

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOSTELERÍA**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN TURISMO Y HOSTELERÍA**

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y  
CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE HUANCAS, CHACHAPOYAS, 2022**

**Autora:**

**Bach. Soila Angélica Vilchez Zamora**

**Asesor:**

**Mg. Miuller Raul Muñoz Zumaeta**

**Registro: (...)**

**CHACHAPOYAS - PERÚ  
2023**

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



## ANEXO 3-H

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

- Datos de autor 1**  
Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Vilchez Zamora Soila Angélica  
DNI N°: 72046384  
Correo electrónico: v2.angelica.95@gmail.com  
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas  
Escuela Profesional: Turismo y hostelería
- Datos de autor 2**  
Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_
- Título de la tesis para obtener el Título Profesional**  
Comunicación organizacional y cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022.
- Datos de asesor 1**  
Apellidos y nombres: Muñoz Zumeta Müller Raul  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 42806888  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>): 0000-0001-5206-0038
- Datos de asesor 2**  
Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>): \_\_\_\_\_
- Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)**  
[https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\\_foro.html](https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_foro.html)  
5.000-ciencias sociales/5.06.00-ciencias políticas/5.06.02-Administración pública.
- Originalidad del Trabajo**  
Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.
- Autorización de publicación**  
El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la Licencia creative commons de tipo BY-NC. Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 28, febrero, 2022

  
\_\_\_\_\_  
Firma del autor 1

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicado a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera, a mi mamá, porque ella siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo incondicional para hacer de mí una mejor persona, a mis hermanos por sus palabras de aliento; mi hermano Alphony que me dio ánimos y mucha fortaleza para poder empezar y aunque no esté físicamente conmigo, sé que desde el cielo siempre me guía para que todo salga bien, y todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a todo el personal de la Municipalidad Ditrital de Huancas presidida por el Sr. Willian Fredy Puscan Alva por abirme las puertas para poder realizar toda la investigación dentro de la entidad.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

JORGE LUIS MAICELO QUINTANA Ph.D.

**RECTOR**

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (+)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Comunicación organizacional y cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Iwancas, Chachapoyas, 2022.

del egresado Saila Angélica Vilchez Zamora

de la Facultad de Ciencias económicas y administrativas

Escuela Profesional de Turismo y Hostelería

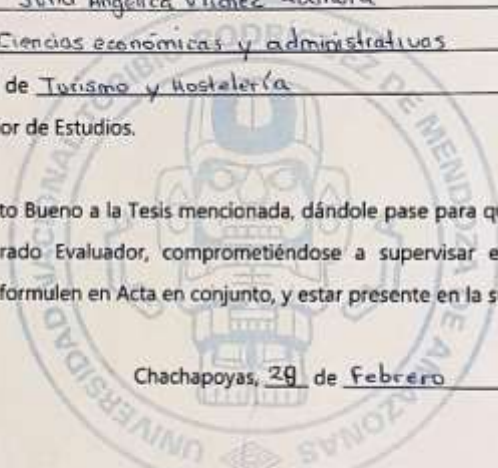
de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulan en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 29 de febrero de 2023

Firma y nombre completo del Asesor

Hg. M. del Rosal Mejías Huamante



## JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



---

Mg. Melissa Dalila Feria Hernández

**Presidente**



---

Mg. Luis Gerardo Merino Cava

**Secretario**



---

Mg. Víctor Manuel Valdiviezo Sir

**Vocal**



# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Comunicación organizacional y cumplimiento de metas en la municipalidad  
distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022.

presentada por el estudiante ( )/egresado (X) Soila Angélica Vilhez Zamora  
de la Escuela Profesional de Turismo y Hostelería

con correo electrónico institucional vz.angelica.95@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 21 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor ( ) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 24 de Marzo del 2023



  
SECRETARIO

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....



# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-5

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 21 de abril del año 2023, siendo las 12:00<sup>HR</sup> horas, el aspirante: Soila Angélica Vilchez Zamora, asesorado por Mg. Müller Raul Nuñez Zumaeta defiende en sesión pública presencial () / a distancia ( ) la Tesis titulada: Comunicación Organizacional y Cumplimiento de Metas en la municipalidad distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022, para obtener el Título Profesional de Lic. Turismo y Hostelería, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Melissa Dalila Feria Hernández

Secretario: Mg. Luis Gerardo Merino Cava

Vocal: Mg. Victor Manuel Valdiviezo Sir

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría ( )

Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 1:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

## ÍNDICE

<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....</b>	<b>v</b>
<b>VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>xii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>22</b>
2.1. Población, muestra y muestreo .....	22
2.2. Variable de estudio .....	22
2.3. Tipo y nivel de estudio.....	22
2.4. Diseño de investigación .....	23
2.5. Métodos de investigación .....	24
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
2.7. Análisis de datos .....	27
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>28</b>
3.1. Nivel de comunicación organizacional de la Municipalidad Distrital de Huancas.....	28
3.2. Nivel de cumplimiento de metas de la Municipalidad Distrital de Huancas	31

3.3. Relación entre la comunicación organizacional y las dimensiones de cumplimiento de metas de la Municipalidad Distrital de Huancas.....	34
3.4. Relación entre la comunicación organizacional y cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022 .....	38
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>40</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población de estudio .....	22
<b>Tabla 2.</b> Nivel de comunicación descendente en la Municipalidad Distrital de Huancas .....	28
<b>Tabla 3.</b> Nivel de comunicación ascendente en la Municipalidad Distrital de Huancas	28
<b>Tabla 4.</b> Nivel de comunicación horizontal en la Municipalidad Distrital de Huancas	29
<b>Tabla 5.</b> Nivel de liderazgo en la Municipalidad Distrital de Huancas .....	29
<b>Tabla 6.</b> Nivel de comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Huancas .....	30
<b>Tabla 7.</b> Nivel de cumplimiento de metas según las competencias de la Municipalidad Distrital de Huancas.....	31
<b>Tabla 8.</b> Nivel de cumplimiento de metas según los objetivos organizacionales de la Municipalidad Distrital de Huancas .....	31
<b>Tabla 9.</b> Nivel de cumplimiento de metas según el presupuesto de la Municipalidad Distrital de Huancas.....	32
<b>Tabla 10.</b> Nivel de cumplimiento de metas según las actividades propuestas por la Municipalidad Distrital de Huancas .....	32
<b>Tabla 11.</b> Nivel de cumplimiento de metas según la ejecución plena de la Municipalidad Distrital de Huancas.....	33
<b>Tabla 12.</b> Nivel de cumplimiento de metas de la Municipalidad Distrital de Huancas.	33
<b>Tabla 13.</b> Relación entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según las competencias de la Municipalidad Distrital de Huancas .....	34
<b>Tabla 14.</b> Relación entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según los objetivos organizacionales de la Municipalidad Distrital de Huancas .....	35
<b>Tabla 15.</b> Relación entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según el presupuesto de la Municipalidad Distrital de Huancas .....	35
<b>Tabla 16.</b> Relación entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según las actividades propuestas por la Municipalidad Distrital de Huancas .....	36
<b>Tabla 17.</b> Relación entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según la ejecución plena de la Municipalidad Distrital de Huancas.....	37
<b>Tabla 18.</b> Relación entre la comunicación organizacional y cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022 .....	38
<b>Tabla 19.</b> Prueba de hipótesis .....	39

## RESUMEN

La investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas de la Municipalidad Distrital de Huancas, tuvo una población muestral de 18 colaboradores y fue enmarcado dentro de un estudio básico, de carácter descriptivo, correlacional y cuantitativo, con diseño no experimental bajo un corte transeccional; haciendo uso de la encuesta y por ende del cuestionario para recoger la información necesaria. Los resultados exponen que la comunicación organizacional de manera general de los colaboradores, resultó en mayor porcentaje de nivel medio 61%, así como en las dimensiones comunicación descendente 67%, comunicación ascendente 67% y liderazgo 56%, mientras que el nivel de comunicación horizontal resultó en mayor porcentaje alto con 56%. El cumplimiento de metas, resultó en mayor porcentaje de nivel medio con 78%, así como según las competencias de los colaboradores con 72%, según los objetivos organizacionales con 61%, según el presupuesto con 61%, según las actividades con 44% y según la ejecución plena de acciones con 44%. Concluyendo que la correspondencia entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas de los colaboradores de la entidad, fue positiva significativa con 0.828 y un nivel de significancia del 0.000; así como con sus dimensiones competencias laborales 0.833, objetivos organizacionales planteados 0.597, presupuesto programado 0.634 y las actividades propuestas 0.705; mientras que con la dimensión ejecución plena de acciones municipales resultó positiva pero poco significativa 0.245.

