esta tesis.

## **RECONOCIMIENTO**

A mi asesor, por la orientación y ayuda que me brindó para la realización de esta tesis. Que me permitieron aprender mucho más dándome ánimos y brindándome materiales de trabajo.

## ÍNDICE

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO.....	¡Error! Marcador no definido.
RECONOCIMIENTO .....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE .....	v
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.2.1 Delimitación Espacial.....	5
1.2.2 Delimitación Social .....	5
1.2.3 Delimitación Temporal.....	5
1.2.4 Delimitación Conceptual .....	5
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
1.3.1 Problema Principal .....	5

1.3.2 Problemas Secundarios.....	6
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4.1 Objetivo General .....	6
1.4.2 Objetivos Específicos .....	6
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5.1 Hipótesis General .....	7
1.5.2 Hipótesis Secundarias.....	7
1.5.3 Variables (Definición conceptual y operacional).....	8
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación .....	9
a) Tipo de Investigación.....	9
b) Nivel de Investigación.....	9
1.6.2 Método y diseño de la investigación .....	9
a) Método de investigación .....	9
b) Diseño de la investigación .....	10
1.6.3 Población y muestra de la investigación .....	10
a) Población.....	10
b) Muestra de la investigación.....	10
1.6.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos .....	11
a) Técnicas.....	11

b) Instrumentos .....	11
1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación .....	12
a) Justificación .....	12
b) Importancia .....	13
c) Limitaciones.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	14
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	14
2.2 BASES TEÓRICAS .....	20
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	48
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	50
3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	50
3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	70
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES .....	72
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	73
ANEXOS .....	76
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	77
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de variables.....	80

Anexo 03: Instrumentos .....	83
Anexo 04: Validación de instrumentos por juicio de expertos .....	87
Anexo 05: Base de datos .....	93



## RESUMEN

Objetivo. Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021. Metodología de la investigación. Tipo aplicada, nivel relacional, método hipotético deductivo, diseño no experimental transversal, la población fueron 216 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura y la muestra fue probabilística de tipo muestreo estratificado la cual se utilizó una fórmula y salió 138 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario validado y confiable. Resultados. El 30.43% de los trabajadores presentaron un nivel muy eficiente en la comunicación organizacional y el logro de metas. Conclusiones. Al contrastar la hipótesis de investigación con la prueba no paramétrica Rho de Spearman se llegó a comprobar que la comunicación organizacional se relaciona significativamente con el logro de metas con una correlación de 0,860 con un valor  $Sig < 0,05$ .

**Palabras claves:** comunicación organizacional, logro de metas, Municipalidad Provincial de Huaura

## ABSTRACT

Objective. Determine the relationship between organizational communication and the achievement of goals in the Provincial Municipality of Huaura, 2021. Research methodology. Type applied, relational level, hypothetical deductive method, non-experimental cross-sectional design, the population was 216 workers from the Provincial Municipality of Huaura and the sample was probabilistic of the stratified sampling type, which used a formula and 138 workers left. The survey technique and the validated and reliable questionnaire instrument were used. Results. 30.43% of the workers presented a very efficient level in organizational communication and the achievement of goals. Conclusions. By contrasting the research hypothesis with Spearman's non-parametric Rho test, it was found that organizational communication is significantly related to the achievement of goals with a correlation of 0.860 with a Sig value  $<0.05$ .

**Keywords:** organizational communication, achievement of goals, Provincial Municipality of Huaura

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Gerencias .....	50
<i>Tabla 2.</i> Sexo .....	51
<i>Tabla 3.</i> Tiempo de servicio.....	52
<i>Tabla 4.</i> Comunicación organizacional .....	54
<i>Tabla 5.</i> Comunicaciones verticales .....	55
<i>Tabla 6.</i> Comunicaciones transversales .....	56
<i>Tabla 7.</i> Comunicaciones informales.....	57
<i>Tabla 8.</i> Relaciones laborales .....	58
<i>Tabla 9.</i> Logro de metas.....	59
<i>Tabla 10.</i> Misión.....	60
<i>Tabla 11.</i> Metas estratégicas .....	61
<i>Tabla 12.</i> Metas tácticas.....	62
<i>Tabla 13.</i> Metas operativas .....	63
<i>Tabla 14.</i> Pruebas de normalidad.....	64
<i>Tabla 15.</i> Hipótesis General.....	65
<i>Tabla 16.</i> Hipótesis Especifica 1.....	66
<i>Tabla 17.</i> Hipótesis Especifica 2.....	67
<i>Tabla 18.</i> Hipótesis Especifica 3.....	68
<i>Tabla 19.</i> Hipótesis Especifica 4.....	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1. Gerencias</i> .....	51
<i>Gráfico 2. Sexo</i> .....	52
<i>Gráfico 3. Tiempo de servicio</i> .....	53
<i>Gráfico 4. Comunicación organizacional</i> .....	54
<i>Gráfico 5. Comunicaciones verticales</i> .....	55
<i>Gráfico 6. Comunicaciones transversales</i> .....	56
<i>Gráfico 7. Comunicaciones informales</i> .....	57
<i>Gráfico 8. Relaciones laborales</i> .....	58
<i>Gráfico 9. Logro de metas</i> .....	59
<i>Gráfico 10. Misión</i> .....	60
<i>Gráfico 11. Metas estratégicas</i> .....	61
<i>Gráfico 12. Metas estratégicas</i> .....	62
<i>Gráfico 13. Metas operativas</i> .....	63

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada: “Comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020”, se desarrolló con el objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

La comunicación organizacional favorece la gestión empresarial a través de la generación de estrategias y canales de comunicación efectivos que propician, a nivel interno, una mayor productividad, calidad, integración del colectivo y mejores resultados; y, a nivel externo, se genera un mayor impacto.

La presente investigación metodológicamente ha sido dividida en los siguientes capítulos:

**CAPÍTULO I:** Planteamiento del problema

**CAPÍTULO II:** Marco teórico

**CAPÍTULO III:** Presentación, análisis e interpretación de resultados

Por último, las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La Municipalidad Provincial de Huaura tiene como misión el promover el desarrollo de la localidad basado en una administración honesta, eficaz y eficiente, ofreciendo servicios de calidad, asimismo su visión es contar con democracia, con planificación y concertador, que sea representativo, que será líder con un Gobierno Local, favoreciendo a acrecentar en los ciudadanos de la provincia la calidad de vida.

Uno de sus propósitos es el de suscitar en la economía local el progreso integral y sostenible, asimismo como una apropiada prestación de servicios públicos que recoja con los planes regionales y nacionales dicha armonía. Es estimada como uno de los fundamentos esenciales la comunicación organizacional para enfrentar los retos vinculados con el progreso de la comunidad, la globalización, la calidad y la competitividad.

A causa de estos nuevos desafíos que las organizaciones tienen que confrontar asimismo se ve necesario de aumentar su visión con referencia a la producción, la economía y la administración que son los cuadros a los que las organizaciones se ciñen a partir de años anteriores, actualmente también deben estimar las organizaciones en incorporar a la comunicación, la cultura y la identidad en sus cuadros, ya que ellos son estimados como cuadros nuevos son considerados como el sistema nervioso central de las instituciones.

A partir de esta perspectiva se podrá establecer que es considerada la comunicación a modo de inherente e instrumento de táctica para los ordenamientos que establecen los vínculos con su entorno por parte de las instituciones, su vínculo con sus usuarios externos e internos y asimismo determinan la identificación de la institución u la organización. Para que logren cumplir con sus objetivos la institución, el personal que labora en ella y los usuarios es indispensable considerar que debe ser positiva la comunicación en medio de todos los involucrados en la interacción y la institución.

Se le estima como un componente significativo a la comunicación organizacional para la marcha de la institución, es una herramienta, un fragmento fundamental en la institución y posee en el mantenimiento de la institución un rol esencial. Es por ende que los colaboradores de la municipalidad deben estimar a la comunicación organizacional como un instrumento de estrategia, debe ofrecer la comunicación la averiguación indispensable y exacta empleando los acentos emocionales apropiados para cada sujeto a la cual se le pretende alcanzar la información.

Dentro de la Municipalidad Provincial de Huaura se observaron algunos problemas que vienen afectando el logro de metas por parte de la Municipalidad Provincial de Huaura, problemas tales como, la municipalidad no cuenta en su totalidad con gerentes capaces de guiar a sus equipos hacia una meta, manteniendo al equipo cohesionado y motivado; algunos trabajadores no se sienten integrados en su totalidad con las dinámicas de trabajo dentro de la municipalidad, siendo esto esencial y beneficioso para la institución y los demás trabajadores; en algunos casos la no están bien definidas las metas, evitando que los trabajadores se focalicen y así poder sacar el máximo partido de sus competencias y habilidades para alcanzar las metas; los trabajadores no saben adaptarse a los cambios, ya que no se sabe gestionar la creatividad, flexibilidad y tolerancia, siendo estos esenciales para el cambio.

Por otro lado, también se observaron algunos problemas que vienen afectando la comunicación organizacional de la institución, problemas tales como la municipalidad no conectan emocionalmente con su personal; en algunos casos los mensajes internos no pueden competir con los mensajes externos que se perciben; las herramientas de comunicación que utiliza la Municipalidad Provincial de Huaura se quedaron en el tiempo careciendo de modernidad; algunos trabajadores no creen en lo que dice o transmite la municipalidad; algunos jefes no dicen lo que piensan y no hacen lo que dicen; algunos miembros del personal sienten que la municipalidad

le esconde información porque no confía en ellos; la municipalidad no cree que la comunicación interna sea una herramienta de gestión estratégica y la ve más como un



símbolo de modernidad; los líderes ven a la comunicación como un fin en sí mismo (hacer la revista interna) y no como un medio para alcanzar otros fines (motivar al personal, por ejemplo).

Se puede mencionar que al persistir los problemas anteriores descritos la Municipalidad Provincial de Huaura en un corto plazo comenzará a tener problemas institucionales con respecto a la relación que tiene con los usuarios, ya que al no alcanzar los objetivos la municipalidad los usuarios se verían afectados directamente por ser la municipalidad una institución del estado que su fin primordial es trabajar por la provincia de Huaura.

Teniendo en cuenta los problemas anteriormente mencionados es de suma importancia que la Municipalidad Provincial de Huaura implemente talleres de capacitación para educar, informar y capacitar a los gerentes para que estos logren instituir una comunicación clara en medio de los diversos niveles de la institución, deberá ser despejada, precisa, y detallada la comunicación de la cual se desea, y que asegure el éxito cada empleado en el progreso de sus ocupaciones, de dicha forma los colaboradores se comprometerán con sus metas y la Institución.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Delimitación Espacial**

Se realizará considerando a la provincia de Huaura, departamento de Lima.

### **1.2.2 Delimitación Social**

Abarcará al personal de la Municipalidad Provincial de Huaura.

### **1.2.3 Delimitación Temporal**

Será: noviembre de 2021 a abril de 2021.

### **1.2.4 Delimitación Conceptual**

Comunicación organizacional y logros de metas.

La comunicación organizacional la cual anda en el interior de la organización de manera permanente y forma cotidiana y El logro de metas son los propósitos y finalidades que deberán de conseguir en un periodo corto. Con los objetivos de las operaciones se pueden embrollar.

## **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Problema Principal**

¿Cuál es la relación que existen entre la comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021?

### **1.3.2 Problemas Secundarios**

- a. ¿Cuál es la relación que existen entre las comunicaciones verticales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021?
- b. ¿Cuál es la relación que existen entre las comunicaciones transversales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021?
- c. ¿Cuál es la relación que existen entre las comunicaciones informales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021?
- d. ¿Cuál es la relación que existen entre las relaciones laborales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- a. Determinar la relación entre las comunicaciones verticales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

- b. Determinar la relación entre las comunicaciones transversales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.
- c. Determinar la relación entre las comunicaciones informales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.
- d. Determinar la relación entre las relaciones laborales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

## **1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Hipótesis General**

La comunicación organizacional se relaciona con el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

### **1.5.2 Hipótesis Secundarias**

- a. Las comunicaciones verticales se relacionan con el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.
- b. Las comunicaciones transversales se relacionan con el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.
- c. Las comunicaciones informales se relacionan con el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

- d. Las relaciones laborales se relacionan con el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

### **1.5.3 Variables (Definición conceptual y operacional)**

#### **Variable independiente:**

Delimitación conceptual: Es un proceso que sirve para divulgar y facilitar los mensajes emitidos que se dan entre los actores de la organización y los diferentes públicos que tienen dentro de su entorno. (Yohana, 2016)

Delimitación operacional: Es aquella comunicación que tiene como origen y destino el mismo entorno de la empresa, y se producen entre los departamentos y miembros de la propia organización mediante una comunicación vertical, transversal, informal y las relaciones grupales.

#### **Variable dependiente: Logro de metas**

Definición conceptual: Es la obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad. (Ucha, 2010)

Definición operacional: Son los blancos y propósitos que se deben alcanzar a corto plazo, alcanzados mediante el establecimiento de la misión y metas a nivel estratégicas, tácticas y operativas.

## **1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación**

#### **a) Tipo de Investigación**

Será la aplicada, donde se requiere obtener informaciones de los hechos o fenómenos para encontrar las relaciones entre la comunicación organizacional y el logro de metas, y mejorar las condiciones para ambas variables (Hernández, Zapata y Mendoza, 2013).

#### **b) Nivel de Investigación**

Será relacional, debido a que se centrará en tratar y estudiar la correlación entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **1.6.2 Método y diseño de la investigación**

#### **a) Método de investigación**

En el estudio de la investigación se utilizará el método hipotético - deductivo, porque se observará los fenómenos sin ser manipulados, la elaboración de hipótesis los cual serán verificados y refutados para lograr llegar a la verdad o falsedad (Rodríguez y Pérez, 2017).

### b) Diseño de la investigación

No experimental: No se realizarán modificaciones a los datos ni variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Transversal: Se tratará y se medirá las variables solo una vez durante toda la investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### 1.6.3 Población y muestra de la investigación

#### a) Población

Serán 216 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

#### b) Muestra de la investigación

Será Probabilística, el tipo de obtención de la muestra será el muestreo estratificado. Asimismo, se obtiene considerando su fórmula:

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

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 216}{0.0025(216 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 138$$

Por tal, será de 138 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

### 1.6.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

#### a) Técnicas

Fue empleada la encuesta, de la cual se pudo obtener los datos relevantes donde se definió los ítems y se dirigió a los seleccionados.

#### b) Instrumentos

Se empleará el cuestionario, donde se plasman interrogantes para que sean respondidas por parte de un público y se pueda lograr recopilar los datos con fines distintos.

Variable X: Comunicación organizacional

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.893	11

Variable Y: Logro de metas

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.761	8



### **1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación**

#### **a) Justificación**

##### **Justificación teórica**

Aportará en tratar datos sobre los temas de estudio, los cuales servirán de apoyo para próximos estudios.

##### **Justificación práctica**

Se tratarán ideas, planes de acción y que se pueda aplicar y obtener soluciones frente a los inconvenientes y/o problemas descritos en el inicio del primer capítulo.

##### **Justificación metodológica**

Abarca este criterio ya que se sugerirá implementar un instrumento de carácter científico el cual pueda aportar en recopilar la información pertinente tratando el tema en general del aporte, además de aportar en el logro de la meta.

##### **Relevancia social**

En tanto se contribuya con entregar a la Municipalidad Provincial de Huaura, los factores claves para incrementar la comunicación organizacional y el logro de metas de sus trabajadores, con ello se estará contribuyendo con la buena atención que se le pueda brindar al ciudadano en la Municipalidad.