***Palabras clave:*** Comunicación; comunicación organizacional; metas; cumplimiento de metas;

## ABSTRACT

The research was developed with the objective of determining the relationship between organizational communication and the fulfillment of goals of the Municipalidad Distrital de Huancas, had a sample population of 18 employees and was framed within a basic study, descriptive, correlational and quantitative, with a non-experimental design under a cross-sectional cut; making use of the survey and therefore the questionnaire to collect the necessary information. The results show that the organizational communication in general of the collaborators, resulted in a higher percentage of medium level 61%, as well as in the dimensions downward communication 67%, upward communication 67% and leadership 56%, while the level of horizontal communication resulted in a higher percentage with 56%. The fulfillment of goals resulted in a higher percentage of medium level with 78%, as well as according to the competencies of the collaborators with 72%, according to the organizational objectives with 61%, according to the budget with 61%, according to the activities with 44% and according to the full execution of actions with 44%. It was concluded that the correspondence between organizational communication and the fulfillment of goals of the entity's collaborators was positive and significant with 0.828 and a significance level of 0.000; as well as with its dimensions: work competencies 0.833, organizational objectives 0.597, programmed budget 0.634 and proposed activities 0.705; while with the dimension of full execution of municipal actions it was positive but not very significant 0.245.

**Keywords:** Communication; organizational communication; goals; goal fulfillment;

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día no basta con tener los materiales, herramientas u otros bienes que permiten cumplir de forma eficiente las actividades encargadas a los colaboradores; sino que el cumplimiento efectivo de las metas organizacionales va mucho más allá que el acatamiento de funciones específicas, pues al ser una organización, necesita de equipos altamente productivos y con espíritu colaborador. En ese contexto, un equipo poco comunicativo no contribuye al desarrollo efectivo de las acciones, por lo que el tener una comunicación adecuada dentro de las áreas de una entidad, es una estrategia fundamental para cumplir las metas planteadas en las organizaciones.

En el mundo actual, es muy importante promover y aumentar la confianza de los empleados en la organización. Las organizaciones actuales necesitan estar al día en sus procesos para ser más eficientes, los miembros deben estar comprometidos con la organización y utilizar la comunicación como una herramienta clave para lograr los objetivos; de igual forma, los colaboradores en las organizaciones públicas se distancian de los cargos en la entidad, debido a que no todas las áreas de trabajo implementan el correcto uso de la comunicación, lo que no permite trasladar la información correcta a los empleados. Como resultado, este trabajo toma tiempo para desarrollarse, genera un mal ambiente de trabajo y mala imagen de la institución, carencias notorias, conflictos y falta de compromiso con las metas organizacionales y personales (Herrera & Torres, 2020).

En los países de Latinoamérica algunos gobiernos aún carecen de efectividad en la comunicación organizacional es el caso de Ecuador, en donde se muestra que un 85% de los municipios llevan a cabo una comunicación organizacional deficiente, impactando negativamente en el trabajo de equipo, impidiendo de esta forma que la institución no logre las metas proyectadas al inicio del año. Estudios reportan que en Quito y Guayaquil, se observa que las autoridades de turno y los funcionarios muestran falta de liderazgo participativo, el cual, afecta directamente al trabajo en equipo con sus trabajadores, tanto es así que, un 85% de los empleados manifestaron que las autoridades y funcionarios no realizan una gestión municipal eficiente (Duarte, 2019). Así mismo, en Chile las municipalidades demuestran altos índices de deficiencias en el trabajo en equipo, porque la comunicación que mantienen los funcionarios es baja,



ya que, un 65% de los altos directivos carecen de habilidades gerenciales y de liderazgo (Balarezo, 2017 citado por Chavez & Peralta, 2021).

En nuestro país, la mayor parte de municipios no cuentan con suficientes líderes que puedan liderar los equipos para lograr las metas establecidas y mantener a los equipos unidos y motivados; parte de los empleados no se sienten plenamente incluidos en la dinámica del trabajo municipal, que es fundamental y en algunos casos beneficioso para las agencias y otros empleados, los objetivos no están claramente definidos, por lo que los empleados no podían concentrarse y, por lo tanto, no podían utilizar plenamente sus habilidades y capacidades para lograr objetivos; los empleados no saben adaptarse al cambio porque no saben lidiar con la creatividad, la flexibilidad, el sexo y la tolerancia que son esenciales para el cambio. Por otro lado, también se ha observado que ciertos problemas han afectado la comunicación organizacional de las instituciones, por ejemplo, la falta de conexión emocional entre el municipio y los empleados; en algunos casos, la información interna no puede competir con la información externa percibida. Así mismo, los municipios utilizan herramientas de comunicación que aún carecen de modernidad; algunos trabajadores no creen lo que dice o transmite el gobierno de la localidad; algunos jefes no dicen lo que quieren decir y no hacen lo que dicen; algunos trabajadores creen que el gobierno de la localidad no les da información porque no confían en ellos; la comunicación interna del municipio no se considera una herramienta de gestión estratégica, sino que se ve más como una característica modernidad (Minaya, 2021).

La Municipalidad Distrital de Huancas se encuentra ubicada en el departamento de Amazonas en la provincia de Chachapoyas, es una institución de gobierno local que tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local. En ese contexto, la Municipalidad Distrital de Huancas rige sus actividades según las funciones generales designadas a las Municipalidades señaladas en la Ley N° 27972, que en su artículo la define una entidad básica de la organización territorial del Estado y canal inmediato de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionaliza y gestiona con autonomía los intereses propios del distrito; siendo elementos esenciales del Gobierno Local, el territorio, la población y la organización, por tanto es un órgano de gobierno promotor del desarrollo local, que busca proporcionar a todos sus ciudadanos las condiciones

adecuadas para el buen desarrollo de su calidad de vida. Según, el Jurado Nacional de Elecciones (JNE, 2018), en la actualidad la Municipalidad Distrital de Huancas es un institución que carece de instrumentos y condiciones que le permitan planificar y desarrollar sus funciones inherentes de su razón de ser para atender a las necesidades de la población local, sus intereses y su desarrollo de acuerdo a los lineamientos de una buena gestión municipal, lo que le ha llevado a un letargo que resulta muy perjudicial para el distrito, que no plasma la anticipación y programación de actividades, siendo en este modo donde las consecuencias ya empiezan a ser visibles que no permite el despegue del distrito.

Los estudios que se han considerado como antecedentes en la presente investigación fueron:

Papic (2016) a través de su tesis referente a la comunicación organizacional en instituciones educativas; buscó analizar la aplicación de la comunicación interna entre los colaboradores, para mejorar la gestión eficaz de la administración escolar en la comunidad de Pudahuel y Cisterna. El estudio fue descriptivo, no experimental de corte transversal y mixta. En sus resultados logró identificar que un 79,4% practicó la clase ascendente, considerando que se maneja un liderazgo participativo a través de la opinión de sus directivos. El 77,6% de los colaboradores manifestó que la comunicación permitió consolidar el clima laboral dentro de las áreas de trabajo, manteniendo así una cooperación conjunta entre departamentos. El 81,7% declaró que los líderes de área desempeñan un pilar importante para mantener una buena comunicación interna. El 90,2 % de los informantes manifestó que se evidencia una comunicación oportuna, principalmente para informar las acciones realizadas durante el semestre académico de la entidad y un 89,8 % para informar acerca del desarrollo del trabajo dentro de la entidad. El 84,2 %, declaró que mantiene una buena relación con sus líderes de área, lo que les permite ser partícipe de algunas reuniones importantes de la organización. El 88,6 %, utiliza los canales de comunicación verbal y no verbal empleado; un 83,2 % utilizan contactos interpersonales, escritos, audiovisuales, telecomunicaciones e informática y un 66,9% canales personales en donde la información se da una persona a otra para posibilitar el acceso a la información general de la organización. Finalmente, el 85,3 % afirmó que la

comunicación facilita conocer de manera oportuna los resultados de los logros institucionales.

Martinez y Pérez (2016), en su investigación respecto al fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes, a partir de círculos de calidad como herramienta de gestión directiva en el colegio Brasilia Bosa I.E.D. Consideró como objetivo fortalecer la comunicación organizacional entre docentes y directivos a partir de la implementación de círculos de calidad como herramienta de gestión directiva en el colegio Brasilia a Bosa I.E.D. La investigación fue descriptiva explicativa, haciendo uso del cuestionario como instrumento de recojo de datos. En sus resultados se pudo evidenciar que la comunicación organizacional fomenta la participación, el trabajo en equipo y la motivación de los colaboradores. En sus conclusiones encontró que la comunicación es un instrumento que permite desarrollar acciones teniendo en cuenta la dinámica de la propia entidad. La implementación de herramientas de gestión comunicacional permite mejorar la interacción entre integrantes de la institución. Así mismo describe que los círculos de calidad generaron espacios de participación, reflexión, entendimiento y consenso en la toma de decisiones de los directivos, promoviendo el trabajo en equipo. Finalmente concluye que las Tics juegan un papel preponderante en la gestión de la comunicación organizacional, ya que facilita la comunicación, la capacitación permanente y la disponibilidad de comunicación.