**b) Importancia**

Ya que la investigación busca evaluar de que forma la comunicación organizacional se viene dando dentro de la entidad mencionada, así pudiendo determinar cómo repercutirá para el logro de metas de los colaboradores.

**c) Limitaciones**

*Efectos longitudinales:* El tiempo definido en abarcar el estudio es considerado reducido.

*Acceso:* El acceso a la Municipalidad Provincial de Huaura, se considera no muy fácil de acceder.

*Datos auto informados:* Debido a que no es posible tratarlos de forma debida, por las variaciones que posee, esto porque el responsable de la investigación tiene que indagar percepciones, opiniones de individuos acerca del tema global, pero presentan puntos inentendibles como oblicuidad (si existe falencias o errores), obligando al responsable de quedar atento.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Ligue (2017) realizó la tesis titulada “Evaluación de la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos en el logro de metas institucionales de la Municipalidad Distrital de Santa Lucia, periodo 2014 - 2015”, sustentada en la Universidad José Carlos Mariátegui. El objetivo del presente estudio fue analizar la relación entre ambas variables. Se enmarca en el nivel descriptivo – explicativa, el diseño del estudio, se sabe que fue No experimental, además de ser transversal. El conjunto representativo conformado por los colaboradores que laboran en la Oficina de Planeamiento y Presupuesto. Las técnicas utilizadas, son: análisis documental y observación. Acerca del instrumento utilizado fue la información generada en los ejercicios presupuestas de los años 2014-2015. Los resultados señalan que el presupuesto de Ingresos del periodo de ejecución 2014 se ejecuta al 86.40%, en el periodo fiscal 2015 se ejecutó en un 89.41% no se cumpliéndose con la meta presupuestaria con respecto a los ingresos de ambos periodos; el presupuesto de

gastos programado para el periodo 2014 según el PIM es de 78.39% y en el periodo 2015 fue el 73.45%, demostrándose en ambos periodos una deficiente capacidad de gasto e incide negativamente en el cumplimiento de los objetivos y metas presupuestales. Sus conclusiones son:

- No hay una adecuada ejecución del presupuesto de ingresos lo que no permite cumplir las metas programadas, así mismo se demuestra un deficiente gasto, que es inferior frente a lo programado y por ende incide negativamente en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales de la municipalidad.
- Es Deficiente la ejecución de gastos en ambos períodos demostrando falta de capacidad de Gasto.
- Es regular la captación de ingresos lo que nos demuestra que las programaciones no se realizan de manera adecuada y real, en lo referente a la ejecución de gastos 2014 de la Municipalidad.

Siccha (2016) realizó la investigación titulada “La comunicación organizacional interna en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera – Trujillo, La Libertad. Año 2016”, la cual fue aprobada por Universidad Cesar Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el general determinar la percepción de los colaboradores respecto a la comunicación organizacional interna en la municipalidad. Tratando aspectos metodológicos, se sabe que el aporte fue de tivo descriptiva, siguiendo con su diseño: No experimental. Asimismo, el conjunto total estuvo conformado por 488 trabajadores, de los cuales, solo 216 integraron el

conjunto representativo del mismo. Empleó la técnica: encuesta junto al instrumento: inventario de Baron. Los resultados señalan porcentajes acerca de la variable, se tienen: El personal califica con 2.8 a las fuentes de comunicación organizacional, siendo regular, asimismo con un valor de 2.9 calificaron a las formas comunicativas, siendo también regular, y así también se calificó con un valor de 2.31 considerando a la comunicación como la motivación, resultando como malo o negativo el valor.

Se culminó que:

- El personal percibe que las formas o mecanismos para comunicarse tanto los altos mandos con el mencionado en la empresa se consideran: regular.
- También, considerando lo anterior, piensan que se establece una media considerando ya no los mecanismos sino las formas o estilos comunicativos.
- Y el personal percibe que, en los aspectos motivacionales, fue determinado como negativo(malo).

**Quispe (2016)** realizó su aporte: “Evaluación de la ejecución presupuestaria y su incidencia en el logro de metas presupuestales y objetivos institucionales de la Municipalidad Distrital de Umachiri en los periodos 2014 - 2015”, la cual fue aprobada por Universidad Nacional del Altiplano. Perú. La investigación tuvo como objetivo el evaluar la incidencia de la ejecución presupuestaria en el cumplimiento de metas presupuestarias y objetivos institucionales. Es una investigación descriptiva - deductiva. Como técnica de la investigación se empleó el análisis

documental. Los resultados señalan que, se empleó un presupuesto de S/. 9, 433,033.00 dirigidos al ejercicio fiscal, pero de dicha cantidad, solo se pudo ejecutar S/. 9, 153,296.00. Acatando otra disposición, se tuvo una cantidad ingresada presupuestaria correspondiente a S/. 8, 463,319.00, pero como en el caso anterior, solo se logró permitir una cantidad de S/. 8, 314,860.00. Sus conclusiones son:

- No se tiene las posibilidades de producir activos, ingresos de la forma que abarque los objetivos especificados, por tal no se logró lo encomendado.
- No se logra completamente los objetivos impuestos originalmente, siendo de índice negativo para la entidad, debido a la insuficiencia de presupuesto.
- La entidad distrital no posee las posibilidades ni capacidades requeridas que pueda abarcar a las metas establecidas.

**López (2015)** elaboró su aporte: “La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional José María Arguedas. La investigación tuvo como objetivo general argumentar la comunicación organizacional como ventaja competitiva en la municipalidad. Abarcando aspectos metodológicos, se sabe que es descriptiva, el diseño del mismo es: No experimental. El conjunto total fuer 245 personas que conforman al personal, asimismo la muestra fue 130 colaboradores. Como técnica de investigación se utilizó la encuesta, instrumento: cuestionario. Se obtuvieron cantidades porcentuales tratando el tema; del personal que es nombrado y los funcionarios, expresaron la debilidad de las relaciones comunicativas dentro de la entidad, asimismo una cantidad porcentual de 46,9% reflejan la misma

debilidad, solo atribuyendo que se demuestra al no tener afinidad ni confianza y que otra cantidad: 41,5% considera que existe también relaciones de comunicación débil en la entidad y para con los individuos. Sus conclusiones son:

- No existe una comunicación organizacional moderada como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014.
- No existe una comunicación organizacional interna moderada como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014.
- No existe una comunicación organizacional externa moderada como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014.

**Balarezo (2014)** realizó la investigación titulada “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”, la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Ambato. Su objetivo es: estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Es una investigación correlacional, descriptiva y explicativa. La población fue 30 trabajadores. La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, como instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados señalan que, de los participantes, se sabe que una cantidad porcentual del 56,67% manifiestan que las relaciones de comunicación que se demuestra en la empresa reducidas veces logran que se sientan identificados con la misma, de igual forma, una cantidad del 53,33% del conjunto de participantes indican que las relaciones de comunicación dentro de la empresa no refuerzan la afinidad y confianza de los colaboradores. El 50%

consideran que una buena comunicación organizacional interna pocas veces mejoraría la productividad de la empresa en sus diferentes áreas. Sus conclusiones son:

- La comunicación que se demuestra en la empresa posee muchos puntos bajos, los cuales influyen de forma negativa al momento de la designación y ocupación de las funciones empresariales.
- La primera variable de comunicación, influye tanto en las actitudes, comportamientos del personal como en un nivel bajo de productividad de la empresa.
- De entre el personal, una cantidad considerable no conocen a profundidad la comunicación demostrada en las instalaciones de la empresa, además evalúan a los canales comunicativos con el rango de ser regulares.

**Díaz (2014)** realizó la investigación titulada “Comunicación organizacional y trabajo en equipo (Estudio realizado en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango)”, la cual fue aprobada por U Universidad Rafael Landívar. La investigación definió su objetivo, el cual es: determinar la influencia de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango. Sobre el tipo del aporte, se sabe que es descriptivo. La población estuvo constituida por 45 trabajadores. Sus conclusiones son:



- La comunicación organizacional en las diferentes áreas de la institución si influye considerablemente sobre el proceso del trabajo en equipo.
- El tipo de comunicación más utilizado dentro de la institución es la escrita y el medio más utilizado para transmitirla es el correo electrónico.
- Se determinó que el trabajo en equipo eleva el rendimiento de cada colaborador, ya que los empleados laboran en conjunto y entorno al desarrollo de sus actividades.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Variable independiente: Comunicación organizacional**

#### **A. Definiciones**

Sánchez (2015) indica que son los vínculos en el trabajo, es decir, son los vínculos que se establecen en medio del colaborador y el empresario.

Chiavenato (2014) indica que es la información la comunicación organizacional la cual anda en el interior de la organización de manera permanente y forma cotidiana.

Griffin y Moorhead (2010) indican que es el proceso social la comunicación en la cual intercambian averiguación y cooperan significados las dos o más partes.

Chiavenato (2009) indica que es el medio primario no únicamente por la empresa para coordinar las labores de la empresa, asimismo

porque es un instrumento significativo para satisfacer las necesidades humanas de los colaboradores.

Andrade (2015) menciona que es un labrantío de conocimiento humano la comunicación organizacional la cual estudia la manera de la cual se da el proceso de la comunicación en el interior de las organizaciones y entre su entorno y ellas.

## **B. Dimensiones**

Sánchez (2015) indica que la comunicación organizacional es fundamentalmente la comunicación que posee como principio y llegada al mismo contorno organizacional. Posee dimensiones como:

### *a. Comunicaciones verticales*

Se presentan al entablarse en los diferentes niveles empresariales de cargos tanto altos como bajos. Conforme al sentido que continúan, están las siguientes:

- Verticales descendentes

Atribuyen la manera de programas, tareas, programas, recomendaciones, comunicados, etc. que comunican a las personas los superiores jerárquicos que estriban de ellos.

- Verticales ascendentes

Utilizan para brindar sugerencias, informes, reacciones a las órdenes recibidas, peticiones de aclaraciones, quejas, etc. Persiguen en un ámbito contrario a los primeros; se refiere, a

que suscitan en escalas jerárquicos menores y es un escalón superior su destino.

Para que funcione de forma apropiada cada organización es indispensable que fluya libremente la comunicación en uno y otro sentido, ascendente y descendente. Si solo llega a originarse hacia abajo una comunicación (vertical descendente), no demorarán en emerger las dificultades, ya que no disponen los dirigentes de averiguación referente cómo fueron absorbidas e interpretadas los ordenamientos y recomendaciones, y no tiene posibilidad los subordinados de manifestar sus informes ni expresar proposiciones referentes al mismo desempeño de su labor.

*b. Comunicaciones transversales*

Esta comunicación traspasa la organización, así como en los diagonales como horizontal y consiente la reciprocidad de averiguación en medio de los sujetos y mecanismos concernientes a diversas secciones. Considerando lo antepuesto:

- Horizontales

Se originan en medio de los sujetos la cual poseen un grado similar o igual en el interior del esquema u organigrama organizativo de la empresa.

- Diagonales

Posee lugar en el momento en que los individuos que interceden ocupan distintos niveles, pero no conserven entre sí vínculos de acatamiento.

Ambos se emplean para mercantilizar comunicados interiores, reuniones, informes, transferencia de testimonios, etc.

c. *Comunicaciones informales*

Fuera de las estructuras formales, que circulan informaciones en la totalidad de la jerarquía laboral en las entidades, empresas.

Tienen sus comienzos estas comunicaciones en los vínculos directos de los sujetos y suelen arrojar la forma de noticias frescas o rumores que se propaguen de una manera muy sencilla por los niveles de la organización informal.

Hay que prestar atención especial al murmullo como una forma de difundir en las organizaciones, ya que distintos estudios referentes a la conducta de los sujetos colocan en expresión que el murmullo se origina como consecuencia de mezclar diversos componentes:

- Incertidumbre

Debido a la escasa averiguación, o en el momento que se encuentre en ambigüedad, contrapuesta o defectuoso.

- Ansiedad

Los sujetos que no son pacientes, o las cuales sufren de ansiedad, son más propensos a divulgar murmullos que

aquellas que se encuentren más elogiadas o en sí mismas tienen alta seguridad.

- Deseo de tener información de primera mano

Los sujetos que fallecen, por interpretarlo así, por la novedad final son más propensos a divulgar murmullos.

- Credibilidad

Es más sencillo que se explaye y posea un rumor en el momento en que la fuente detalla.

No se pueden ignorar en el interior del sistema de relaciones de una organización, y tampoco desechar, las comunicaciones informales, ya que en algunas situaciones se modifican y desfiguran los sensatos.

Inversamente, si se emplean apropiadamente, y para optimizar su gestión y los vínculos en medio de todos los miembros de la empresa podrían servir a los directivos y cargos organizativos de la empresa.

*d. Relaciones laborales*

No le interesa a ningún responsable de una empresa o director administrador que los colaboradores se encuentren de mal ánimo o distanciados entre sí, que haya un pésimo entorno, ya que se sentirá la labor, en medio del personal gobernarán incomodidades y un ambiente turbio. Inversamente, por ello es requerido colaboradores

aptos y con buen humor, cooperadores, para que se sientan identificados y puedan desempeñarse mejor.

Se tienen ejemplos de elementos que aportarán en lograr establecer comunicaciones adecuadas en las empresas, como situaciones laborales apropiadas, método de remuneración igualitario y justo, etc. Pese a que existan, también, menos evidentes y más nuevas las estrategias; estudiaremos a continuación ciertas de las que tareas organizacionales líderes en el tratamiento de los recursos humanos.

- Plan de acogida

Es una serie de operaciones que averigua como constituir a los nuevos trabajadores de forma más vertiginosa y eficaz. Varias organizaciones lo que han puesto en camino y estiman de una manera positivo las derivaciones logradas.

Ciertos beneficios del acogimiento para la empresa:

- Avala para todos los trabajadores una averiguación objetiva e igual.
- Aporta hacia la organización al sentimiento positivo del trabajador.
- Logre alto nivel implicación de los colaboradores.
- Avala más rápidamente y mejor ajuste de los colaboradores.
- Reduce el tiempo de integración.

- Más rápida será a más integración, enorme productividad.

Algunos beneficios de la acogida para el trabajador:

- Le guarda interrogantes usuales como descansos, vacaciones etc.
- Contribuye a saber a quién debe asistir y qué hacer frente a tales situaciones.
- Conoce lo que se desea de él (ella).
- Sabe la cultura empresarial.
- Conoce lo que está bien visto.
- Reduce de los primeros momentos los nervios, la ansiedad, e inseguridad.
- Contribuye seguridad y confianza.

Contenido de una idea planificada para poder recibir a los recientes empleados:

- Informar sobre la empresa, sus referencias, relatos, presente y futuro contiguo.
- Mostrar a los superiores jerárquicos y jefes, y comunicar referente al sistema de vínculos en la organización de la empresa.
- Informales referentes a lo que se pretende de su trabajo, así como del régimen de estímulos, primas a la productividad, etc.

- Exteriorizar a los colegas y comunicar de las labores a las que se dedica cada uno.
- Comunicar referente a cómo se efectúan en la organización las cosas: sistema de vacaciones, tiempos de descanso, medidas de seguridad, permisos, etc.
- Develar las instalaciones y por las plantas y edificios dar una vuelta para que tenga familiaridad el trabajador con el ambiente físico, etc.

Distintas ocasiones, se observa con un manual el plan de acogida, ya sea un librito o un libro, y esto contribuye a la labor que podría preguntar en la columna escrita alguna inquietud.

- Buzón de ideas y sugerencias

El propósito es brindar coyuntura a los colaboradores para que favorezcan ideas a la empresa que coopere en cierto ámbito: optimizar la forma de laborar, incrementar la productividad, innovar, ahorrar costes, etc.