Llanos (2020) en su investigación en relación a la importancia de la integración de la cultura organizacional eficiente en las organizaciones, buscó analizar la importancia de la integración de la cultura organizacional eficiente en las organizaciones. La investigación fue de tipo básica, descriptiva y analítica, haciendo uso de la técnica documental para la recopilación y selección de información; la población estuvo compuesta por 26 instituciones. Los resultados muestran que la calidad de la cultura organizacional es uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta dentro del manejo del personal, por lo que su comportamiento se verá reflejado en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. En los últimos años las entidades han aportado de manera significativa a la calidad del comportamiento organizacional, permitiendo que los colaboradores se integren de manera participativa. Concluye que, cada una de estas acciones han sumado al fortalecimiento de la cultura organizacional

y a la integración significativa de los colaboradores, demostrando que un manejo apropiado de personal permite crear un modelo de cultura organizacional eficiente.

Silva (2018) mediante su investigación acerca de la comunicación y compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de una universidad pública, proyectó establecer la correspondencia de las variables estudiadas en la Universidad Federico Villareal. El estudio fue básico, cuantitativo y correlacional; desarrollado bajo un diseño no experimental transeccional. En sus resultados se evidencia una correspondencia positiva moderada a baja en sus dimensiones comunicación interna esencial, operativa y estratégica. Concluyendo que las variables estudiadas comunicación y compromiso organizacional demostraron una correspondencia positiva moderada con un  $r_s=0.45$ .

Ureta (2017) mediante su investigación acerca de la percepción de la comunicación organizacional en los recursos humanos del centro de salud de Chilca, tuvo como propósito describir la percepción de los trabajadores del centro de salud de Chilca sobre la cultura organizacional. La investigación fue descriptiva, de enfoque cualitativo, siendo una población muestral de 126 colaboradores. En sus resultados obtuvo un nivel de cultura organizacional medio y alto con un 92% y 7.1% respectivamente. El ambiente externo de la comunicación organizacional fue regular con un 74.6% y buena con un 23%; la dimensión naturaleza del espacio y tiempo de la comunicación organizacional fue buena con un 85.7% y regular con un 13.5%; la dimensión naturaleza humana fue regular con un 73.8% y buena con un 22.2%. Finalmente encontró que la interrelación fue regular con un 82.5% y buena con un 14.3%.

Gamarra y Huamán (2017) en su investigación respecto a la relación del desarrollo del talento humano con la cultura organizacional en la I.E.P. Trilce Internacional Milenium Consideró como objetivo identificar la relación entre el desarrollo del talento humano y la cultura organizacional en la I.E.P. Trilce Internacional Milenium. La investigación fue básico, no experimental y correlacional, haciendo uso del cuestionario como instrumento de recojo de datos. En sus resultados encontró una correlación significativa alta con un  $r_s=0.657$  entre la comunicación organizacional y el desarrollo del talento humano del personal de la I.E.P. Trilce Internacional Milenium. El entrenamiento al personal de la I.E.P. “Trilce Internacional Milenium”,

se relaciona directamente con la cultura organizacional con un valor de  $r_s=0.652$ ; por lo tanto, cuando el talento humano recibe más entrenamiento mejorará la cultura organizacional. Demostró una relación directa entre la comunicación y la cultura organizacional con un valor de  $r_s=0.597$ . La integración del personal y la cultura organizacional demostró una correlación de significativa de 0.432, por lo que al mejorar el desarrollo del talento humano mejora la cultura organizacional del personal de la I.E.P. Trilce Internacional Milenium.

Jauregui y Marcalaya (2019) en su estudio referente a la cultura organizativa y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú, tuvo como propósito determinar la correspondencia de las variables principales de la investigación, para lo cual basó su metodología en un estudio básico, cuantitativo, descriptivo y correlacional. En sus resultados expone que se evidenció una correspondencia directa entre la cultura organizativa y las relaciones del personal dentro de la organización. Así mismo, describe que se evidenció una correspondencia positiva significativa de las relaciones internas de los colaboradores con las dimensiones capacidad de comunicación, compromiso organizacional y tipos de liderazgo. Concluyó que el nivel de las relaciones interpersonales fue regular, por lo que afirma que aún se evidencian falencias en las habilidades directivas de los colaboradores, siendo los principales la comunicación interpersonal interna, el tipo de liderazgo que manejan los administrativos y con ello la falta de motivación personal de todos los colaboradores; en ese sentido el ambiente laboral dentro de la organización aún muestra deficiencias.

González (2019) en su tesis respecto al clima organizacional y el cumplimiento de las funciones del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, buscó evaluar la incidencia del clima organizacional en el cumplimiento de las funciones del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. La metodología se basó en un estudio de carácter básico, correlacional, con diseño no experimental transeccional. Los resultados encontrados evidencian que existió un clima organizacional favorable, pero con algunas dimensiones poco eficientes como la realización personal, comunicación organizacional, clima laboral y fortalecimiento de capacidades. Concluyendo que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores. Además,

encontró una correspondencia positiva entre el liderazgo y clima organizacional de los colaboradores.

La presente investigación tuvo como problema principal ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022? La hipótesis fue, existe una relación positiva significativa entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022. El objetivo principal fue: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022. Y como objetivos específicos se planteó: a) Diagnosticar la comunicación organizacional de la Municipalidad Distrital de Huancas; b) Analizar el nivel de cumplimiento de metas de la Municipalidad Distrital de Huancas y c) Establecer la relación entre la comunicación organizacional y las dimensiones de cumplimiento de metas de la Municipalidad Distrital de Huancas.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Población, muestra y muestreo

La población muestral para el presente estudio estuvo determinada por todos los colaboradores internos y externos de la Municipalidad Distrital de Huancas, como se detalla a continuación:

**Tabla 1**

*Población de estudio*

N°	Puesto	Cantidad
1	Alcalde	1
2	Secretaria	1
3	Tesorera	2
4	Recolector de residuos sólidos	2
5	Jardinero	2
6	Regidores	5
7	Oficina de turismo	1
8	Control de entradas	2
9	Asesor legal	1
10	Contador	1
<b>Total</b>		<b>18</b>

*Nota.* Datos proporcionados por la Municipalidad Distrital de Huancas, 2022

### 2.2. Variable de estudio

#### Variable 01:

- Comunicación organizacional

#### Variable 02:

- Cumplimiento de metas

### 2.3. Tipo y nivel de estudio

El tipo de investigación a tener en cuenta para la realización del estudio fue:

**Básico**, porque los resultados de la investigación permitieron fortalecer las teorías y conceptos de las variables de estudio, así como también este tipo de estudio es la base para la realización de futuras investigaciones aplicadas,



teniendo en cuenta la curiosidad de la investigadora para tratar de entender, dar respuesta y caracterizar la problemática identificada (Concytec, 2017). Las investigaciones básicas presuponen conceptos teóricos ya existentes, que por su naturaleza la presente investigación comparte con dichas características; así mismo el estudio se fundamentó en bases teórico científicas ya existentes y solo buscó fortalecerlas.

**Descriptiva-correlacional;** según el propósito de estudio se busca caracterizar la población de estudio a partir de las respuestas emitidas por los individuos. Por otro lado, se proyectó como correlacional porque se encuentra en la búsqueda de la evaluación de la correspondencia de las variables, dimensiones u otros conceptos que se consideren necesarios de analizar al momento de la interpretación de la información (Sampieri *et al.*, 2014). El estudio persiguió con su objetivo principal medir la correspondencia de las variables y trató de entender y exponer la incidencia de una variable en otra, así como una variable en las dimensiones propuestas; estos datos permitieron demostrar en que porcentaje incide la comunicación organizacional en el cumplimiento de metas institucionales.

**Cuantitativo,** porque a través de la aplicación del instrumento se recolectó e interpretó datos cuantificables, y que permitió probar en base a una medición numérica y estadística la hipótesis planteada en el estudio; todo ello con el objetivo de probar teorías y/o establecer procedimientos (Sampieri *et al.*, 2014). Los datos recogidos fueron de nivel ordinal, el mismo que permitió categorizar las variables en base a los ítems planteados, tratando de exponer y dar respuesta al problema planteado mediante el análisis estadístico.

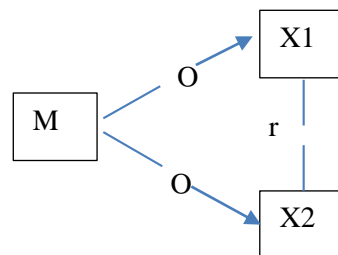
#### **2.4.Diseño de investigación**

**El estudio fue no experimental,** porque las variables fueron medidas mediante la observación directa de la investigadora en su ambiente natural, tratando de recopilar la información sin necesidad de manipular o alterar la variable dependiente. Así mismo, los datos fueron recogidos mediante un instrumento que no modifica o altera, del que podría surgir una acción de causa-efecto como ocurre con las investigaciones experimentales (Sampieri *et al.*, 2014). El estudio se identificó como no experimental, ya que busca

medir las características de las variables en base a la recolección de información con un instrumento (cuestionario) que no altera la variable y además permite analizar el comportamiento de los colaboradores respecto a una variable sin condicionarlo.

**Transeccional**, se caracteriza por la recopilación de información en un mismo periodo de tiempo y en un área o ambiente bien delimitado. Unificando características del estudio se consideró a la presente investigación como transeccional correlacional porque se buscó analizar y describir las variables en base a la correspondencia, enmarcado en un mismo tiempo y espacio (Sampieri *et al.*, 2014). La investigación fue transversal o transeccional porque trató de recolectar la información dentro de los plazos establecidos en el estudio y en un espacio determinado, como son los ambientes de la Municipalidad Distrital de Huancas el presente año 2022.

Como se esquematiza a continuación:



**Donde:**

M: Muestra

X1: Comunicación organizacional

X2: Cumplimiento de metas

r: Relación

O: Observación

## 2.5.Métodos de investigación

### Método descriptivo

Este método fue el soporte de la descripción de características encontradas en la población de estudio, tratando de dar respuestas a las interrogantes encontradas en la etapa de campo a través de la observación y evaluación objetiva del objeto de estudio (Rodríguez & Pérez, 2017). El método

descriptivo en el estudio se hizo uso en la descripción e interpretación de las respuestas emitidas por los colaboradores municipales, caracterizando las variables estudiadas para cumplir con los objetivos propuestos.

### **Método deductivo**

Se caracteriza por desarrollar una interpretación estratégica a partir de la conceptualización general de la problemática identificada. Por lo que cada uno de los conceptos, teorías, particularidades, etc., se componen como un todo tratando de explicar explícitamente la información recogida (Rodríguez & Pérez, 2017). Este método se hizo uso en la descripción de la realidad problemática del estudio, tratando de explicar el problema desde un concepto internacional, nacional y local; lo que permitió contextualizar las variables estudiadas y con ello entender de manera práctica y real los resultados encontrados.

### **Método inductivo**

Se basa en la descripción específica de la realidad encontrada, teniendo en cuenta la articulación de características propias de la población. Esta explicación se fundamenta en el análisis concreto de los elementos encontrados en el estudio, con el propósito de establecer argumentos lógicos hacia la búsqueda de una realidad objetiva (Rodríguez & Pérez, 2017). Mediante el método inductivo se establecieron principios básicos de casos particulares, considerando la estructuración de juicios críticos, para realizar la articulación y desglosamiento de las bases teóricas; de tal manera que nos permitió fundamentar la información recolectada.

### **Método sintético – analítico**

Ambos métodos se basan en la caracterización y explicación real de la información recogida, esquematizando y analizando de manera estructural la problemática identificada, con el propósito de cumplir de manera efectiva con el objetivo general a partir de la fundamentación de respuestas a los ítems formulados (Rodríguez & Pérez, 2017). Se hizo uso específicamente en la redacción de las conclusiones y en la discusión, mediante el cual se logró puntualizar y analizar de forma estratégica la información encontrada en los resultados.

## 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### a) Técnicas

Las técnicas a utilizar para la recolección de información fueron:

- **Técnica de campo:** Mediante esta técnica el investigador pudo describir las situaciones que vayan apareciendo durante el trabajo de campo a través de la observación del comportamiento de las unidades de estudio. Estos datos fueron válidos al momento de cotejar la teoría con la práctica (Tamayo & Silva, 2016). La técnica de campo se hizo uso en la investigación al momento de recolectar la información, ya que se tuvo contacto directo con los colaboradores de la municipalidad, lo que permitió observar estratégicamente el comportamiento de los individuos y seleccionar la información confiable para el estudio.
- **Encuesta:** se consideran a este tipo de técnicas en donde el investigador requiere de una información detallada respecto a un tema en específico por lo que prepara con anterioridad las preguntas a realizar (Tamayo & Silva, 2016).

### b) Instrumentos

- **Ficha de registro de datos:** este instrumento fue diseñado con el objetivo de describir de manera breve y concisa algunos aspectos que se consideren relevantes para la investigación, facilitó la observación estructurada teniendo en cuenta las razones previas de lo que se desea observar (Tamayo & Silva, 2016). Este instrumento se hizo uso durante el trabajo de campo, que permitió detallar o describir algunas características, comportamientos o situaciones reales originadas en los colaboradores dentro de la organización.
- **Cuestionario:** Considerando oportuno la utilización de instrumentos se hizo uso del cuestionario de nivel ordinal politómico, que estuvo establecido por un conjunto de ítems según las dimensiones e indicadores por cada variable definida en el presente estudio (Tamayo & Silva, 2016). El cuestionario permitió recoger datos cuantitativos para el estudio, hecho que facilitó la

interpretación de la realidad identificada y con ello cumplir con los objetivos propuestos, además de dar respuesta al problema formulado.

### **2.7. Análisis de datos**

El procesamiento y análisis de datos fueron a través de la herramienta Excel y SPSS, mediante la estadística descriptiva se plasmó e interpretó la información recolectada de cada uno de los colaboradores que forman parte del estudio; y mediante la estadística inferencial se demostró la correspondencia de las variables y dimensiones estudiadas según los objetivos del estudio.

### III.RESULTADOS.

#### 3.1.Nivel de comunicación organizacional de la Municipalidad de Huancas

**Tabla 2**

*Nivel de comunicación descendente en la Municipalidad Distrital de Huancas*

Nivel	Escala	fi (Frecuencia absoluta)	Fi ((Frecuencia acumulada)	hi% (Frecuencia relativa)	Hi% ((Frecuencia relativa acumulada)
<b>BAJO</b>	1-12	2	2	11%	11%
<b>MEDIO</b>	13-23	12	14	67%	78%
<b>ALTO</b>	24-35	4	18	22%	100%
<b>Total</b>		<b>18</b>		<b>100%</b>	

El nivel de comunicación descendente de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huancas, resultó en mayor porcentaje de grado medio con 67%, seguido del nivel alto con 22% y del nivel bajo solo en un 11%. Lo que implica que las coordinaciones entre los líderes de la organización con sus empleados no son muy eficientes, demostrando la necesidad de planificar acciones para mejorar este tipo de relaciones interpersonales, para optimizar la información.

**Tabla 3**

*Nivel de comunicación ascendente en la Municipalidad Distrital de Huancas*

Nivel	Escala	fi (Frecuencia absoluta)	Fi (Frecuencia acumulada)	hi% (Frecuencia relativa)	Hi% (Frecuencia relativa acumulada)
<b>BAJO</b>	1-13	2	2	11%	11%
<b>MEDIO</b>	14-27	12	14	67%	78%
<b>ALTO</b>	28-40	4	18	22%	100%
<b>Total</b>		<b>18</b>		<b>100%</b>	

El nivel de comunicación ascendente de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huancas, resultó en mayor porcentaje de grado medio con 67%, seguido del nivel alto con 22% y de nivel bajo con 11%. En ese contexto, se puede evidenciar que la comunicación de los colaboradores a sus líderes de área no es muy efectivas y eficientes, indicando carencia de optimización de información para comunicar alguna situación.

**Tabla 4***Nivel de comunicación horizontal en la Municipalidad Distrital de Huancas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b> (Frecuencia absoluta)	<b>Fi</b> (Frecuencia acumulada)	<b>hi%</b> (Frecuencia relativa)	<b>Hi%</b> (Frecuencia relativa acumulada)
<b>BAJO</b>	1-10	2	2	11%	11%
<b>MEDIO</b>	11-20	6	8	33%	44%
<b>ALTO</b>	21-30	10	18	56%	100%
<b>Total</b>		<b>18</b>		<b>100%</b>	

El nivel de comunicación horizontal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huancas, resultó en mayor porcentaje alto con 56%, seguido del nivel medio con 33% y de nivel bajo solo en un 11%. Los datos mostrados evidencian que hay una mejor comunicación entre colaboradores del mismo orden jerárquico, lo que demuestra que los líderes entre ellos se comunican de forma más eficiente, al igual que entre colaboradores de línea.

**Tabla 5***Nivel de liderazgo en la Municipalidad Distrital de Huancas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b> (Frecuencia absoluta)	<b>Fi</b> (Frecuencia acumulada)	<b>hi%</b> (Frecuencia relativa)	<b>Hi%</b> (Frecuencia relativa acumulada)
<b>BAJO</b>	1-10	3	3	17%	17%
<b>MEDIO</b>	11-20	10	13	56%	72%
<b>ALTO</b>	21-30	5	18	28%	100%
<b>Total</b>		<b>18</b>		<b>100%</b>	

El nivel de liderazgo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huancas, resultó en mayor porcentaje de grado medio con 56%, seguido del nivel alto con 28% y de nivel bajo solo con 17%. Los datos mostrados, evidencian que existe carencias para ejercer liderazgo en los colaboradores de la entidad, por lo que se hace necesario fortalecer las capacidades directivas y de producción del personal.