Estudia y estima la idea la empresa, la pone en marcha, si es atrayente. Al colaborado o equipo del que empezó la proposición se le recompensa. Es mudable el tipo de retribuir acorde a la organización: felicitación pública; designarle colaborador del mes” o recompensarle con viajes, dinero, etc.

Existen diversas organizaciones que han arrogado dicho sistema con consecuencias muy efectivos. En la mayoría de los



casos lo llevan a cabo mediante de un concurso de opiniones, en la cual se selecciona el mejor de una serie.

Esta metodología incita la contribución ya que se centraliza en la iniciativa y la creatividad de los colaboradores, del mismo modo que los motiva a través de un sistema de recompensas y reconocimientos.

- Encuestas y sondeos

Aquí se tiene como propósito congregar la opinión de los colaboradores referente a los aspectos la cual se vinculan con el trabajo, el sistema de relaciones, los contextos laborales, etc.

Se puede hallar el grado de satisfacción de los colaboradores con este instrumento, ya sea el caso del clima social que se frecuente en la empresa, sin embargo, es primordial que se efectúe de forma incógnita y así avalar la fiabilidad de las contestaciones.

Los tipos de encuestas son los siguientes:

- Sobre aspectos puntuales. Por ejemplo, para recepcionar ideas referente a la instauración de la fidelidad; descubrir el acogimiento que poseería un servicio de becas; modificaciones en el aparcamiento, etc.
- Globales. Recepcionan los ámbitos más característicos de los vínculos laborales.
- General. A toda la plantilla se distribuye.

- Parcial. Contribuye únicamente en un grupo seleccionado. En esta situación, para que sean fiables los resultados, tendrán que seleccionarse una muestra característica de las secciones y departamentos a estudiar.

### **C. Propósito de la comunicación en las organizaciones**

Griffin y Moorhead (2010) indican que en el centro de los grupos y sujetos es fundamental en todas las organizaciones la comunicación. La finalidad fundamental es obtener una maniobra sistemática. Así como contesta en el sistema nervioso central del ser humano a incitaciones y coordina las contestaciones enviando mensajes a distintos sectores del cuerpo, ordena las acciones la comunicación de las áreas de la organización. Sin ella, sería sencillamente un grupo de colaboradores personales una empresa desarrollando labores apartadas. No tendría coordinación la acción organizacional y se encontraría en lugar de organizacionales encaminada a propósitos personales.

Un segundo propósito de la comunicación es cooperar con la información. Las informaciones más distinguidas se vinculan con los propósitos organizacionales, la cual brindan una dirección y propósito a los miembros. Otra ocupación de la comunicación que posee como finalidad colaborar con la información es brindar instrucciones a los individuos para la cual desarrollen labores concretas. En tanto que la averiguación referente a los propósitos organizacionales brinde a los

colaboradores una opinión acertada que dominen en el panorama sus tareas la comunicación referente a las labores les muestra cuales son las obligaciones de su puesto y que no son. Asimismo, los integrantes se comprometen proteger la información referente a las derivaciones de sus esfuerzos, ya sea el caso de la evaluación del desempeño.

De esta forma, es importante la comunicación dentro del accionar y definir las alternativas ideales en las decisiones que considere. La indagación junto con su propagación es indispensable para establecer las dificultades, concebir y estimar las opciones, implementar las determinaciones, inspeccionar y estimar las derivaciones. En último lugar, expresa las emociones y sentimientos la comunicación. La comunicación organizacional difiere bastante de ser sencillamente una serie de acontecimientos y cifras. Las personas en las organizaciones distan bastante, como en algún otro lugar, usualmente se necesita comunicar emociones ya sea el enojo, felicidad, confianza, inconformidad y temor.

#### ***D. El proceso de la comunicación***

Martínez (2013) indica el modelo del proceso de comunicación mayormente se utiliza y da cabida al aporte de: Shannon y Weaver y del Schramm, autores que se centraron en poder elaborar un patrón universal correspondiente a la comunicación, y el cual pueda solventarse en muchos ámbitos y llegue a ser ventajosa.

Las dificultades se manifiestan en el momento que surge los extravíos o impedimentos.

La iniciación de este proceso, tiene un motivo, el cual dicho motivo viaja desde quien envía a quien recibe la idea(mensaje), además que pasa a ser codificado y posteriormente es enviado por alguna fuente, medio al individuo receptor.

Por ende, se logra finalmente el paso de ideas de una persona a otra persona. Se designan los siguientes componentes.

1. Fuente: Es el comunicador o el emisor el cual entabla el comienzo de la interacción, comunicación gracias a que codifica y aclara ideas determinadas codificadas.
2. Codificación: Es necesario para poder transmitir el mensaje, en otras palabras, deben ser traducidos sus simbologías a una manera que se pueda trasferir apropiadamente por medio del canal elegido.
3. Canal: Es la herramienta de la cual se transmite el mensaje, es el portador del mensaje el canal y lo elige el emisor. Es el medio puede que ser percibido por todo el canal que hay fuera del comunicador.

El menú de elecciones para seleccionar la mejor herramienta para cada mensaje jamás fue tan enorme y disímil.

4. Decodificación: Son las acciones que se realiza mentalmente por parte del que recibe el mensaje el poder interpretar los rasgos y simbología. En el momento en que la comunicación es adecuada la idea incumbirá a las del emisor.

Al mismo tiempo que tiene restricciones en aspectos como las competencias, intelecto, comportamientos el emisor y el receptor.

5. Receptor: Es el individuo el cual recibe el mensaje.
6. Realimentación: Es la raya concluyente del proceso de comunicación en el momento en que logra decodificar tanto los mensajes dispuestos como las respuestas, la fuente de comunicación poseemos la realimentación, que es la cual consiente comprobar si ha sido transmitido el mensaje exitosamente.

Indica la realimentación si fue comprendido el mensaje, del mismo modo se menciona que si se logra enviar y recibir el valor de los mensajes entre quien lo envía(emisor) y quien lo recibe(receptor) se lograría una motivación eficaz.

7. Ruido: Es el conjunto de sonidos que podrían distorsionar lo que se espera de un mensaje.

#### ***E. Formas de comunicación según estructura formal***

Martínez (2013) indica que existen en la organización referente a todas estas tres enormes modalidades de comunicación o al menos de averiguación.

- La cual se sitúa en la cumbre de la jerarquía al fundamento, por eso se conoce como información descendente.
- La información que empieza del fundamento y remonta hacia la cumbre de la jerarquía, por ello se denomina información

ascendente, ya que converge centralizando en enorme cantidad de individuos hacia un único destinatario.

- La información lateral es tercer modo clásico en medio del mismo nivel de departamentos o individuos. usualmente se despliega por medio de reuniones laborales.

Comunicación en un solo sentido

La comunicación unidireccional es aquello en la cual destila en una sola dirección la información, de forma que está restringida la recepción del feedback.

Se puede dar este tipo de comunicación por:

- Voluntad del emisor: como compartición de mensajes u ordenamientos sin perjudicar el feedback, o supuesto de algo que ha expresado este adecuadamente despejado.
- Circunstancias patentes: a modo de impedimento del factor de intervenir por el lado del receptor: un programa de radio o televisión, un discurso, un libro, una regla...
- Circunstancias ocultas: clima de respeto o temor la cual impiden entorpecen la mediación o desmotivación referente a lo que ha manifestado.

Desventajas:

- ✓ Caben errores.
- ✓ Menor confianza.
- ✓ Mayores frustraciones.

Ventajas:

- ✓ Tiempo
- ✓ Halo de eficiencia
- ✓ Seguridad

Distintas situaciones que podría realizar el emisor para que tenga ciertas contingencias de éxito la comunicación unidireccional es:

- a. Entender a su interlocutor o auditorio: beneficios, necesidades, escala de valores, problemas, derechos...
- b. Despertar su inclinación conversando de algo que le pueda ser de su interés (no al emisor sino al receptor).
- c. Hablar con exactitud impidiendo imprecisiones.
- d. Acomodar su expresión al grado de conocimiento del público.
- e. Transitar, lo posible que sea, a definiciones habituales, sencillos y destacados.
- f. Emplear, siempre y cuando se alcance, cierto tipo de feedback: gestos, posteriores informes, teléfono y crítica de su actuación.

Comunicación bidireccional

Se va concordando a las condiciones del receptor en la comunicación bidireccional, la información dada a medida que aquello vaya intercediendo y brindando sus dictámenes. Estos dictámenes se pueden manifestar oralmente, mediante gestos o en manera escrita.

No puede ser eficaz la comunicación si no posee la colaboración interesada de todos los oyentes.

Desventajas:

- ✓ Tiempo.
- ✓ Falta de control.
- ✓ Inseguridad.

Ventajas:

- ✓ Precisión.
- ✓ Confianza.
- ✓ Menor frustración.
- ✓ Comunicación en el grupo

Están compuestas las empresas por sujetos y aquellos en grupo se instituyen en ocupación de la labor que deba desarrollar o de otros aspectos orientados a la adquisición de propósitos.

Para obtener grupos orientados a la adquisición de propósitos, es significativo que haya en medio de los integrantes una buena comunicación, y de esta forma se hará una apropiada coordinación de las labores.

En el grupo de trabajo la comunicación se efectúa las sucesivas redes de comunicación.

Muestran el grado estas redes inclusive en el grupo cuál de las comunicaciones se encuentran concentradas y concretan la serie de conductos utilizables para los integrantes. La finalidad del análisis de las redes es conocer los resultados que produce en los destinatarios la comunicación de un mensaje.



Estimando que se realizan en medio de los sujetos los flujos de comunicación que son al mismo tiempo emisores y receptores, dentro de una red la comunicación es una reciprocidad mutua la cual conmueve concisamente al rendimiento grupal.

Existen dos redes: centralizadas y descentralizadas.

- Red centralizada: Se les brinda la fuerza a comunicarse en la red centralizada, a los integrantes del grupo por medio de un sujeto universal que es la luz de todas las conminaciones extiende a ser el dirigente y comprometido de la toma de decisiones.
- Red descentralizada: Los sujetos pueden comunicarse en la red descentralizada con distintos sujetos en el interior del grupo y sea cual sea los integrantes pueda arrojar el rol de líder en un periodo establecido.

Interacciona con dos o más integrante cada integrante del grupo, y la toma de decisiones se efectúan previa coordinación en medio de los colaboradores del grupo.

## **Variable dependiente: Logro de metas**

### **A. Definiciones**

Chiavenato (2014) indica que son los propósitos y finalidades que deberán de conseguir en un periodo corto. Con los objetivos de las operaciones se pueden embrollar.

### **B. Dimensiones**

Griffin (2011) indica que instituyen cuantiosos tipos de propósitos las organizaciones. Generalmente, estas cambian por área, nivel y marco estacional.

Los objetivos gerenciales se basan considerando: las metas tanto estratégicas, tácticas como las operativas, son los cuatro niveles esenciales de propósitos.

- a. Es una declaración de su finalidad esencial y única la misión de una organización que diferencia de otras a una empresa es su prototipo y reconoce el alcance de las sistematizaciones de negocios en terminaciones de producto y mercado.
- b. Abarcando las primeras metas mencionadas, se conocen como los objetivos que busca los dueños o los directivos de la empresa. Considerando un modelo o ejemplo, actualmente la empresa Starbucks posee su objetivo estratégico como lo es acrecentar su rentabilidad durante los próximos años de cada una de sus sucursales de café en un 25 %.
- c. Son establecidas las metas tácticas de nivel medio por y para los gerentes. Su perspectiva se encuentra en la manera de maniobrar las operaciones indispensables para lograr las primeras metas mencionadas. La empresa Starbucks desea acrecentar por tienda las ganancias, laboran en metas tácticas los gerentes relacionados con

la empresa en sus locales autorizados junto con la comercialización universal en distintos países de las tiendas.

- d. Son concretas las metas operativas del nivel inferior por y para los gerentes. Su inquietud son los asuntos a más periodo corto vinculado una meta operativa con las metas tácticas podría ser promover Starbucks a la rentabilidad en cada uno de los siguientes cinco años de cierta cantidad de tiendas.

### **C. Metas de las organizaciones**

Daft y Marcic (2010) el establecimiento de metas inicia con los altos directivos. Para poder planificar, se debe considerar los objetivos, metas estratégicas para la organización como un todo.

#### **a. Misión de la organización**

Mayormente entendido como el motivo por el cual está creada la empresa, entidad, además es donde se plasman más metas desagregadas luego. Una misión bien definida es la base para el desarrollo de todos los planes y metas subsecuentes. Sin una misión clara, los planes y las metas se desarrollan al azar y no llevan a la organización en la dirección que debe tomar.

La declaración de la misión es una definición del propósito que distingue a la organización de otras similares. Una declaración de misión bien diseñada aumenta la motivación de los empleados y el

desempeño de la organización. A menudo, el contenido de una declaración de misión se enfoca en el mercado y los clientes identifican los campos de comportamiento deseados.

b. Metas y planes

Las declaraciones breves que describen el lugar que la organización quiere ocupar en el futuro se conocen como metas estratégicas. A menudo, las metas estratégicas se llaman metas oficiales, porque son las intenciones expresadas de lo que la organización desea lograr.

Existe donde se plasman los conjuntos de tareas, con las disposiciones de recursos (tanto humanos, materiales, económicos) para poder realizar y lograr las metas encomendadas, el cual es el plan estratégico. Se define y se plasma sobre una determinada periodicidad, la cual tiende a ser duradera o a un futuro lejano (considerando un intervalo entre 2 y 5 años).

El propósito de los planes estratégicos es convertir en realidad las metas de la organización en ese tiempo.

Una vez formuladas las metas estratégicas, el paso siguiente consiste en definir las metas tácticas, los resultados que los principales departamentos y divisiones de la organización tratan de alcanzar, las cuales también son dirigidas a los niveles de gerencia y describen lo que deben hacer las principales subunidades para que la organización alcance sus metas generales.

c. Alineación de las metas

Las metas organizacionales bien diseñadas se articulan en una jerarquía en la cual el logro de las metas de niveles inferiores permite el logro de las metas en niveles más altos, la llamada cadena vez lleva a alcanzar las metas estratégicas. El desempeño de la organización resulta de la alineación de estos elementos interdependientes, de modo que individuos, equipos, departamentos, etc., se armonicen para alcanzar metas específicas que ayudan a la organización a cumplir con su misión. Por tradición, las metas estratégicas se consideran responsabilidad de la alta gerencia, las metas tácticas de la gerencia media y las operativas de los supervisores y operarios.

En la actualidad, algunas empresas buscan una mayor participación de todos los empleados en el establecimiento de metas y la planificación en cada nivel.

#### **D. Manejo del establecimiento de metas**

Griffin (2011) Se debe considerar a algunas fronteras que complican definir las metas:

a. Barreras al establecimiento de metas

Los máximos responsables tienen que considerar a las siguientes:

- Barreras principales:

- Metas inapropiadas: Son variadas, y no van de la mano de la situación real. Asimismo, se considera a las inconscientes o no realistas y no posibles de realizar.

- Sistema de recompensas: Ya que se pueden implantar incentivos o remuneraciones, pero sin considerar realmente las prioridades empresariales.

- Entorno dinámico y complejo: Se considera por la variación y/o efectos generados.

- Renuncia al establecer metas: Se considera como un estrago o una baja sensible por todo el desorden y cambios que se generaría.

- Resistencia al cambio: Lo es poder modificar ciertos aspectos o espacios de la gerencia, entidad.

- Restricciones: Engloban las carencias o limitaciones, como financiaciones, materiales, avisos legales, prohibiciones estatales.

- Superar las barreras:

- Entender los propósitos de las metas y la planeación: Si se considera ello, sería una fuente de soluciones, debido a la reflexión.

- Comunicación y participación: Es muy relevante, debido a la afinidad y vinculación directa entre los niveles jerárquicos o de orden en la empresa

- Consistencia, revisión y actualización: Al definir las direcciones de la empresa, deben ser claras, objetivas y flexibles al propagarse en la totalidad de personal de la entidad.

## **E. Uso de metas para implementar los planes**

Griffin (2011) las metas pueden adentrarse si se define con los periodos definidos. Representan una metodología generosamente

empleada en los programas formales de establecimiento de metas para dirigir los procesos de establecer las metas y planearlos para aseverar que se efectúan de manera eficaz ambas cosas. No obstante, asimismo tenemos que indicar que pese a varias empresas empleen este enfoque elemental, usualmente lo caracterizan para sus mismas situaciones específicos emplean una terminología o denominación exclusivo para él.

- Naturaleza y propósito del establecimiento formal de metas:

La finalidad es exponer a todos los colaboradores los motivos que les aspiran a definir las metas gerenciales en beneficio total.

La motoriza esencial del proceso foral del establecimiento de metas. Dicho proceso se representa aquí a partir de una apariencia magnífica. Es probable en cualquier organización que cambien significativamente los pasos del proceso inclusive que opten por un resultado diferente. No obstante, como partida, cree que para que la mayoría de los gerentes tengan un programa formal que tenga éxito del establecimiento de metas, debería iniciar en la vinculación de la gerencia con el personal. Asimismo, es necesario dictaminar y dirigir las responsabilidades de cada grupo o colaborador. Se debe elaborar y agregar a la empresa de forma idónea considerando la planificación de metas organizacionales universales al llegar a estar comprometido con el establecimiento formal de metas. La base es que la implantación de objetivos, metas puedan ser

guiadas y proporcionadas de forma descendente en el esquema jerárquico empresarial.

Una enorme cantidad de organizaciones emplea de cierta manera de establecer metas a la cual podríamos esperar, posee fortalezas y debilidades. El hecho que posean motivaciones fuertes los colaboradores es un significativo patrocinio del establecimiento de metas. Al esclarecer con exactitud lo que pretende, al consentir al colaborador a tener palabra para establecer las perspectivas y al fundar las retribuciones en la consecución de esas perspectivas, crean un sistema motivacional las organizaciones poderosamente para sus colaboradores.

Asimismo, se optimiza la comunicación a través colaboración y del proceso de análisis. Pueden realizarse en manera más objetiva las evaluaciones del desempeño, en la evaluación tributaria o subjetiva una mínima confianza. Orienta los planes apropiados y atención de estas el establecimiento de metas, apoya a reconocer para futuras promociones el talento directivo y facilita una ideología de administración metodología que podría poseer tener en la organización universal. un resultado efectivo. También facilita el control el establecimiento de metas.



## **F. Criterios para las metas**

Daft y Marcic (2010) con la finalidad de avalar los patrocinos para la organización del establecimiento de metas, es indispensable arrojar algunos lineamientos y particularidades. Dichas particularidades en los niveles estratégico, táctico, y operativo conciernen a las metas organizacionales:

- Específicas y medibles. Usualmente sean viable, se deben manifestar las metas en terminologías cuantitativas, como acrecentar las utilidades en 2 por ciento, poseer cero maneras de pedidos de ventas incompletos, el desperdicio disminuir al 1 por ciento o acrecentar las evaluaciones de efectividad de los profesores de 3.5 a 3.7. no obstante sean expresadas en terminologías numerarios todas las metas, las metas poco concisas tienen un poderío disminuido para estimular a los colaboradores. Sobre todo, en el nivel superior de la organización a las metas son cualitativas y cuantitativas. El punto esencial es que se determinen de manera concisa las metas y que los progresos se puedan medir.
- Que cubran áreas de resultados clave. No es viable para todos los aspectos de la conducta de los colaboradores en instituir metas ni el desempeño de la organización. Si fuese el caso su cantidad desmesurada harán que derroche su distinción. Más bien

establecen las metas los administradores con fundamento en la claridad e idea de elegir. Algunas metas directas, despejadas y seleccionadas con cuidado centralizan la energía, la atención y los recursos de la organización. Deben identificar los administradores ciertas áreas de consecuencia esencial, tal vez para todo departamento cuatro o cinco o labor organizacional.

- Desafiantes pero realistas. Deben ser desafiantes las metas, pero no imposibles. En el momento que son realistas las metas, condenan al fracaso y abaten la moral a los colaboradores. Por ejemplo, un equipo con sede en Texas en una empresa, distinguido como una de las mejores empresas, acrecentó a un 65 por ciento su cuota, una meta improbable de conseguir, a diferencia de otros equipos con una labor más pequeña acrecentaron solo a un 15 por ciento sus metas. Estaban tan desmotivados los integrantes del equipo de alto desempeño que la gran parte inicio buscando otro empleo.
- Las metas de exigencia. Son muy afanosas, pero objetivos e impulsan a los colaboradores a efectuar con estándares altos. Un ejemplo es 3M, en la cual los directores instituyen la meta de 30 por ciento de las ventas deben proceder de productos incrustados durante los últimos cuatro años.
- Definidas en el tiempo. Deben detallar las metas el plazo en la cual se lograrán. Un plazo es un límite de fecha de la cual se logrará la

meta a medir. Por ejemplo, Podría tener como fecha límite el 1 de septiembre la meta de elaborar un mecanismo para establecer interacciones con los clientes. Si comprende un tiempo de dos o tres años una meta estratégica, es probable instituir tiempos específicos para conseguir partes de ella.

- Vinculadas con las recompensas. El golpe concluyente de las metas estriba del nivel en que las promociones, los incrementos de sueldos, ascensos y las retribuciones se sostengan en la consecución de estas. Los colaboradores brindan atención a lo que nota y retribuye la organización, y deben recibir retribuciones los sujetos que logran las metas.

### **G. Facilidad en metas y objetivos**

Daft y Marcic (2010) indica que uno de los importantes ámbitos que se debería estimar para que hagan realidad los objetivos y metas, es establecerlos con total luminosidad.

Y ello es sencillo. Es fácil decir: “Quiero 5 mil dólares mensuales”. Sin embargo, considera, que el concepto de lo que desea conseguir, tiene que ser fuertemente despejada, sin cabida a incertidumbres ni a malinterpretaciones.

De otra manera, si son inspiradoras las metas que contamos, verdaderamente lograremos actuar al comienzo adecuadamente y fructificarnos nuestra fuerza de voluntad.

### Dificultad en metas y objetivos

Finalmente, tendremos la dificultad de la desmotivación. Poseeremos la frustración manipulando a nuestro portón y haciéndose pasar como dificultad y problema. Y aquello es la cual estanca a cientos de miles de individuos de ser felices efectivamente.

Cada complicación que surja en un sendero la cambian en una circunstancia para contenerse perennemente. Y eso que no nos referimos de la persistencia, la cual básicamente tiene que ir atada a la motivación.

No se quiere para permanecer la motivación, pero si podría contribuirte en tu sendero. En terminación, si desea conseguir tus propósitos y finalidades, te encontrarás con problemas, ciertos individuos sólo ven lo accesible, y el resto solo lo distinguen como complicado. Están mal ambos enfoques.

Saber que es una ponderación en medio de argumentos sencillos de realizar, y dada nuestra naturaleza componentes complicados de modificar, es lo esencial para salir victorioso.

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- ***Comunicación organizacional:*** Es cierta comunicación que como principio y destino posee el mismo ambiente de la organización, y se originan en medio de los miembros y departamentos de la organización. (Chiavenato, 2014)
- ***Comunicaciones verticales:*** Son las que se exteriorizan dentro de la empresa en las distintas nivelaciones jerárquicas (Sánchez, 2015).
- ***Comunicaciones transversales:*** Atraviesa la organización esta comunicación tanto de manera horizontal como diagonales permitiendo la reciprocidad de averiguación en medio de las unidades y sujetos concernientes a diversos sectores (Sánchez, 2015).
- ***Comunicaciones informales:*** Tienen sus inicios en las interacciones de las personas, suelen arrojar en manera de murmullos o informes frescos que de un modo muy vertiginoso se propagan por los niveles de la organización informal (Sánchez, 2015).
- ***Relaciones laborales:*** Varios son los dispositivos que se emplean para conseguir en las organizaciones una buena comunicación interna. (Sánchez, 2015)
- ***La misión:*** Es una manifestación de su finalidad esencial y único que diferencia a una de otras empresas es su tipología y reconoce la obtención de las sistematizaciones (Daft y Marcic 2010).
- ***Las metas estratégicas:*** Están determinadas y son dadas por parte de los dueños o de los gerentes. (Griffin, 2011)

- ***Las metas tácticas:*** Son determinadas de nivel medio por y para los gerentes. Su perspectiva se encuentra en la manera de maniobrar las operaciones indispensables para lograr las metas estratégicas (Griffin, 2011).
- ***Las metas operativas:*** Son concretadas del nivel inferior por y para los gerentes. (Griffin, 2011).

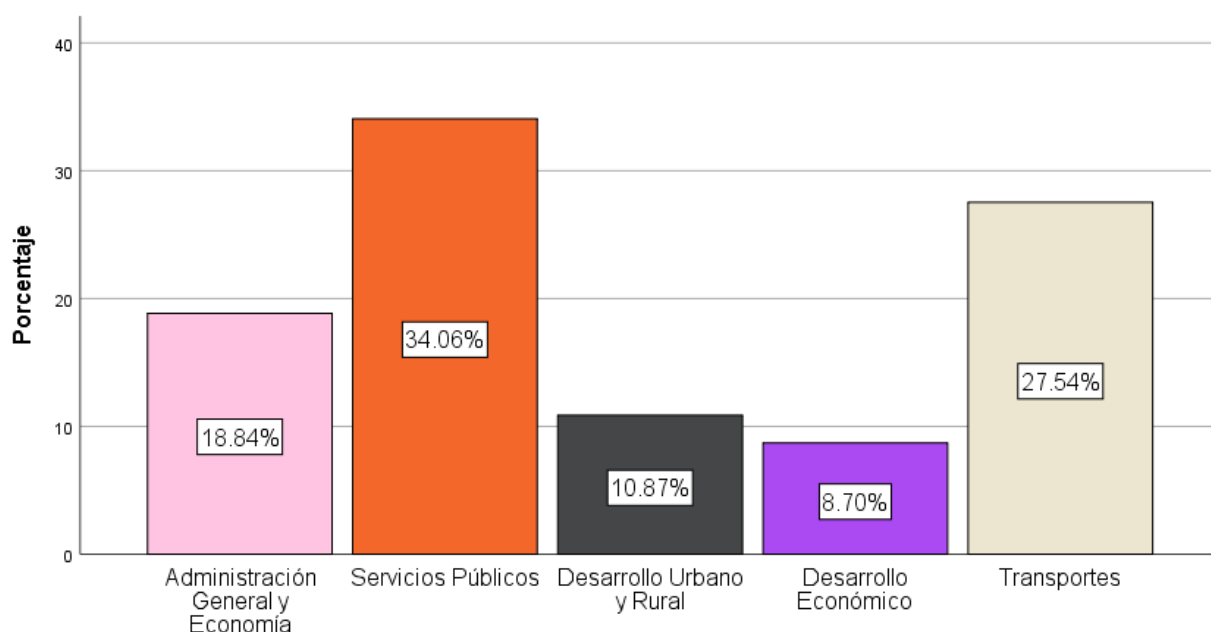
## CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

*Tabla 1. Gerencias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administración General y Economía	26	18.8	18.8	18.8
	Servicios Públicos	47	34.1	34.1	52.9
	Desarrollo Urbano y Rural	15	10.9	10.9	63.8
	Desarrollo Económico	12	8.7	8.7	72.5
	Transportes	38	27.5	27.5	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración propia



*Gráfico 1. Gerencias*

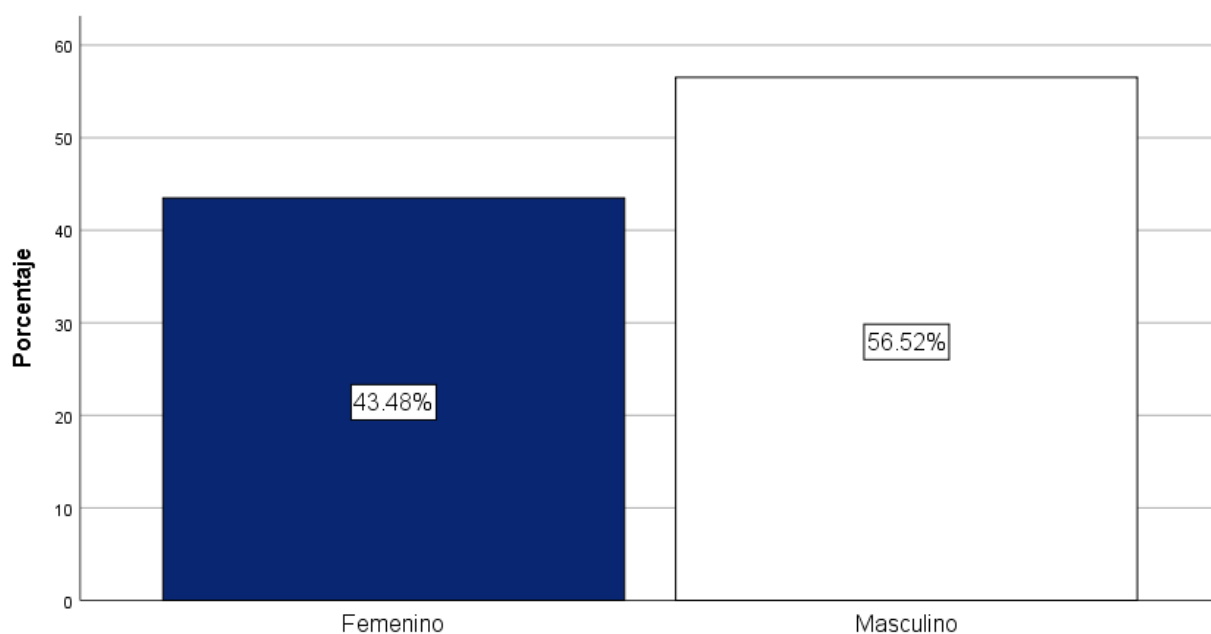
En el gráfico 1, nos muestra las Gerencias de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020; podemos observar que el 34.06% es de Servicios Públicos, el 27.54% es de Transportes, el 18.84% es de Administración General y Economía, el 10.87% es de Desarrollo Urbano y Rural; y el 8.70% es de Desarrollo Económico.