**Tabla 6***Nivel de comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Huancas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b> (Frecuencia absoluta)	<b>Fi</b> (Frecuencia acumulada)	<b>hi%</b> (Frecuencia relativa)	<b>Hi%</b> (Frecuencia relativa acumulada)
<b>BAJO</b>	1-45	2	2	11%	11%
<b>MEDIO</b>	46-90	11	13	61%	72%
<b>ALTO</b>	91-135	5	18	28%	100%
<b>Total</b>		<b>18</b>		<b>100%</b>	

La comunicación organizacional de manera general de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huancas, resultó en mayor porcentaje de nivel medio con 61%, seguidamente se demostró un nivel alto con 28% y de nivel bajo en un 11%. Los datos mostrados en la tabla 6 y en las demás tablas que anteceden, evidencian que la comunicación en la organización no es muy eficiente, careciendo de efectividad de tratamiento de información tanto de los líderes hacia los colaboradores, como de los colaboradores a los líderes; así mismo, existe un débil liderazgo de los ejecutivos.

### 3.2. Nivel de cumplimiento de metas de la Municipalidad Distrital de Huancas

**Tabla 7**

*Nivel de cumplimiento de metas según las competencias de la Municipalidad Distrital de Huancas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b> (Frecuencia absoluta)	<b>Fi</b> (Frecuencia acumulada)	<b>hi%</b> (Frecuencia relativa)	<b>Hi%</b> (Frecuencia relativa acumulada)
<b>BAJO</b>	1-7	5	5	28%	28%
<b>MEDIO</b>	8-13	13	18	72%	100%
<b>ALTO</b>	14-20	0	18	0%	100%
<b>Total</b>		<b>18</b>		<b>100%</b>	

El nivel de cumplimiento de metas según las competencias de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huancas, resultó en mayor porcentaje de grado medio con 72% y de nivel bajo solo en un 28%. En ese sentido, podemos evidenciar que las metas ejecutadas son cumplidas sin mayor eficiencia por parte de los colaboradores, lo que implica la necesidad de fortalecer las capacidades productivas del personal.

**Tabla 8**

*Nivel de cumplimiento de metas según los objetivos organizacionales de la Municipalidad Distrital de Huancas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b> (Frecuencia absoluta)	<b>Fi</b> (Frecuencia acumulada)	<b>hi%</b> (Frecuencia relativa)	<b>Hi%</b> (Frecuencia relativa acumulada)
<b>BAJO</b>	1-10	3	3	17%	17%
<b>MEDIO</b>	11-20	11	14	61%	78%
<b>ALTO</b>	21-30	4	18	22%	100%
<b>Total</b>		<b>18</b>		<b>100%</b>	

El nivel de cumplimiento de metas según los objetivos organizacionales de la Municipalidad Distrital de Huancas, resultó en mayor porcentaje de grado medio con 61%, de nivel alto con 22% y de nivel bajo solo con 17%. En ese contexto, los objetivos de la organización no son cumplidos de forma eficiente y oportuna en la entidad, lo que demuestra la necesidad de plantear de forma adecuada los objetivos estratégicos y plantear los mecanismos necesarios para cumplirlos de forma eficiente.

**Tabla 9**

*Nivel de cumplimiento de metas según el presupuesto de la Municipalidad Distrital de Huancas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b> (Frecuencia absoluta)	<b>Fi</b> (Frecuencia acumulada)	<b>hi%</b> (Frecuencia relativa)	<b>Hi%</b> (Frecuencia relativa acumulada)
<b>BAJO</b>	1-5	2	2	11%	11%
<b>MEDIO</b>	6-10	11	13	61%	72%
<b>ALTO</b>	11-15	5	18	28%	100%
<b>Total</b>		<b>18</b>		<b>100%</b>	

El nivel de cumplimiento de metas según el presupuesto de la Municipalidad Distrital de Huancas, resultó en mayor porcentaje de grado medio con 61%, de nivel alto en un 28% y de nivel bajo solo en un 11%. Si tomamos en cuenta estos resultados, es preciso indicar que el presupuesto de la municipalidad no es ejecutado de forma consciente y oportuna, y además los recursos son distribuidos bajo criterios poco efectivos.

**Tabla 10**

*Nivel de cumplimiento de metas según las actividades propuestas por la Municipalidad Distrital de Huancas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b> (Frecuencia absoluta)	<b>Fi</b> (Frecuencia acumulada)	<b>hi%</b> (Frecuencia relativa)	<b>Hi%</b> (Frecuencia relativa acumulada)
<b>BAJO</b>	1-5	3	3	17%	17%
<b>MEDIO</b>	6-10	8	11	44%	61%
<b>ALTO</b>	11-15	7	18	39%	100%
<b>Total</b>		<b>18</b>		<b>100%</b>	

El nivel de cumplimiento de metas según las actividades propuestas por la Municipalidad Distrital de Huancas, resultó en mayor porcentaje de grado medio con 44%, de nivel alto con 39% y de nivel bajo solo en un 17%; demostrando que existe una mayor efectividad para el cumplimiento de actividades comunes propuestas por la municipalidad, sin embargo, aún existe vacíos por mejorar.

**Tabla 11**

*Nivel de cumplimiento de metas según la ejecución plena de la Municipalidad Distrital de Huancas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b> (Frecuencia absoluta)	<b>Fi</b> (Frecuencia acumulada)	<b>hi%</b> (Frecuencia relativa)	<b>Hi%</b> (Frecuencia relativa acumulada)
<b>BAJO</b>	1-7	2	2	12%	12%
<b>MEDIO</b>	8-13	8	10	44%	56%
<b>ALTO</b>	14-20	8	18	44%	100%
<b>Total</b>		<b>18</b>		<b>100%</b>	

El nivel de cumplimiento de metas según la ejecución plena de la Municipalidad Distrital de Huancas, resultó en mayor porcentaje de grado medio con 44%, al igual que de nivel alto con 44% y de nivel bajo solo en un 12%. Tomando en cuenta estos resultados, se puede evidenciar que la ejecución total de las metas propuestas por la entidad, son cumplidas en una escala de medio a alto; que, sin bien, se logra algunas metas planteadas, sin embargo, aún se muestran vacíos en los cumplimientos.

**Tabla 12**

*Nivel de cumplimiento de metas de la Municipalidad Distrital de Huancas*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b> (Frecuencia absoluta)	<b>Fi</b> (Frecuencia acumulada)	<b>hi%</b> (Frecuencia relativa)	<b>Hi%</b> (Frecuencia relativa acumulada)
<b>BAJO</b>	1-33	1	1	6%	6%
<b>MEDIO</b>	34-67	14	15	78%	83%
<b>ALTO</b>	68-100	3	18	17%	100%
<b>Total</b>		<b>18</b>		<b>100%</b>	

Finalmente, de forma general el cumplimiento de metas de la Municipalidad Distrital de Huancas, resultó en mayor porcentaje de grado medio con 78%, de nivel alto solo en un 17% y de nivel bajo en un 6%; demostrando, que carece de efectividad para planificar, organizar y hacer seguimiento de forma oportuna el cumplimiento de metas propuestas por la entidad.

### 3.3. Relación entre la comunicación organizacional y las dimensiones de cumplimiento de metas de la Municipalidad Distrital de Huancas

**Tabla 13**

*Relación entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según las competencias de la Municipalidad Distrital de Huancas*

		<b>Comunicación Organizacional</b>	<b>Competencias</b>
<b>Comunicación Organizacional</b>	Correlación de Pearson	1	,833**
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	18	18
<b>Competencias</b>	Correlación de Pearson	,833**	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	18	18

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

A partir de la distribución de los datos mediante la tabla de análisis correlacional, se demostró que la correspondencia entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según las competencias de los colaboradores de la entidad, fue positiva muy fuerte, evidenciando que a partir de la aplicación del coeficiente de determinación  $r^2 = 0.833^2 = 0.694 \times 100\% = 69.4\%$ , el 69.4% del cumplimiento de metas según las competencias de los colaboradores, fue gracias a la comunicación organizacional que maneja el personal.

**Tabla 14**

*Relación entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según los objetivos organizacionales de la Municipalidad Distrital de Huancas*

		<b>Comunicación Organizacional</b>	<b>Objetivos organizacionales</b>
<b>Comunicación Organizacional</b>	Correlación de Pearson	1	,597**
	Sig. (Bilateral)		,009
	N	18	18
<b>Objetivos organizacionales</b>	Correlación de Pearson	,597**	1
	Sig. (Bilateral)	,009	
	N	18	18

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

A partir de la distribución de los datos mediante la tabla de análisis correlacional, se demostró que la correspondencia entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según los objetivos organizacionales planteados por la entidad, fue positiva considerable, evidenciando que a partir de la aplicación del coeficiente de determinación  $r^2 = 0.597^2 = 0.3564 \times 100\% = 35.64\%$ , el 35.64% del cumplimiento de metas según los objetivos organizacionales planteados por la entidad, fue gracias a la comunicación organizacional que maneja el personal.