*Tabla 2. Sexo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	60	43.5	43.5	43.5
Masculino	78	56.5	56.5	100.0
Total	138	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración propia





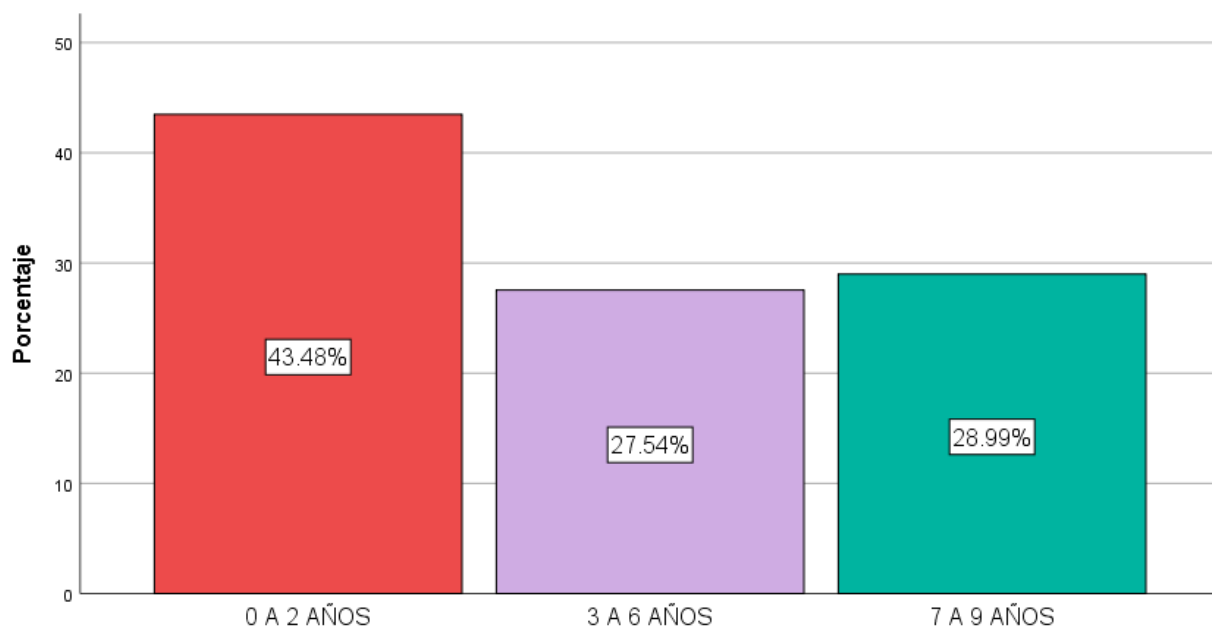
*Gráfico 2. Sexo*

En el gráfico 2, nos muestra el sexo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020; podemos observar que el 56.52% es de sexo Masculino y el 43.48% es de sexo Femenino.

*Tabla 3. Tiempo de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0 A 2 AÑOS	60	43.5	43.5	43.5
3 A 6 AÑOS	38	27.5	27.5	71.0
7 A 9 AÑOS	40	29.0	29.0	100.0
Total	138	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración propia



*Gráfico 3.* Tiempo de servicio

En el gráfico 3, nos muestra el tiempo de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020; podemos observar que el 43.48% tienen entre 0 a 2 años, el 28.99% tienen entre 7 a 9 años y el 27.54% tienen entre 3 a 6 años.

## Variable X: Comunicación organizacional

Tabla 4. Comunicación organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	56	40.6	40.6	40.6
	Eficiente	40	29.0	29.0	69.6
	Muy Eficiente	42	30.4	30.4	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

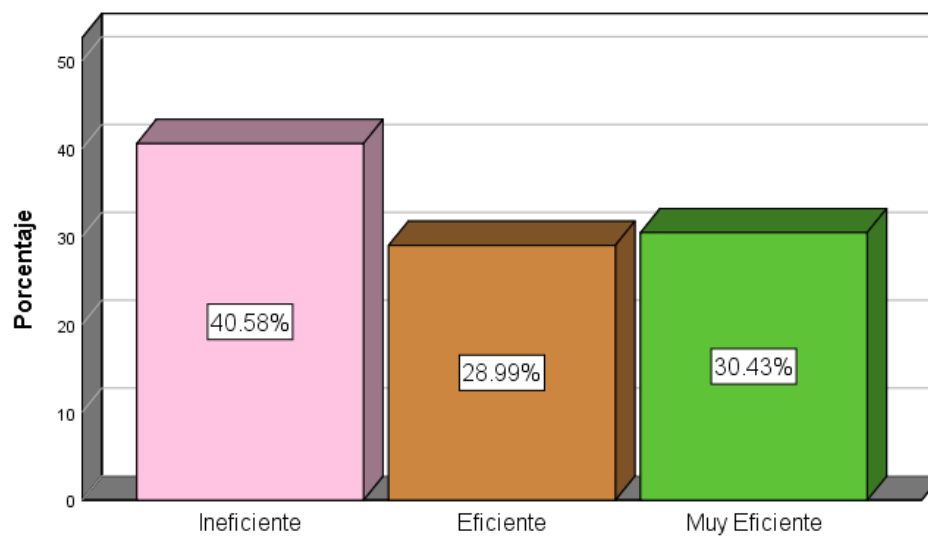


Gráfico 4. Comunicación organizacional

En el gráfico 4, un 40.58% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura alcanzaron un nivel ineficiente en la variable Comunicación organizacional, un 30.43% lograron un nivel muy eficiente y un 28.99% adquirieron un nivel eficiente.

## Dimensión 1: Comunicaciones Verticales

Tabla 5. Comunicaciones verticales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	80	58.0	58.0	58.0
	Eficiente	55	39.9	39.9	97.8
	Muy Eficiente	3	2.2	2.2	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

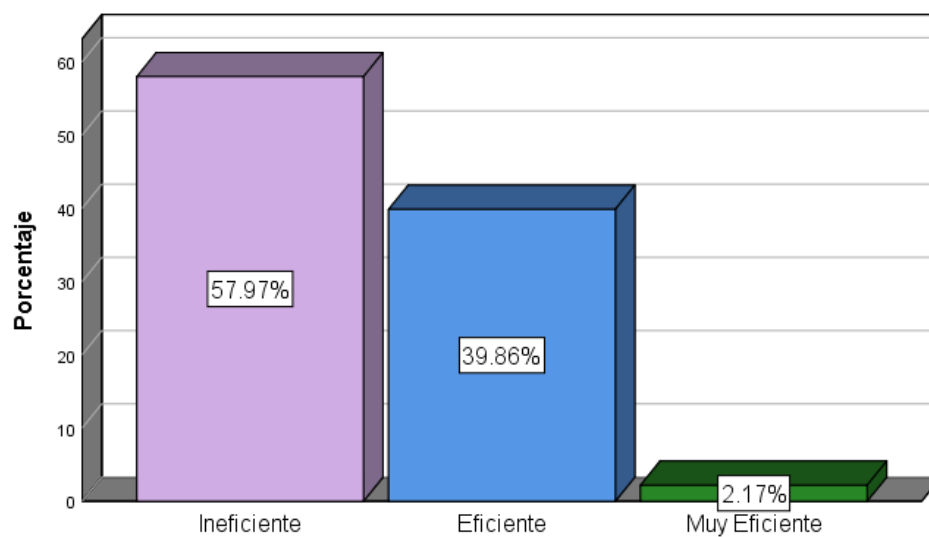


Gráfico 5. Comunicaciones verticales

En el gráfico 5, un 57.97% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura alcanzaron un nivel ineficiente en la dimensión Comunicaciones verticales, un 39.86% lograron un nivel eficiente y un 2.17% adquirieron un nivel muy eficiente.

## Dimensión 2: Comunicaciones transversales

Tabla 6. Comunicaciones transversales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	64	46.4	46.4	46.4
	Eficiente	37	26.8	26.8	73.2
	Muy Eficiente	37	26.8	26.8	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

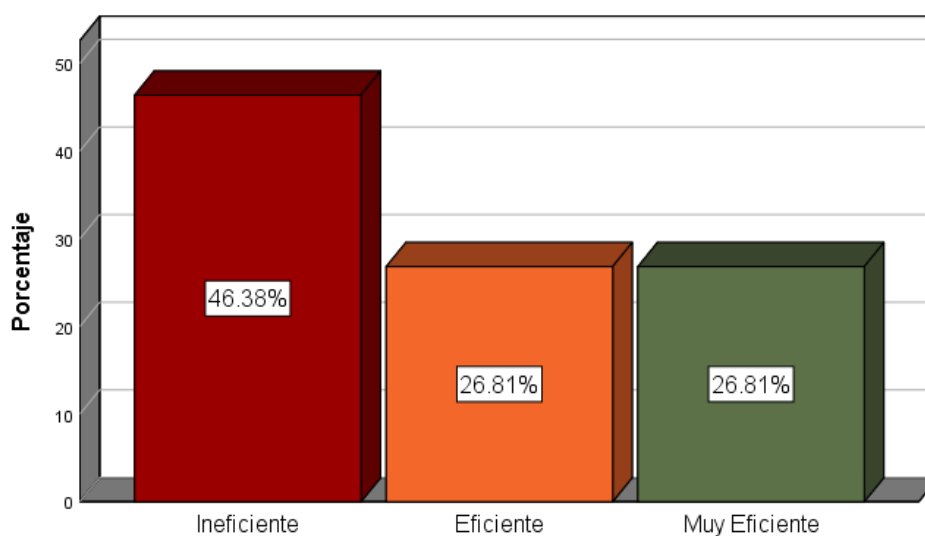


Gráfico 6. Comunicaciones transversales

En el gráfico 6, un 46.38% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura alcanzaron un nivel ineficiente en la dimensión Comunicaciones transversales, un 26.81% lograron un nivel eficiente y un 26.81% adquirieron un nivel muy eficiente.

### Dimensión 3: Comunicaciones informales

Tabla 7. Comunicaciones informales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	67	48.6	48.6	48.6
	Eficiente	42	30.4	30.4	79.0
	Muy Eficiente	29	21.0	21.0	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

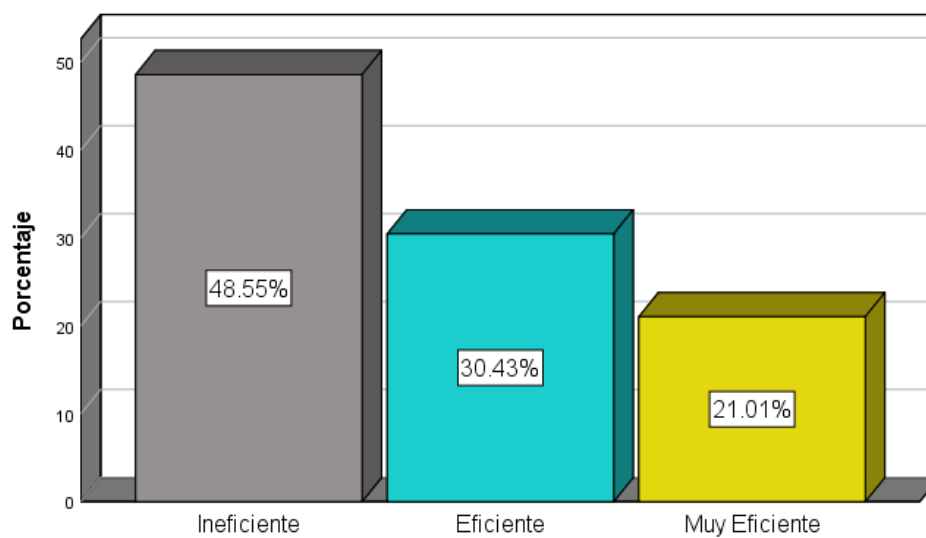


Gráfico 7. Comunicaciones informales

En el gráfico 7, un 48.55% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura alcanzaron un nivel ineficiente en la dimensión Comunicaciones informales, un 30.43% lograron un nivel eficiente y un 21.01% adquirieron un nivel muy eficiente.

#### Dimensión 4: Relaciones laborales

Tabla 8. Relaciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	51	37.0	37.0	37.0
	Eficiente	44	31.9	31.9	68.8
	Muy Eficiente	43	31.2	31.2	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

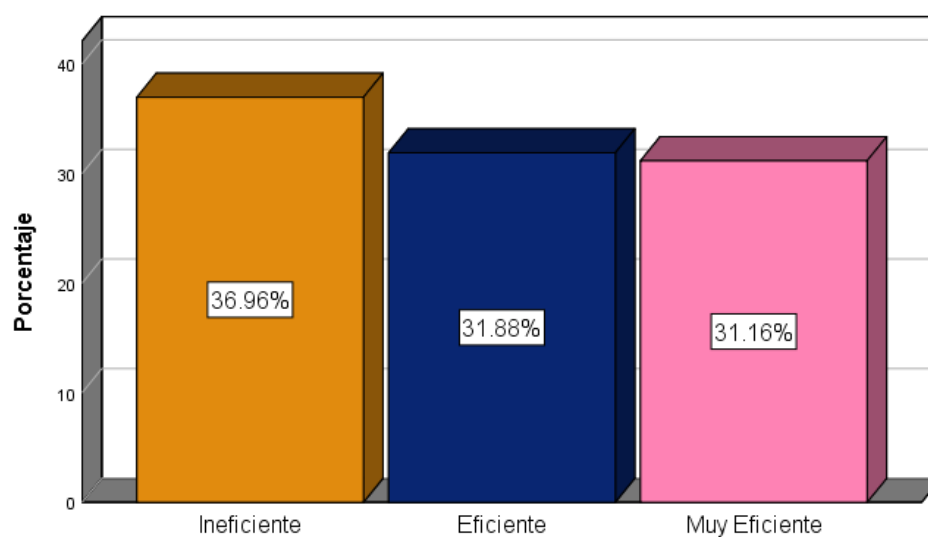


Gráfico 8. Relaciones laborales

En el gráfico 8, un 36.96% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura alcanzaron un nivel ineficiente en la dimensión Relaciones laborales, un 31.88% lograron un nivel eficiente y un 31.16% adquirieron un nivel muy eficiente.

### Variable Y: Logro de metas

Tabla 9. Logro de metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	58	42.0	42.0	42.0
	Eficiente	42	30.4	30.4	72.5
	Muy Eficiente	38	27.5	27.5	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

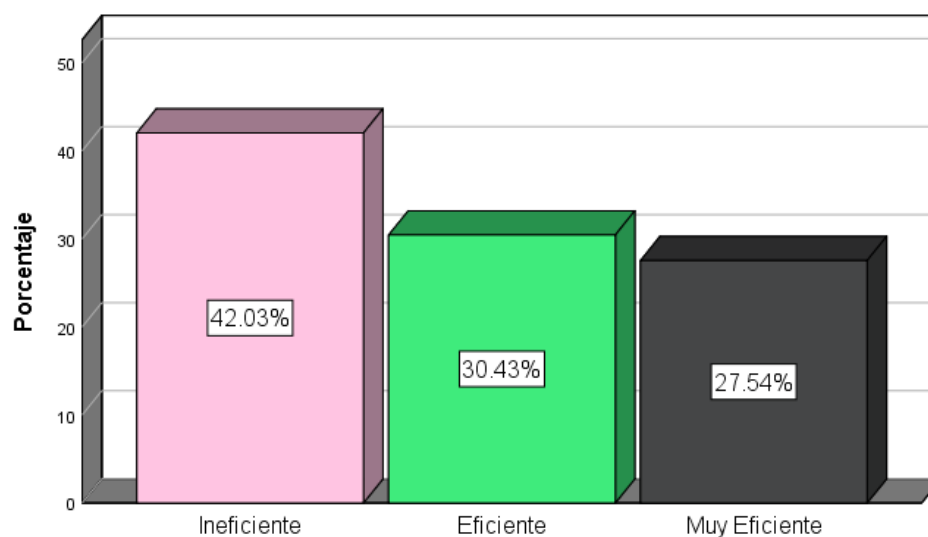


Gráfico 9. Logro de metas



En el gráfico 9, un 42.03% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura alcanzaron un nivel ineficiente en la variable Logro de metas, un 30.43% lograron un nivel eficiente y un 27.54% adquirieron un nivel muy eficiente.