**Tabla 15**

*Relación entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según el presupuesto de la Municipalidad Distrital de Huancas*

		<b>Comunicación Organizacional</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>Comunicación Organizacional</b>	Correlación de Pearson	1	,634**
	Sig. (Bilateral)		,005
	N	18	18
<b>Presupuesto</b>	Correlación	,634**	1
	Sig. (Bilateral)	,005	
	N	18	18

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

A partir de la distribución de los datos mediante la tabla de análisis correlacional, se demostró que la correspondencia entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según el presupuesto de la entidad, fue positiva considerable, evidenciando que a partir de la aplicación del coeficiente de determinación  $r^2 = 0.634^2 = 0.4019 \times 100\% = 40.19\%$ , el 40.19% del cumplimiento de metas según el presupuesto que maneja la entidad, fue gracias a la comunicación organizacional que maneja el personal.

**Tabla 16**

*Relación entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según las actividades propuestas por la Municipalidad Distrital de Huancas*

		<b>Comunicación Organizacional</b>	<b>Actividades propuestas</b>
<b>Comunicación Organizacional</b>	Correlación de Pearson	1	,705**
	Sig. (Bilateral)		,001
	N	18	18
<b>Actividades propuestas</b>	Correlación de Pearson	,705**	1
	Sig. (Bilateral)	,001	
	N	18	18

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

A partir de la distribución de los datos mediante la tabla de análisis correlacional, se demostró que la correspondencia entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según las actividades propuestas por la Municipalidad, fue positiva considerable, evidenciando que a partir de la aplicación del coeficiente de determinación  $r^2 = 0.705^2 = 0.497 \times 100\% = 49.7\%$ , el 49.7% del cumplimiento de metas según los objetivos organizacionales planteados por la entidad, fue gracias a la comunicación organizacional que maneja el personal.

**Tabla 17**

*Relación entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según la ejecución plena de la Municipalidad Distrital de Huancas*

		<b>Comunicación Organizacional</b>	<b>Ejecución</b>
<b>Comunicación Organizacional</b>	Correlación de Pearson	1	,245
	Sig. (Bilateral)		,327
	N	18	18
<b>Ejecución</b>	Correlación de Pearson	,245	1
	Sig. (Bilateral)	,327	
	N	18	18

A partir de la distribución de los datos mediante la tabla de análisis correlacional, se demostró que la correspondencia entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas según la ejecución plena de la Municipalidad, fue positiva considerable, evidenciando que a partir de la aplicación del coeficiente de determinación  $r^2 = 0.245^2 = 0.06 \times 100\% = 6\%$ , solo el 6% del cumplimiento de metas según la ejecución plena de acciones propuestas por la entidad, fue gracias a la comunicación organizacional que maneja el personal. En ese contexto, es preciso indicar que cada una de las metas propuestas y ejecutadas por la municipalidad según sus actividades no han sido cumplidas de forma eficiente, siendo la comunicación organizacional la que aportó en una pequeña dimensión con 6 %.



### 3.4. Relación entre la comunicación organizacional y cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022

**Tabla 18**

*Relación entre la comunicación organizacional y cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022*

		<b>Comunicación Organizacional</b>	<b>Cumplimiento de metas</b>
<b>Comunicación Organizacional</b>	Correlación de Pearson	1	,828**
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	18	18
<b>Cumplimiento de metas</b>	Correlación de Pearson	,828**	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	18	18

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

A partir de la distribución de los datos mediante la tabla de análisis correlacional, se demostró que la correspondencia entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas de los colaboradores de la entidad, fue positiva muy fuerte, evidenciando que a partir de la aplicación del coeficiente de determinación  $r^2 = 0.828^2 = 0.686 \times 100\% = 68.6\%$ , el 68.6% del cumplimiento de metas de la organización, fue gracias a la comunicación organizacional que maneja el personal de la entidad.

#### 3.4.1. Prueba de hipótesis

##### a) Formulación de hipótesis

**H0:** No existe una relación positiva significativa entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022

**H1:** Existe una relación positiva significativa entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022

**b) Nivel de significancia**

$\alpha=0.05$  (5%).

**Tabla 19 Prueba de hipótesis**

		<b>Comunicación Organizacional</b>	<b>Cumplimiento de metas</b>
<b>Comunicación Organizacional</b>	Correlación de Pearson	1	,828**
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	18	18
<b>Cumplimiento de metas</b>	Correlación de Pearson	,828**	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	18	18

**c) Decisión y conclusión**

Considerando el resultado del coeficiente de correlación de Pearson con un valor de sig (valor crítico observado)  $0.000 < 0.05$  rechazamos  $H_0$ ; por lo tanto, con un 95% de confianza es preciso indicar existe una relación positiva significativa entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022.

#### IV. DISCUSIÓN

La comunicación organizacional se ha convertido en una estrategia de la gestión del talento humano para el cumplimiento efectivo de metas y objetivos de una entidad principalmente pública que busca aceptación en la población de influencia. En ese contexto, en los últimos años se ha visto una evolución importante de investigaciones que han buscado estudiar el comportamiento de estas variables, tomando como referencia tenemos a:

Un estudio realizado por Papic (2016) encontró que un 79,4% de los colaboradores practicaron la clase de comunicación ascendente de forma efectiva, considerando que se manejaba un liderazgo participativo a través de la opinión de sus directivos, lo que para un 77,6% permitió consolidar el clima laboral dentro de las áreas de trabajo, manteniendo así una cooperación conjunta entre departamentos. El 81,7% declaró que los líderes de área desempeñan un pilar importante para mantener una buena comunicación interna. El 90,2 % de los informantes manifestó que se evidencia una comunicación oportuna y un 89,8 % para informar acerca del desarrollo del trabajo dentro de la entidad. El 84,2 %, declaró que mantiene una buena relación con sus líderes de área, lo que les permite ser partícipe de algunas reuniones importantes de la organización. Si consideramos los resultados expuestos por el autor anteriormente citado, podemos afirmar que en comparación con el presente estudio se evidencia resultados distintos en gran porcentaje, toda vez que se encontró que los colaboradores manejan una mejor comunicación entre compañeros de trabajo (comunicación ascendente) y tanto la comunicación de líderes a los colaboradores como de los colaboradores a los líderes no son muy efectivos, teniendo en cuenta que se encontró un nivel en mayor porcentaje medio del 67%, demostrando la necesidad de implementar un plan para mejorar la interacción conjunta.

De otro modo, Llanos (2020) en su investigación demostró que la calidad de la cultura organizacional fue uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta dentro del manejo del personal, por lo que su comportamiento se vio reflejado en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. Concluye que, cada una de estas acciones han sumado a la integración significativa de los colaboradores. En base a este estudio podemos afirmar que los resultados encontrados en la presente investigación son distintos a los expuestos por Llanos (2020), considerando que la mayor parte de los colaboradores manejó un nivel medio de comunicación en sus

diversas dimensiones por lo que la ejecución plena de acciones en la entidad no fue muy significativa en el cumplimiento de metas y objetivos; que si bien es cierto, la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas no está en un nivel bajo, sin embargo, carece de efectividad principalmente en el manejo de liderazgo y planificación de acciones para el fortalecimiento de relaciones interpersonales.

Silva (2018) mediante su investigación una correspondencia positiva moderada a baja del compromiso organizacional con las dimensiones comunicación interna esencial, operativa y estratégica. Concluyendo que las variables estudiadas comunicación y compromiso organizacional demostraron una correspondencia positiva moderada con un  $r_s=0.45$  (20.25% de incidencia); estos resultados están por debajo de los encontrados en la presente investigación, si consideramos la correspondencia general entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas (68.56% de incidencia), evidenciamos una diferencia del 48.31%.

Ureta (2017) mediante su investigación acerca de la percepción de la comunicación organizacional en los recursos humanos del centro de salud de Chilca, obtuvo que el nivel de comunicación organizacional fue regular con un 74.6% y la interrelación fue regular con un 82.5%. Los resultados mostrados exponen coincidencias con los encontrados en el presente estudio pues la comunicación organizacional del municipio evaluado en sus diversas dimensiones resultó en el nivel medio a excepción de la comunicación horizontal referente a la interacción entre compañeros de labores, que indica una mejor comunicación para el desarrollo de sus funciones, por lo que el 69.39% del cumplimiento de las metas organizaciones fue gracias a las competencias laborales.

También, Gamarra & Huamán (2017) en su investigación respecto a la relación del desarrollo del talento humano con la cultura organizacional en la I.E.P. Trilce Internacional Milenium, encontró una correlación significativa alta con un  $r_s=0.657$  entre la comunicación organizacional y el desarrollo del talento humano del personal de la I.E.P. Trilce Internacional Milenium; por lo tanto, cuando el talento humano recibe más entrenamiento mejorará la cultura organizacional. La integración del personal y la cultura organizacional demostró una correlación de significativa de 0.432, por lo que al mejorar el desarrollo del talento humano mejora la cultura organizacional del personal de la I.E.P. Trilce Internacional Milenium. Estos

resultados también son semejantes a los encontrados en el presente estudio, pues la correspondencia entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas fueron significativas positivas así como en todas sus dimensiones, pero es preciso resaltar mayor coincidencia en comparación con la gestión del talento humano del municipio de Huancas, pues en las competencias laborales de los colaboradores se encontró un 69.38% de efectividad para cumplir de forma oportuna con sus funciones, indicando la importancia del fortalecimiento de capacidades del personal para mejorar la interacción en las acciones públicas. Así también, si citamos a (Jauregui & Marcalaya, 2019), encontramos similitud, quienes en sus resultados exponen que la correspondencia fue directa entre la cultura organizativa y las relaciones del personal dentro de la organización. En tal sentido, del mismo modo demostramos una vez más la importancia de las relaciones interpersonales dentro de una organización para cumplir con las tareas oportunamente; no obstante, en los niveles de comunicación aún se encuentra vacíos en ambos estudios que se llegó a un grado máximo regular o medio, por lo que se puede afirmar que aún se evidencian falencias en las habilidades directivas de los colaboradores del Municipio de Huancas y también de la organización motivo de estudio de (Jauregui & Marcalaya, 2019), siendo los principales la comunicación interpersonal interna tanto ascendente como descendente, el tipo de liderazgo que manejan los administrativos y con ello la falta de motivación personal de todos los colaboradores; en ese sentido el ambiente laboral dentro de la organización aún muestra deficiencias.

Finalmente, citamos a Gonzáles (2019) quien, a través de su tesis respecto al clima organizacional y el cumplimiento de las funciones del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, demostró que el clima organizacional en la entidad fue favorable, pero con algunas dimensiones poco eficientes como la realización personal, comunicación organizacional y fortalecimiento de capacidades. Estos datos son semejantes a los encontrados en el estudio, si consideramos que el nivel de comunicación organizaciones y todas sus dimensiones llegaron a un máximo grado medio, excepto la comunicación entre colaboradores que sobresale frente a las demás, demostrando una interacción mucho más productiva que con los líderes de la entidad. De otro modo, la conclusión expuesta por (Gonzales, 2019) coinciden con la incidencia significativa de la comunicación organizacional y cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

## V. CONCLUSIONES

- La comunicación organizacional de manera general de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huancas, resultó en mayor porcentaje de nivel medio con 61%, así como en las dimensiones comunicación descendente con 67%, comunicación ascendente con 67% y liderazgo con 56%, mientras que el nivel de comunicación horizontal resultó en mayor porcentaje alto con 56%.
- El cumplimiento de metas de la Municipalidad de manera general, resultó en mayor porcentaje de nivel medio con 78%, así como según las competencias de los colaboradores con 72%, según los objetivos organizacionales con 61%, según el presupuesto con 61%, según las actividades con 44% y según la ejecución plena de acciones con 44%.
- La correspondencia entre la comunicación organizacional y las dimensiones del cumplimiento de metas, resultaron positiva significativa siendo: con las competencias laborales 0.833, con los objetivos organizacionales planteados 0.597, con el presupuesto programado 0.634 y con las actividades propuestas 0.705; mientras que con la dimensión ejecución plena de acciones municipales resultó positiva pero poco significativa 0.245.
- La correspondencia entre la comunicación organizacional y el cumplimiento de metas de los colaboradores de la entidad, fue positiva significativa con 0.828 y un nivel de significancia del 0.000.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se sugiere a la gerencia general de la municipalidad gestionar convenios con las instituciones de educación superior para desarrollar actividades talleres y cursos de comunicación organizacional para mejorar la interrelación y tratamiento de información de los colaboradores.
  
- Se sugiere a la gerencia general de la municipalidad que a través de su departamento de talento desarrolle planes de fortalecimiento de capacidades, con el propósito de mejorar las competencias productivas de los colaboradores, y de esa forma mejorar la eficiencia para el cumplimiento de metas según los objetivos propuestos, según la planificación presupuestal, según las actividades propuestas y la ejecución de acciones municipales.
  
- Se sugiere a las áreas de planeación y presupuesto institucional, así como al área de talento humano, elaborar un plan estratégico que permita mejorar la ejecución de acciones encaminadas a mejorar el nivel de cumplimiento de la gestión.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chavez Carrasco, G. T., & Peralta Luna, V. T. (2021). *La comunicación organizacional y su incidencia en el trabajo en equipo de la Municipalidad Distrital de Bellavista 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Tarapoto: Escuela de Administración.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73487>
- Concytec. (2017). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. Lima, Perú: Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Duarte Muñoz, L. E. (2019). *Diagnóstico de la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desempeño institucional del GAD Municipal del cantón Salitre*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social. Guayaquil: Carrera de Comunicación Social.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44539?mode=full>
- Editorial Grudemi. (2018). *Metas*. (E. Económica, Editor) [enciclopediaeconomica.com](http://enciclopediaeconomica.com):  
<https://enciclopediaeconomica.com/metas/>
- Gamarra Avila, O. E., & Huamán Romero, N. E. (2017). *Relación del desarrollo del talento humano con la cultura organizacional en la I.E.P. Trilce Internacional Milenium*. UNiversidad Nacional del Centro del Perú, Ciencias Administrativas, Contables y Económicas. Huancayo: Carrera Profesional de la Administración .  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1281>



- Garrido, F. J., Goldhaber, G. M., & Putnam, L. L. (2020). *Fundamentos de Comunicación Organizacional* (Primera ed.). Madrid, España: Organizational Communication Global Network. [https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido-4/publication/343629110\\_Fundamentos\\_de\\_Comunicacion\\_Organizacional\\_2020/links/5f6a6d1aa6fdcc0086345f39/Fundamentos-de-Comunicacion-Organizacional-2020.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido-4/publication/343629110_Fundamentos_de_Comunicacion_Organizacional_2020/links/5f6a6d1aa6fdcc0086345f39/Fundamentos-de-Comunicacion-Organizacional-2020.pdf)
- González Chamorro, B. M. (2019). *Clima organizacional y el cumplimiento de las funciones del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Chachapoyas: Escuela Profesional de Administración de Empresas. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1883>
- Herrera Basilio, L. J., & Torres Mena, D. Y. (2020). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en la Municipalidad de Ancón, 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Lima: Escuela de Administración. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69873>
- Jauregui Montero, T. F., & Marcalaya Coronel, L. N. (2019). *Cultura organizacional y relaciones interpersonales en administrativos de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Ciencias de la Comunicación. Huancayo: Carrera Profesional de Ciencias de la Comunicación. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4890>
- Jurado Nacional de Elecciones JNE. (2018). *Diagnóstico de la Institución Municipal del distrito de Huancas*. Jurado Nacional de Elecciones. Chachapoyas: Jurado Nacional de Elecciones. <https://declara.jne.gob.pe/ASSETS/PLANGOBIERNO/FILEPLANGOBIERNO/3720.pdf>

- Llanos Encalada, M. d. (2020). Importancia de integrar la calidad a la cultura organizacional en Instituciones de Educación Superior. *Revista Científica ECOCIENCIA*(7), 1-17.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.70.277>
- Martinez Triana, M. M., & Pérez Arias, N. C. (2016). *Fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes, a partir de círculos de calidad como herramienta de gestión directiva en el colegio brasilia bosa i.e.d. sede a jornada mañana*. Universidad Libre, Facultad de Ciencias de la Educación. Bogotá: Maestría en Educación.  
[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO\\_c39e13b881def1844e07ac05c52d6334](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_c39e13b881def1844e07ac05c52d6334)
- Minaya Pantoja, G. K. (2021). *Comunicación organizacional y el logro de metas en la Municipalidad provincial de Huaura, 2020*. Universidad Alas Peruanas, Facultad de Ciencias Empresariales y Educación. Lima: Escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales.  
<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10411>
- Papic Domínguez, G. K. (2016). *La Comunicación Organizacional en Entidades Educativas*. Universidad de Málaga, Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad. Málaga: Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica.  
<https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/12060>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (1 de Julio de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. (U. EAN, Ed.) *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga*(82), 2-26.  
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico, Mexico: McGRAW-HILL.