### Dimensión 1: Misión

Tabla 10. Misión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	42	30.4	30.4	30.4
	Eficiente	81	58.7	58.7	89.1
	Muy Eficiente	15	10.9	10.9	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

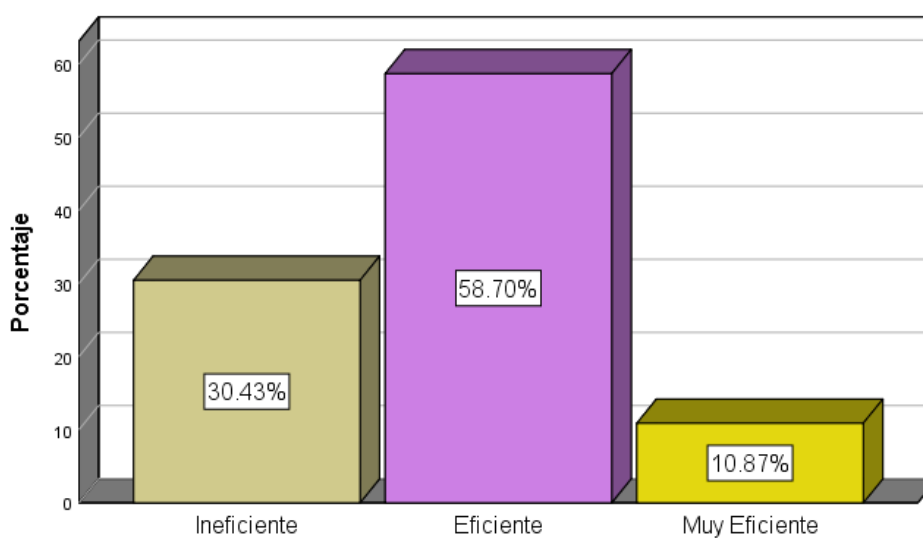


Gráfico 10. Misión

En el gráfico 10, un 58.70% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura alcanzaron un nivel eficiente en la dimensión misión, un 30.43% lograron un nivel ineficiente y un 10.87% adquirieron un nivel muy eficiente.

## Dimensión 2: Metas estratégicas

Tabla 11. Metas estratégicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	66	47.8	47.8	47.8
	Eficiente	63	45.7	45.7	93.5
	Muy Eficiente	9	6.5	6.5	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

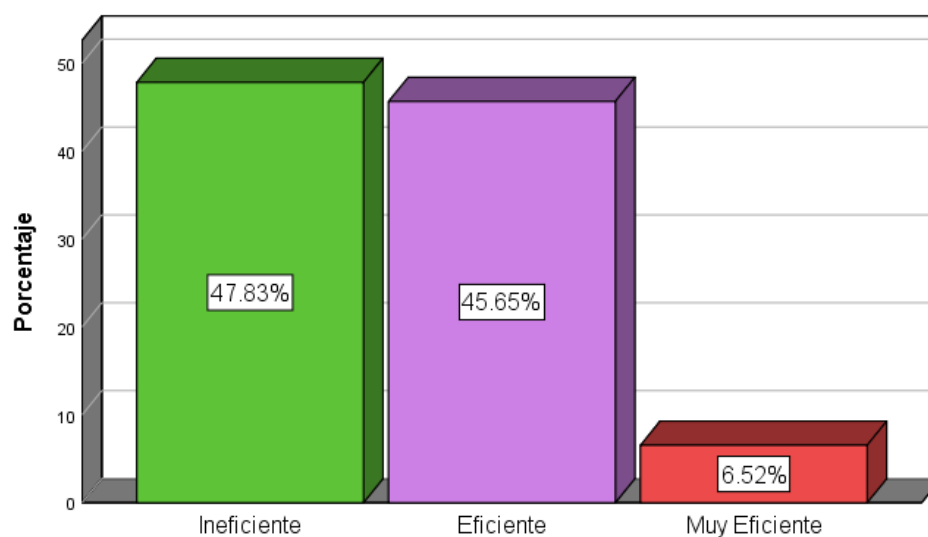


Gráfico 11. Metas estratégicas

En el gráfico 11, un 47.83% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura alcanzaron un nivel ineficiente en la dimensión metas estratégicas, un 45.65% lograron un nivel eficiente y un 6.52% adquirieron un nivel muy eficiente.

### Dimensión 3: Metas tácticas

Tabla 12. Metas tácticas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ineficiente	51	37.0	37.0	37.0
Eficiente	68	49.3	49.3	86.2
Muy Eficiente	19	13.8	13.8	100.0
Total	138	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

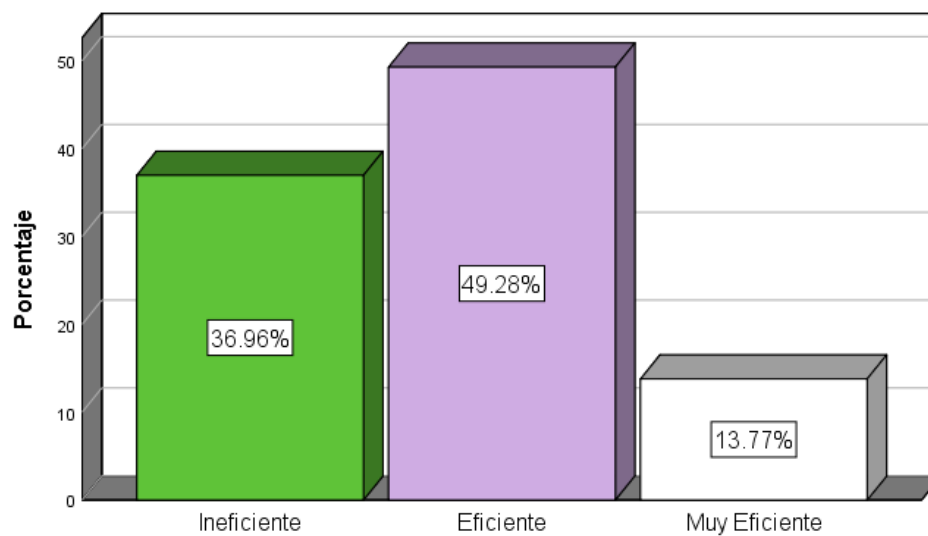


Gráfico 12. Metas estratégicas

En el gráfico 12, un 49.28% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura alcanzaron un nivel eficiente en la dimensión metas estratégicas, un 36.96% lograron un nivel ineficiente y un 13.77% adquirieron un nivel muy eficiente.

#### Dimensión 4: Metas operativas

Tabla 13. Metas operativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	62	44.9	44.9	44.9
	Eficiente	68	49.3	49.3	94.2
	Muy Eficiente	8	5.8	5.8	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

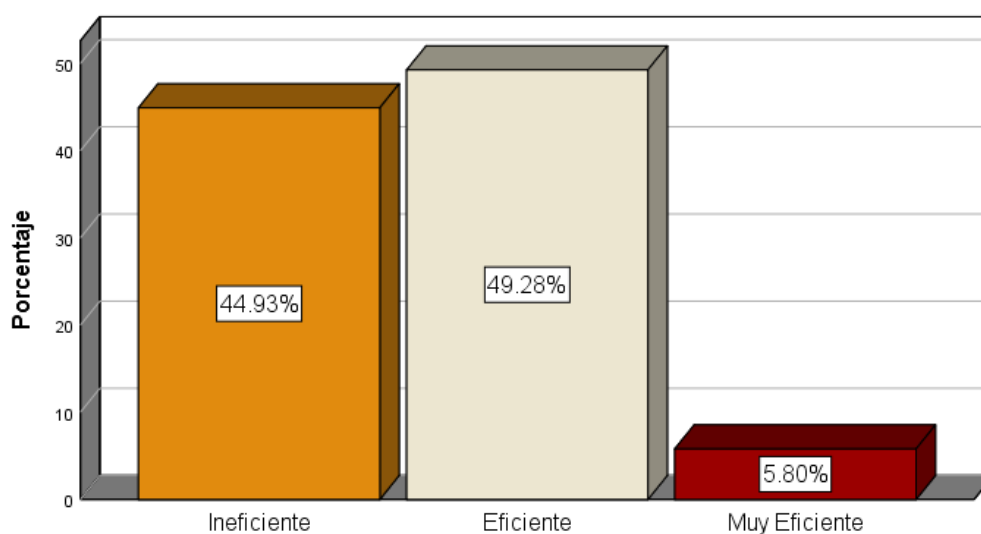


Gráfico 13. Metas operativas

En el gráfico 13, un 49.28% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura alcanzaron un nivel eficiente en la dimensión metas estratégicas, un 44.93% lograron un nivel ineficiente y un 5.80% adquirieron un nivel muy eficiente.

Tabla 14. Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACION_ORG ANIZACIONAL	.172	138	.000	.894	138	.000
LOGRO_DE_METAS	.155	138	.000	.931	138	.000

Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 14 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Se observa que las variables no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0,05$ ). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

Tabla 15. Hipótesis General

## Correlaciones

			COMUNICACION_ORGANIZACIONAL	LOGRO_DE_METAS
Rho de Spearman	COMUNICACION_ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1.000	.860**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	138	138
	LOGRO_DE_METAS	Coefficiente de correlación	.860**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	138	138

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

La tabla 15 denota una correlación de 0,860 con un valor Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el logro de metas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020. La correlación presenta una magnitud positiva alta.

Tabla 16. Hipótesis Especifica 1

**Correlaciones**

			COMUNICA CION_VERT ICALES	LOGRO_DE _METAS
Rho de Spearman	COMUNICACION_VERTICALES	Coeficiente de correlación	1.000	.764**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	138	138
	LOGRO_DE_METAS	Coeficiente de correlación	.764**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	138	138

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

La tabla 16 denota una correlación de 0,764 con un valor Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación significativa entre las comunicaciones verticales y el logro de metas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020. La correlación presenta una magnitud positiva alta.

Tabla 17. Hipótesis Especifica 2

## Correlaciones

			COMUNICACIONES_TRANSVERSALES	LOGRO_DE_METAS
Rho de Spearman	COMUNICACIONES_TRANSVERSALES	Coefficiente de correlación	1.000	.717**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	138	138
	LOGRO_DE_METAS	Coefficiente de correlación	.717**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	138	138

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

La tabla 17 denota una correlación de 0,717 con un valor Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación significativa entre las comunicaciones transversales y el logro de metas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020. La correlación presenta una magnitud positiva alta.



Tabla 18. Hipótesis Especifica 3

## Correlaciones

			COMUNICACIONES_INFORMALES	LOGRO_DE_METAS
Rho de Spearman	COMUNICACIONES_INFORMALES	Coeficiente de correlación	1.000	.789**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	138	138
	LOGRO_DE_METAS	Coeficiente de correlación	.789**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	138	138

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

La tabla 18 denota una correlación de 0,789 con un valor Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación significativa entre las comunicaciones informales y el logro de metas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020. La correlación presenta una magnitud positiva alta.

Tabla 19. Hipótesis Especifica 4

## Correlaciones

			RELACIONES_LABORALES	LOGRO_DE_METAS
Rho de Spearman	RELACIONES_LABORALES	Coeficiente de correlación	1.000	.766**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	138	138
	LOGRO_DE_METAS	Coeficiente de correlación	.766**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	138	138

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

La tabla 19 denota una correlación de 0,766 con un valor Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación significativa entre las relaciones laborales y el logro de metas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020. La correlación presenta una magnitud positiva alta.

### 3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La comunicación organizacional es el proceso comunicativo que gestiona el intercambio de información interna y externa en las organizaciones y con todos los clientes o usuarios con los que ésta se relaciona. El objetivo general de la presente investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre la comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021. Los resultados estadísticos demuestran que la comunicación organizacional se relaciona significativamente con el logro de metas con una Rho de Spearman de 0,860, representando una buena relación. La explica a este resultado está en lo expresado por Chiavenato (2009) donde indica que es el medio primario no únicamente por la empresa para coordinar las labores de la empresa, asimismo porque es un instrumento significativo para satisfacer las necesidades humanas de los colaboradores.

Por otro lado, Siccha (2016) manifiesta que los mecanismos de comunicación entre un jefe y colaborador es regular, los estilos de comunicación entre un jefe y colaborador es media y la comunicación asociada a la motivación es malar. Asimismo López (2015) expresa que la comunicación organizacional es considerada débil como ventaja competitiva. Por otro lado, Balarezo (2014) manifiesta en su estudio que la comunicación organizacional pocas veces fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores y, por último, Díaz (2014) La comunicación organizacional en las diferentes áreas de la institución si influye considerablemente sobre el proceso del trabajo en equipo.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la presente investigación, se concluye:

1. Existe una correlación positiva alta ( $\rho = 0,860$ ,  $p = 0,00$ ), por lo que se concluye que la comunicación organizacional se relaciona con el logro de metas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.
2. Existe una correlación positiva alta ( $\rho = 0,764$ ,  $p = 0,00$ ), por lo que se concluye que las comunicaciones verticales se relacionan con el logro de metas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.
3. Existe una correlación positiva alta ( $\rho = 0,717$ ,  $p = 0,00$ ), por lo que se concluye que las comunicaciones transversales se relacionan con el logro de metas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.
4. Existe una correlación positiva alta ( $\rho = 0,789$ ,  $p = 0,00$ ), por lo que se concluye que las comunicaciones informales se relacionan con el logro de metas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.
5. Existe una correlación positiva alta ( $\rho = 0,789$ ,  $p = 0,00$ ), por lo que se concluye que las relaciones laborales se relacionan con el logro de metas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020.

## RECOMENDACIONES

1. Tener en cuenta estas 4 dimensiones, dado que hará que la entidad vaya por un buen camino, desde tener una adecuada comunicación organizacional hasta lograr las metas.
2. Desarrollar una adecuada comunicación vertical donde la información debe fluirse de manera correcta entre los subordinados y sus superiores.
3. Poner mayor énfasis en la comunicación transversal porque facilita la cooperación, que en dirigir el trabajo.
4. Lograr la comunicación informal sin seguir los cauces oficiales, lo cual permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones permite obtener información adicional.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### - REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Andrade, A. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo.
2. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. (4ª Ed.). México: McGraw Hill.
3. Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
4. Daft, R. & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 Ed.). México: CENGAGE Learning.
5. Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional* (9ª Ed.). México: Cengage Learning.
6. Griffin, R. (2011). *Administración*. (10ª Ed.). México: Cengage Learning.
7. Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.) México: Mc Graw Hill.
8. Hernández, R.; Zapata, N. & Mendoza, C. (2013). *Metodología de la Investigación para bachillerato*. México: Mc Graw Hill.
9. Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial*. España: Díaz de Santos.
10. Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Editex.

### - REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

1. Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. (Tesis de Título,

- Universidad Técnica de Ambato, Ecuador). Recuperada de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
2. Díaz, S. (2014). Comunicación organizacional y trabajo en equipo (Estudio realizado en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango). (tesis de Título, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
  3. Ligue, R. (2017). *Evaluación de la Ejecución presupuestaria de ingresos y gastos en el logro de metas institucionales de la municipalidad distrital de santa lucia, periodo 2014 – 2015*. (tesis de Título, Universidad José Carlos Mariátegui, Perú). Recuperada de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/221/Ricardina\\_Tesis\\_titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/221/Ricardina_Tesis_titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  4. López, L. (2015). *La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014*. (tesis de Título, Universidad Nacional José María Arguedas, Perú). Recuperada de <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/193/04-2015-EPAE-Lopez%20Alarcon%20Comunicacion%20organizacional%20como%20ventaja%20competitiva%20en%20la%20Municipalidad%20Provincial%20de%20Andahuaylas%2c%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  5. Quispe, J. (2016). *Evaluación de la ejecución presupuestaria y su incidencia en el logro de metas presupuestales y objetivos institucionales de la municipalidad distrital de Umachiri en los periodos 2014 – 2015*. (tesis de Título, Universidad Nacional del Altiplano, Perú). Recuperada de

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3257/Quispe\\_Javier\\_Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3257/Quispe_Javier_Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

6. Rodríguez, A & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-26. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
7. Sánchez, C. (2009). La inteligencia emocional mejora el trabajo en equipo. El País. Recuperada de [https://elpais.com/diario/2009/09/20/negocio/1253454448\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2009/09/20/negocio/1253454448_850215.html)
8. Siccha, E (2016). *La comunicación organizacional interna en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera – Trujillo, La Libertad. Año 2016*. (tesis de Título, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperada de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/457/siccha\\_fe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/457/siccha_fe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Ucha, F. (2010). Definición de logro. Definición ABC. Recuperada de <https://www.definicionabc.com/general/logro.php>
10. Yojana, A. (2016). *La comunicación dentro de las organizaciones*. (tesis de Título, Universidad Militar Nueva Granada, España). Recuperada de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14976/RODRIGUEZ%20MORALESANGELA%20YOJANA2016.pdf?sequence=1>



**ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Marco Teórico	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existen entre la comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021?</p> <p><b>Problemas Secundarios</b></p> <p>a. ¿Cuál es la relación que existen entre las</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a. Determinar la relación entre las comunicaciones verticales y el</p>	<p><b>Conceptual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación organizacional</li> <li>• Comunicaciones verticales</li> <li>• Comunicaciones transversales</li> <li>• Comunicaciones informales</li> <li>• Relaciones laborales</li> <li>• Logro de metas</li> <li>• Misión</li> <li>• Metas estratégicas</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La comunicación organizacional se relaciona con el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>a. Las comunicaciones verticales se relacionan con el</p>	<p><b>Variable X = Variable Independiente:</b></p> <p>Comunicación organizacional</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verticales descendentes</li> <li>• Verticales ascendentes</li> <li>• Horizontales</li> <li>• Diagonales</li> <li>• Incertidumbre</li> <li>• Ansiedad</li> <li>• Deseo de tener información de primera mano</li> <li>• Credibilidad</li> <li>• Plan de acogida</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel de la Investigación</b></p> <p>Relacional</p> <p><b>Método de la Investigación</b></p> <p>Hipotético - deductivo</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>No experimental transversal</p> <p><b>Población</b></p> <p>216 trabajadores</p>

<p>comunicaciones verticales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existen entre las comunicaciones transversales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación que existen entre las</p>	<p>logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.</p> <p>b. Determinar la relación entre las comunicaciones transversales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.</p> <p>c. Determinar la relación entre las comunicaciones informales y el logro de metas en la Municipalidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas tácticas</li> <li>• Metas operativas</li> </ul>	<p>logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.</p> <p>b. Las comunicaciones transversales se relacionan con el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.</p> <p>c. Las comunicaciones informales se relacionan con el logro de metas en la Municipalidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de ideas y sugerencias</li> <li>• Encuestas y sondeos</li> </ul> <p><b>Variable Y = Variable Dependiente:</b> Logro de metas</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito de la institución</li> <li>• Identificación de las operaciones</li> <li>• Establecidas por la alta gerencia</li> <li>• Enfocadas en temas amplios y generales</li> <li>• Establecidas por y para los gerentes de nivel intermedio</li> </ul>	<p><b>Muestra</b> 138 trabajadores</p> <p><b>Técnicas</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>
---	--	--	--	--	--

<p>comunicaciones informales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación que existen entre las relaciones laborales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021?</p>	<p>Provincial de Huaura, 2021.</p> <p>d. Determinar la relación entre las relaciones laborales y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.</p>		<p>Provincial de Huaura, 2021.</p> <p>d. Las relaciones laborales se relacionan con el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfocados en la forma de operar las acciones para alcanzar las metas estratégicas</li> <li>• Establecidas por y para los gerentes de nivel inferior</li> <li>• Temas a corto plazo</li> </ul>	
--	--	--	---	--	--

**Anexo 02: Matriz de Operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>VARIABLE 1</b>	Es un proceso que sirve para divulgar y facilitar los mensajes emitidos que se dan entre los actores de la organización y los diferentes públicos que tienen dentro de su entorno. (Yohana, 2016)	Es aquella comunicación que tiene como origen y destino el mismo entorno de la empresa, y se producen entre los departamentos y miembros de la propia organización mediante una comunicación vertical, transversal, informal y las relaciones grupales.	Comunicaciones verticales	Verticales descendentes	¿Sus superiores jerárquicos le transmite información a usted mediante programas, tareas, recomendaciones, comunicados u otra manera de comunicación?
				Verticales ascendentes	¿Usted se comunica con sus superiores mediante informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, u otra manera de comunicación?
			Comunicaciones transversales	Horizontales	¿Se comunica de manera fluida y correcta con sus colegas de trabajo del mismo nivel jerárquico?
				Diagonales	¿Se comunica de manera fluida con otras personas que no sean de su mismo nivel jerárquico?
			Comunicaciones informales	Incertidumbre	¿En ocasiones se transmite información con incertidumbre en tu centro laboral ya que carecen de información completa, contradictoria o deficiente?
				Ansiedad	¿Sufre usted de ansiedad?

				Deseo de tener información de primera mano	¿Es usted una persona que desea tener información constante de todos los sucesos que puedan ocurrir en su centro laboral?
				Credibilidad	¿Es una persona que transmite credibilidad a sus colegas de trabajo y jefes?
			Relaciones laborales	Plan de acogida	¿En su centro laboral se pone en práctica un plan de acogida donde se busque integrar de manera más rápida y eficaz a los nuevos trabajadores?
				Buzón de ideas y sugerencias	¿Se utiliza en su centro laboral un buzón de ideas y sugerencias?
				Encuestas y sondeos	¿Se desarrollan encuestas y sondeos como objetivo de reunir la opinión de los trabajadores sobre los aspectos que se relacionan con el trabajo?
<b>VARIABLE 2</b>	Es la obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para	Son los blancos y propósitos que se deben alcanzar a corto plazo, alcanzados mediante el establecimiento de la misión y metas a nivel estratégicas, tácticas y	Misión	Propósito de la institución	¿Trabajas enfocado en el propósito fundamental de la existencia de la Municipalidad Provincial de Huaura?
				Identificación de las operaciones	¿Te identificas con las operaciones que realiza la Municipalidad provincial de Huara?
			Metas estratégicas	Establecidas por la alta gerencia	¿La alta gerencia establece metas claras y concisas?
				Enfocadas en temas amplios y generales	¿Las metas que propone la alta gerencia están enfocados en temas amplios y generales?

	finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad. (Ucha, 2010)	operativas.	Metas tácticas	Establecidas por y para los gerentes de nivel intermedio	¿Los jefes del nivel intermedio se establecen metas que llegan a alcanzar en conjunto con su equipo de trabajo?
				Enfocados en la forma de operar las acciones para alcanzar las metas estratégicas	¿Se establecen metas enfocadas en la forma de operar las acciones para alcanzar las metas estratégicas?
			Metas operativas	Establecidas por y para los gerentes de nivel inferior	¿Los jefes del nivel inferior se establecen metas que llegan a alcanzar en conjunto con su equipo de trabajo?
				Temas a corto plazo	¿Las metas operativas que se plantean son metas a lograr a corto plazo?

**Anexo 03: Instrumentos****CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LOGRO DE METAS****PRESENTACIÓN:**

Estimado (a) el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura. Sus opiniones son de gran importancia para la investigación.

Siendo el objetivo del presente estudio determinar la relación entre la comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

**A. DATOS GENERALES:**

1. Gerencia al que pertenece:

2. Sexo: Femenino  Masculino

3. Tiempo de servicios:

0 – 2 años  3 – 6 años  7 – 9 años



**B. INDICACIONES:**

- Las respuestas serán guardadas con el anonimato debido.
- Escriba “x” en el recuadro que crea correspondiente considerando:

<b>1</b>	=	Nunca
<b>2</b>	=	Casi nunca
<b>3</b>	=	A veces
<b>4</b>	=	Casi siempre
<b>5</b>	=	Siempre

ITEM	VARIABLE I: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Escala valorativa				
		5	4	3	2	1
<b>I</b>	<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIONES VERTICALES</b>					
<b>1</b>	¿Sus superiores jerárquicos le transmite información a usted mediante programas, tareas, recomendaciones, comunicados u otra manera de comunicación?					
<b>2</b>	¿Usted se comunica con sus superiores mediante informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, u otra manera de comunicación?					
<b>II</b>	<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIONES TRANSVERSALES</b>					
<b>3</b>	¿Se comunica de manera fluida y correcta con sus colegas de trabajo del mismo nivel jerárquico?					

4	¿Se comunica de manera fluida con otras personas que no sean de su mismo nivel jerárquico?				
<b>III</b>	<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIONES INFORMALES</b>				
5	¿En ocasiones se transmite información con incertidumbre en tu centro laboral ya que carecen de información completa, contradictoria o deficiente?				
6	¿Sufre usted de ansiedad?				
7	¿Es usted una persona que desea tener información constante de todos los sucesos que puedan ocurrir en su centro laboral?				
8	¿Es una persona que transmite credibilidad a sus colegas de trabajo y jefes?				
<b>IV</b>	<b>DIMENSIÓN: RELACIONES LABORALES</b>				
9	¿En su centro laboral se pone en práctica un plan de acogida donde se busque integrar de manera más rápida y eficaz a los nuevos trabajadores?				
10	¿Se utiliza en su centro laboral un buzón de ideas y sugerencias?				
11	¿Se desarrollan encuestas y sondeos como objetivo de reunir la opinión de los trabajadores sobre los aspectos que se relacionan con el trabajo?				

*Fuente: Adaptado de Sánchez (2015).*

ITEM	VARIABLE D.: LOGRO DE METAS	Escala valorativa				
		5	4	3	2	1
<b>I</b>	<b>DIMENSIÓN: MISIÓN</b>					
<b>1</b>	¿Trabajas enfocado en el propósito fundamental de la existencia de la Municipalidad Provincial de Huaura?					
<b>2</b>	¿Te identificas con las operaciones que realiza la Municipalidad provincial de Huara?					
<b>II</b>	<b>DIMENSIÓN: METAS ESTRATÉGICAS</b>					
<b>3</b>	¿La alta gerencia establece metas claras y concisas?					
<b>4</b>	¿Las metas que propone la alta gerencia están enfocados en temas amplios y generales?					
<b>III</b>	<b>DIMENSIÓN: METAS TÁCTICAS</b>					
<b>5</b>	¿Los jefes del nivel intermedio se establecen metas que llegan a alcanzar en conjunto con su equipo de trabajo?					
<b>6</b>	¿Se establecen metas enfocadas en la forma de operar las acciones para alcanzar las metas estratégicas?					
<b>IV</b>	<b>DIMENSIÓN: METAS OPERATIVAS</b>					
<b>7</b>	¿Los jefes del nivel inferior se establecen metas que llegan a alcanzar en conjunto con su equipo de trabajo?					
<b>8</b>	¿Las metas operativas que se plantean son metas a lograr a corto plazo?					

*Fuente: Adaptado de Griffin (2011).*

## Anexo 04: Validación de instrumentos por juicio de expertos

### JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Caro Torero Carmen Roxana  
 1.2 **Grado académico:** Magister en Administración Pública  
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Gobierno Regional de Lima  
 1.4 **Título de la Investigación:** Comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020  
 1.5 **Autor del instrumento:** Gabriela Krystel Minaya Pantoja  
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura  
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre comunicación organizacional

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL					80%	90%
TOTAL (PROMEDIO)						85%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $85\% \times 0.20 = 17$

VALORACION CUALITATIVA: Diecisiete

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se debe aplicar

Lugar y fecha: Huacho, 14 de junio del 2021

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA

Firma y sello del experto  
 OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

DNI: 06118695  
 Teléfono: 992868286

## JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Caro Torero Carmen Roxana
- 1.2 Grado académico: Magister en Administración Pública
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Gobierno Regional de Lima
- 1.4 Título de la Investigación: Comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020
- 1.5 Autor del instrumento: Gabriela Krystel Minaya Pantoja
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el logro de metas

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL					80%	90%
TOTAL (PROMEDIO)						85%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $85\% \times 0.20 = 17$

VALORACION CUALITATIVA: Diecisiete

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se debe aplicar

Lugar y fecha: Huacho, 14 de junio del 2021


 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
 Firmado y post-firmado digitalmente  
 SPF - SISTEMA DE FIRMAS Y POST-FIRMAS

DNI: 06118695  
Teléfono: 992868286

## JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Ruiz Huaraz Carlos  
 1.2 **Grado académico:** Doctor en educación  
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 1.4 **Título de la Investigación:** Comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020  
 1.5 **Autor del instrumento:** Gabriela Krystel Minaya Pantoja  
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura  
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre comunicación organizacional

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL					80%	90%
TOTAL (PROMEDIO)						85%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $85\% \times 0.20 = 17$

VALORACION CUALITATIVA: Diecisiete

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se debe aplicar

Lugar y fecha: Huacho, 15 de junio del 2021

  
 Firma y post firma del experto

DNI: 06690483  
Teléfono: 996853260

## JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Ruiz Huaraz Carlos
- 1.2 **Grado académico:** Doctor en educación
- 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
- 1.4 **Título de la Investigación:** Comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020
- 1.5 **Autor del instrumento:** Gabriela Krystel Minaya Pantoja
- 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura
- 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre el logro de metas

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL					80%	90%
TOTAL (PROMEDIO)						85%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $85\% \times 0.20 = 17$

VALORACION CUALITATIVA: Diecisiete

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se debe aplicar

Lugar y fecha: Huacho, 15 de junio del 2021

  
 Firma y post firma del experto

DNI: 06690483  
Teléfono: 996853260

## JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Maguiña Ruiz, Donato Amador
- 1.2 **Grado académico:** Maestro en ciencias de la gestión educativa con mención en pedagogía
- 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Universidad Católica Sedes Sapientiae
- 1.4 **Título de la Investigación:** Comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020
- 1.5 **Autor del instrumento:** Gabriela Krystel Minaya Pantoja
- 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura
- 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre comunicación organizacional

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL					80%	90%
TOTAL (PROMEDIO)						85%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $85\% \times 0.20 = 17$

VALORACION CUALITATIVA: Diecisiete

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se debe aplicar

Lugar y fecha: Huacho, 16 de junio del 2021

Firma y post firma del experto

DNI: 15608642  
Teléfono: 992655952



## JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Maguiña Ruiz, Donato Amador  
 1.2 **Grado académico:** Maestro en ciencias de la gestión educativa con mención en pedagogía  
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Universidad Católica Sedes Sapientiae  
 1.4 **Título de la Investigación:** Comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2020  
 1.5 **Autor del instrumento:** Gabriela Krystel Minaya Pantoja  
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura  
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre el logro de metas

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
<b>SUB TOTAL</b>					80%	90%
<b>TOTAL (PROMEDIO)</b>						85%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $85\% \times 0.20 = 17$

VALORACION CUALITATIVA: Diecisiete

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se debe aplicar

Lugar y fecha: Huacho, 16 de junio del 2021

Firma y post firma del experto

DNI: 15608642  
Teléfono: 992655952

Anexo 05: Base de datos

N°	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																
	COMUNICACIONES VERTICALES			COMUNICACIONES TRANSVERSALES			COMUNICACIONES INFORMALES					RELACIONES LABORALES					
	P1	P2	Nivel	P3	P4	Nivel	P5	P6	P7	P8	Nivel	P9	P10	P11	Nivel		
1	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	2	Eficiente	
2	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	5	3	2	Eficiente	3	2	2	2	Muy Eficiente	
3	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	5	3	2	Eficiente	3	2	2	2	Muy Eficiente	
4	1	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	2	1	Eficiente
5	1	1	Ineficiente	4	4	Muy Eficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	2	2	2	1	Eficiente
6	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	1	1	Ineficiente
7	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	4	5	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	2	2	Muy Eficiente
8	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	2	1	Eficiente
9	1	1	Ineficiente	3	4	Eficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	2	2	2	1	Eficiente
10	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	3	2	Ineficiente	2	2	2	2	1	Eficiente
11	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	2	1	Eficiente
12	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	2	1	Eficiente
13	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	2	2	Muy Eficiente
14	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	2	2	Muy Eficiente
15	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	2	2	Muy Eficiente
16	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	2	2	Muy Eficiente
17	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	2	1	Eficiente
18	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	4	4	3	4	Eficiente	3	2	2	2	2	Muy Eficiente
19	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	5	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	2	2	Muy Eficiente
20	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	2	4	Eficiente	2	2	2	2	2	Eficiente
21	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	5	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	2	2	Muy Eficiente
22	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	2	1	Eficiente
23	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	2	1	Eficiente
24	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	1	1	Ineficiente
25	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	5	3	2	Eficiente	3	2	2	2	2	Muy Eficiente
26	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	1	1	Ineficiente
27	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	1	1	Ineficiente
28	1	1	Ineficiente	4	4	Muy Eficiente	4	4	3	2	Eficiente	3	1	1	1	1	Eficiente
29	2	2	Eficiente	3	4	Eficiente	5	5	3	2	Eficiente	3	2	2	2	2	Muy Eficiente
30	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	1	1	Ineficiente
31	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	1	1	Ineficiente
32	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	5	3	2	Eficiente	3	2	2	2	2	Muy Eficiente
33	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	1	1	Ineficiente
34	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	3	2	Ineficiente	2	1	1	1	1	Ineficiente
35	1	1	Ineficiente	3	4	Eficiente	5	5	3	2	Eficiente	2	1	1	1	1	Ineficiente
36	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	3	2	Ineficiente	3	1	1	1	1	Eficiente
37	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	1	1	Ineficiente
38	2	2	Eficiente	3	2	Ineficiente	4	3	3	2	Ineficiente	2	2	2	2	2	Eficiente
39	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	1	1	Ineficiente
40	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	1	1	Ineficiente

41	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
42	2	2	Eficiente	3	4	Eficiente	5	5	3	4	Muy Eficiente	2	2	2	Eficiente
43	1	1	Ineficiente	4	4	Muy Eficiente	4	4	3	4	Eficiente	2	1	1	Ineficiente
44	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
45	2	2	Eficiente	4	2	Eficiente	5	3	3	2	Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
46	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
47	1	1	Ineficiente	3	4	Eficiente	4	4	2	4	Eficiente	2	1	1	Ineficiente
48	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	4	3	3	4	Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
49	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	5	3	2	Eficiente	2	1	1	Ineficiente
50	1	1	Ineficiente	3	4	Eficiente	4	3	2	4	Eficiente	2	1	1	Ineficiente
51	2	2	Eficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	Eficiente
52	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	5	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
53	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	3	3	2	Eficiente	2	1	1	Ineficiente
54	1	1	Ineficiente	3	4	Eficiente	4	5	2	4	Eficiente	2	1	1	Ineficiente
55	2	2	Eficiente	3	4	Eficiente	4	5	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
56	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
57	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	5	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
58	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	3	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
59	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
60	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
61	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	3	3	2	Eficiente	2	1	1	Ineficiente
62	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	2	2	2	Eficiente
63	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	3	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
64	2	2	Eficiente	3	2	Ineficiente	5	3	3	2	Eficiente	2	2	2	Eficiente
65	1	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
66	1	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	5	4	2	2	Eficiente	3	1	1	Eficiente
67	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
68	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
69	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
70	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	3	3	4	Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
71	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	3	2	4	Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
72	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	3	3	2	Eficiente	2	1	1	Ineficiente
73	1	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
74	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
75	1	1	Ineficiente	4	4	Muy Eficiente	4	4	3	4	Eficiente	3	1	1	Eficiente
76	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
77	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
78	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
79	2	2	Eficiente	3	2	Ineficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	2	2	Eficiente
80	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente

81	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
82	2	2	Eficiente	3	2	Ineficiente	5	3	3	2	Eficiente	2	2	2	Eficiente
83	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	5	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
84	2	2	Eficiente	3	2	Ineficiente	5	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	Eficiente
85	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
86	2	2	Eficiente	4	2	Eficiente	5	5	3	2	Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
87	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	5	3	4	Muy Eficiente	2	2	2	Eficiente
88	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	3	2	2	Ineficiente	3	1	1	Eficiente
89	2	2	Eficiente	4	2	Eficiente	4	3	3	2	Ineficiente	2	2	2	Eficiente
90	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	4	5	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
91	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	5	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
92	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	3	2	2	Ineficiente	3	1	1	Eficiente
93	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
94	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
95	1	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	5	4	3	2	Eficiente	3	1	1	Eficiente
96	2	2	Eficiente	3	2	Ineficiente	5	4	3	2	Ineficiente	2	2	2	Eficiente
97	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	3	3	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
98	2	2	Eficiente	3	2	Ineficiente	5	4	2	2	Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
99	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	3	3	4	Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
100	1	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
101	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
102	1	1	Ineficiente	3	4	Eficiente	5	3	3	4	Eficiente	3	1	1	Eficiente
103	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	4	3	2	Eficiente	2	1	1	Ineficiente
104	2	2	Eficiente	4	2	Eficiente	5	3	3	2	Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
105	1	1	Ineficiente	4	4	Muy Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	2	1	1	Ineficiente
106	2	2	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	4	3	3	4	Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
107	1	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	4	3	3	2	Ineficiente	3	1	1	Eficiente
108	2	2	Eficiente	4	2	Eficiente	5	4	3	2	Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
109	2	2	Eficiente	3	2	Ineficiente	5	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	Eficiente
110	1	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
111	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	1	1	Ineficiente
112	2	2	Eficiente	3	2	Ineficiente	4	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	Eficiente
113	2	2	Eficiente	3	4	Eficiente	5	5	2	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
114	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	5	2	2	Eficiente	3	1	1	Eficiente
115	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	3	2	2	Ineficiente	2	2	2	Eficiente
116	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	4	4	2	2	Ineficiente	2	2	2	Eficiente
117	2	2	Eficiente	3	4	Eficiente	5	4	3	4	Muy Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
118	1	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	4	3	3	2	Ineficiente	1	1	2	Ineficiente
119	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	5	4	2	2	Eficiente	1	2	2	Eficiente
120	1	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	4	3	3	2	Ineficiente	1	1	1	Ineficiente

121	1	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	4	3	2	2	Ineficiente	1	2	2	Eficiente
122	1	1	Ineficiente	3	3	Eficiente	4	3	2	3	Ineficiente	3	2	2	Muy Eficiente
123	2	2	Eficiente	4	3	Eficiente	5	4	2	3	Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
124	1	1	Ineficiente	4	3	Eficiente	2	3	3	3	Ineficiente	1	1	1	Ineficiente
125	1	1	Ineficiente	3	3	Eficiente	5	5	3	3	Muy Eficiente	3	1	1	Eficiente
126	2	2	Eficiente	4	3	Eficiente	5	5	3	4	Muy Eficiente	1	2	2	Eficiente
127	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	2	3	2	2	Ineficiente	1	1	1	Ineficiente
128	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	2	3	3	2	Ineficiente	1	1	1	Ineficiente
129	1	1	Ineficiente	4	3	Eficiente	5	3	3	4	Eficiente	3	1	1	Eficiente
130	2	2	Eficiente	3	2	Ineficiente	5	3	2	2	Ineficiente	3	2	2	Muy Eficiente
131	1	1	Ineficiente	3	3	Eficiente	5	5	3	3	Muy Eficiente	3	1	1	Eficiente
132	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	2	3	2	2	Ineficiente	1	1	2	Ineficiente
133	1	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	2	3	2	2	Ineficiente	1	1	2	Ineficiente
134	3	2	Muy Eficiente	4	3	Eficiente	5	5	2	3	Eficiente	3	2	2	Muy Eficiente
135	3	2	Muy Eficiente	3	2	Ineficiente	5	5	3	2	Eficiente	1	2	2	Eficiente
136	1	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	2	4	2	2	Ineficiente	1	1	2	Ineficiente

LOGRO DE METAS													SUMA V1	SUMA V2
MISIÓN			METAS ESTRATÉGICAS			METAS TÁCTICAS			METAS OPERATIVAS					
P1	P2	Nivel	P3	P4	Nivel	P5	P6	Nivel	P7	P8	Nivel			
4	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	2	4	Muy Eficiente	1	2	Ineficiente	24	21	
4	4	Muy Eficiente	3	2	Ineficiente	2	4	Muy Eficiente	2	3	Eficiente	34	24	
4	4	Muy Eficiente	3	2	Ineficiente	2	3	Eficiente	2	2	Eficiente	34	22	
4	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	2	2	Eficiente	1	2	Ineficiente	24	19	
4	3	Eficiente	3	4	Eficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	27	20	
4	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	18	
4	4	Muy Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	35	25	
3	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	23	17	
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	26	20	
3	4	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	24	19	
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	23	16	
2	4	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	23	17	
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	4	Muy Eficiente	2	3	Eficiente	35	25	
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	4	Muy Eficiente	2	3	Eficiente	35	25	
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	4	Muy Eficiente	2	3	Eficiente	35	25	
3	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	23	17	
3	3	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	34	23	
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	36	24	
2	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	2	Eficiente	2	2	Eficiente	33	21	
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	36	24	
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	23	17	
3	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	23	18	
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	16	
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	34	24	
2	4	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	23	17	
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	16	
3	3	Eficiente	3	4	Eficiente	1	3	Eficiente	1	3	Eficiente	28	21	
3	3	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	33	23	
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	16	
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	16	
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	34	24	
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	16	
3	4	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	23	19	
3	3	Eficiente	3	4	Eficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	28	20	
3	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	1	3	Eficiente	24	19	
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	16	
3	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	2	4	Muy Eficiente	2	2	Eficiente	27	21	
2	4	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	17	
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	23	16	

2	4	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	17
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	4	Muy Eficiente	2	2	Eficiente	34	24
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	1	4	Eficiente	1	2	Ineficiente	29	22
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	16
4	4	Muy Eficiente	3	2	Ineficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	30	23
4	3	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	35	24
2	3	Ineficiente	3	4	Eficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	27	18
4	4	Muy Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	33	25
4	4	Muy Eficiente	3	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	26	20
2	3	Ineficiente	3	4	Eficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	26	18
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	2	2	Eficiente	2	2	Eficiente	26	18
4	4	Muy Eficiente	3	4	Eficiente	2	4	Muy Eficiente	2	3	Eficiente	36	26
4	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	24	19
2	3	Ineficiente	3	4	Eficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	28	18
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	34	24
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	16
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	36	24
3	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	23	18
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	16
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	35	24
3	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	24	18
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	2	Eficiente	34	23
3	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	23	18
3	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	2	3	Eficiente	2	2	Eficiente	28	20
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	24	16
2	4	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	26	18
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	23	16
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	23	16
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	16
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	34	24
2	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	2	Eficiente	2	3	Eficiente	33	22
3	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	24	18
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	24	16
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	35	24
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	1	3	Eficiente	1	3	Eficiente	30	22
2	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	23	14
3	1	Ineficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	35	21
2	4	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	23	17
2	4	Eficiente	3	2	Ineficiente	2	2	Eficiente	2	2	Eficiente	27	19
4	4	Muy Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	35	25

4	4	Muy Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	35	25
4	4	Muy Eficiente	3	2	Ineficiente	2	3	Eficiente	2	2	Eficiente	28	22
4	4	Muy Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	36	25
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	2	2	Eficiente	2	2	Eficiente	27	18
2	4	Eficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	17
4	3	Eficiente	3	2	Ineficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	32	22
4	4	Muy Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	2	Eficiente	35	24
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	24	17
3	1	Ineficiente	3	2	Ineficiente	2	3	Eficiente	2	2	Eficiente	28	18
3	3	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	35	23
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	2	3	Eficiente	2	3	Eficiente	36	24
2	1	Ineficiente	3	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	2	3	Eficiente	24	17
2	1	Ineficiente	3	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	2	2	Eficiente	23	16
2	4	Eficiente	3	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	2	2	Eficiente	23	19
3	3	Eficiente	3	3	Eficiente	1	3	Eficiente	2	3	Eficiente	27	21
3	3	Eficiente	3	3	Eficiente	3	3	Muy Eficiente	2	2	Eficiente	29	22
4	3	Eficiente	3	3	Eficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	23	20
2	4	Eficiente	3	3	Eficiente	3	2	Eficiente	2	3	Eficiente	29	22
3	4	Eficiente	3	4	Eficiente	3	3	Muy Eficiente	2	3	Eficiente	34	25
2	3	Ineficiente	3	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	23	16
3	3	Eficiente	3	4	Eficiente	3	3	Muy Eficiente	2	3	Eficiente	35	24
4	4	Muy Eficiente	3	4	Eficiente	1	3	Eficiente	1	3	Eficiente	29	23
4	3	Eficiente	2	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	25	18
4	4	Muy Eficiente	2	2	Ineficiente	3	3	Muy Eficiente	2	3	Eficiente	30	23
4	3	Eficiente	2	4	Eficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	30	20
4	4	Muy Eficiente	2	4	Eficiente	3	3	Muy Eficiente	3	3	Muy Eficiente	33	26
4	3	Eficiente	2	3	Ineficiente	1	3	Eficiente	1	3	Eficiente	25	20
4	3	Eficiente	2	3	Ineficiente	3	3	Muy Eficiente	3	3	Muy Eficiente	31	24
2	3	Ineficiente	2	3	Ineficiente	3	2	Eficiente	3	2	Eficiente	27	20
2	3	Ineficiente	2	3	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	24	16
2	3	Ineficiente	2	3	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	23	16
2	3	Ineficiente	2	3	Ineficiente	3	2	Eficiente	3	2	Eficiente	26	20
2	4	Eficiente	2	4	Eficiente	3	2	Eficiente	3	4	Muy Eficiente	34	24
2	4	Eficiente	2	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	4	Eficiente	26	18
2	3	Ineficiente	2	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	25	15
2	4	Eficiente	2	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	25	16
3	4	Eficiente	2	4	Eficiente	3	3	Muy Eficiente	3	4	Muy Eficiente	34	26
3	1	Ineficiente	2	2	Ineficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	24	15
2	1	Ineficiente	2	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	25	13
3	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	23	17



2	3	Ineficiente	4	2	Eficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	24	17
2	3	Ineficiente	4	4	Muy Eficiente	1	2	Ineficiente	1	4	Eficiente	27	21
2	4	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	3	2	Eficiente	2	4	Muy Eficiente	32	25
3	4	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	23	22
3	4	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	1	3	Eficiente	1	4	Eficiente	29	24
3	4	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	3	3	Muy Eficiente	3	2	Eficiente	33	26
2	3	Ineficiente	4	2	Eficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	19	17
3	3	Eficiente	4	2	Eficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	20	19
3	4	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	1	3	Eficiente	1	4	Eficiente	29	24
2	4	Eficiente	4	2	Eficiente	2	2	Eficiente	3	4	Muy Eficiente	28	23
3	4	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	1	3	Eficiente	1	4	Eficiente	29	24
2	4	Eficiente	4	2	Eficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	20	18
2	4	Eficiente	4	2	Eficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	20	18
2	4	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	3	2	Eficiente	3	4	Muy Eficiente	34	26
3	4	Eficiente	4	2	Eficiente	3	3	Muy Eficiente	3	2	Eficiente	30	24
2	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	1	2	Ineficiente	1	2	Ineficiente	22	15
3	1	Ineficiente	4	2	Eficiente	1	3	Eficiente	1	2	Ineficiente	21	17
3	4	Eficiente	4	4	Muy Eficiente	3	3	Muy Eficiente	3	4	Muy Eficiente	34	28