<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxjb250YWR1cmlhcHVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzkxNzliZmYw>

Silva Aroni, H. F. (2018). *La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales . Lima: Escuela de Posgrado. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15898>

Tamayo, C., & Silva, I. (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Proyecto de investigación*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú. <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Ureta Llacza, R. (2017). *Percepción de la cultura organizacional en los recursos humanos del centro de salud de Chilca en el año 2016*. Universidad Peruana Los Andes, Maestría en Ciencias de la Salud. Huancayo: Escuela de Posgrado. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/380/T037\\_41084407\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/380/T037_41084407_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Operacionalización de las variables

Variable Definición	Conceptual Definición	Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Comunicación organizacional	Flujo de mensajes dentro de una red sistémica de relaciones humanas interdependientes, teniendo (Garrido <i>et al.</i> , 2020).	Conjuntos de estrategias y mecanismos utilizados por los colaboradores de una organización para mantener las relaciones internas y externas de manera aceptable.	Comunicación descendente	Capacitaciones	Cuestionario	Ordinal
				Confianza		
				Claridad		
			Comunicación ascendente	Recomendaciones		
				Asertividad		
				Ambiente laboral		
			Comunicación horizontal	Sugerencias		
				Clima laboral		
				Relaciones interpersonales		
			Liderazgo	Participación conjunta		
				Manejo de grupo		
				Liderazgo adecuado		
Cumplimiento de metas	Resultados que una organización alcanza a partir de la planificación	Efectos positivos que alcanzan las organizaciones en corto,	Competencias	Planificación	Cuestionario	Ordinal
				Coordinación		
				Alianzas estratégicas		
				Empleo de tributos		

	estratégica de objetivos y el trabajo conjunto con mínimos márgenes de error (Editorial Grudemi, 2018).	mediano y largo plazo; a partir del trabajo conjunto de los colaboradores.	Objetivos organizacionales	Servicios comunales		
				Eficiencia		
			Presupuestos	Asignación presupuestal		
				Ejecución presupuestal		
				Seguimiento presupuestal		
			Actividades	Actividades programadas		
				Documentación		
				Cumplimiento		
			Ejecución	Firma de acuerdos		
				Devengados		
				Entrega de bienes y/o contratación de servicios		

## Anexo 2

### Formato de encuesta

#### INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

##### I. CONDICIÓN

Previo saludo solicito a usted su colaboración respondiendo los ítems del presente cuestionario con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación organizacional y cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Huancas, Chachapoyas, 2022. La encuesta es anónima y la información que nos proporcione será utilizada únicamente con fines de investigación.

Se deberá tener en cuenta la siguiente condición:

- |            |                   |            |
|------------|-------------------|------------|
| 1. Nunca   | 3. Ocasionalmente | 5. Siempre |
| 2. A veces | 4. Casi siempre   |            |

##### II. ÍTEMS POR VARIABLES Y DIMENSIONES

###### VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
	<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>					
1	La empresa le brinda capacitaciones constantes					
2	En las capacitaciones le brindan nuevas estrategias de trabajo de acuerdo con el puesto que desempeña					
3	El alcalde de la municipalidad le da suficiente confianza como para dialogar acerca de la problemática en la organización					
4	El alcalde considera sus sugerencias acerca de la organización					
5	El alcalde de la municipalidad utiliza paneles para comunicar temas de relevancia organizacional					
6	El alcalde de la municipalidad le da información clara acerca de las actividades a realizar					
7	El lenguaje que utiliza la municipalidad es apropiado para comprender lo que me solicita					
	<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>					
8	Su jefe propone recomendaciones para mejorar en el trabajo					
9	Su jefe utiliza la comunicación asertiva al brindar propuestas de mejora					

10	Su jefe sugiere ideas que contribuyan con la organización					
11	Considera que su jefe toma en cuenta sus aportes para la realización del trabajo					
12	Le es favorable participar en las reuniones continuas que se realiza en la municipalidad					
13	Su jefe comparte un ambiente de trabajo propicio y cómodo					
14	La comunicación en la municipalidad es siempre con un lenguaje sencillo					
15	Aporta y coordina acerca de las actividades a realizar en su centro laboral					
	<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>					
16	Las sugerencias que usted brinda en las reuniones son tomadas en cuenta.					
17	La comunicación entre compañeros les permite una ejecución eficiente de actividades dentro y fuera de la municipalidad					
18	La comunicación entre compañeros les permite compartir experiencias laborales exitosas					
19	Las opiniones e ideas entre compañeros se respetan y consideran en las actividades a realizar					
20	Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros					
21	La comunicación entre compañeros contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la institución					
	<b>LIDERAZGO</b>					
22	En su centro laboral se fomenta la participación de los miembros en la toma de decisiones					
23	Existe un adecuado manejo de grupo por los directivos de la municipalidad					
24	Cree usted que el liderazgo empleado en su centro de trabajo es el adecuado					
25	En su centro laboral se trata de mantener de manera primordial las relaciones armónicas entre los miembros					
26	Se aplican técnicas asertivas de manejo de grupos en su centro laboral					
27	Siente deficiencia de confianza al comunicarse con sus superiores					

*Nota.* Fueron elaborados por el autor en base a la operacionalización de variables

**VARIABLE: CUMPLIMIENTO DE METAS**

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
	<b>COMPETENCIAS</b>					
1	La municipalidad cumple con la planificación del desarrollo local					
2	La municipalidad promueve la coordinación estratégica de los planes integrales para el desarrollo local					
3	La municipalidad realiza alianzas estratégicas para el cumplimiento oportuno y eficiente de metas y objetivos					
4	La municipalidad cuenta con colaboradores eficientes que contribuyen al cumplimiento de metas					
	<b>OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b>					
5	Los tributos que recauda la municipalidad son empleados en el desarrollo de la comunidad					
6	La recaudación de tributos es utilizada para la realización de actividades en actividades sociales					
7	La municipalidad ejecuta los planes o proyectos de manera eficiente					
8	La municipalidad prioriza las obras que son más necesarias para su ejecución					
9	La municipalidad realiza proyectos de servicios básicos en beneficio de la comunidad					
10	La municipalidad realiza actividades de saneamiento en beneficio de la comunidad					
	<b>PRESUPUESTOS</b>					
11	La municipalidad cuenta con asignación presupuestal suficiente para formular proyectos en beneficio de la comunidad					
12	La municipalidad ejecuta proyectos presupuestados de manera coherente con los beneficios					
13	Se realiza un seguimiento presupuestal oportuno para ver la consecución adecuada de las acciones encaminadas					
	<b>ACTIVIDADES</b>					
14	Las actividades programas por la municipalidad están acorde a las necesidades de la comunidad					
15	Las actividades que ejecuta la municipalidad están debidamente documentadas					
16	Las actividades programas por la municipalidad se cumplen de manera eficiente					



	<b>EJECUCIÓN</b>					
<b>17</b>	La municipalidad firma acuerdos para la compra de bienes y suministros destinados a las obras públicas					
<b>18</b>	La municipalidad firma acuerdos acordes a las exigencias del proyecto a ejecutar					
<b>19</b>	La municipalidad realiza los devengados de manera oportuna y eficiente					
<b>20</b>	La municipalidad cuenta con la documentación adecuada de la entrega de bienes y/o contratación de servicios					

*Nota.* Fueron elaborados por el autor en base a la operacionalización de variables

### Anexo 3

#### Correlación general de las variables y dimensiones

		Comunicación descendente	Comunicación ascendente	Comunicación horizontal	Liderazgo	Comunicación organizacional	Competencias	Objetivo organizacional	Presupuestos	Actividad	Ejecución	Cumplimiento de metas
Comunicación descendente	Correlación de Pearson	1	,731**	,696**	,250	,841**	,774**	,605**	,735**	,649**	,247	,821**
	Sig. (bilateral)		,001	,001	,317	,000	,000	,008	,001	,004	,323	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Comunicación ascendente	Correlación de Pearson	,731**	1	,803**	,344	,901**	,813**	,586*	,523*	,650**	,304	,799**
	Sig. (bilateral)	,001		,000	,162	,000	,000	,011	,026	,004	,219	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Comunicación horizontal	Correlación de Pearson	,696**	,803**	1	,485*	,914**	,878**	,609**	,530*	,750**	,096	,798**
	Sig. (bilateral)	,001	,000		,041	,000	,000	,007	,024	,000	,705	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Liderazgo	Correlación de Pearson	,250	,344	,485*	1	,597**	,194	,094	,246	,219	,122	,222
	Sig. (bilateral)	,317	,162	,041		,009	,440	,709	,326	,383	,630	,375
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Comunicación organizacional	Correlación de Pearson	,841**	,901**	,914**	,597**	1	,833**	,597**	,634**	,705**	,245	,828**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,009		,000	,009	,005	,001	,327	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Competencias	Correlación de Pearson	,774**	,813**	,878**	,194	,833**	1	,714**	,648**	,746**	,090	,896**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,440	,000		,001	,004	,000	,723	,000

	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Objetivos organizacionales	Correlación de Pearson	,605**	,586*	,609**	,094	,597**	,714**	1	,523*	,448	-,051	,803**
	Sig. (bilateral)	,008	,011	,007	,709	,009	,001		,026	,062	,841	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Presupuestos	Correlación de Pearson	,735**	,523*	,530*	,246	,634**	,648**	,523*	1	,500*	,183	,751**
	Sig. (bilateral)	,001	,026	,024	,326	,005	,004	,026		,034	,467	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Actividad	Correlación de Pearson	,649**	,650**	,750**	,219	,705**	,746**	,448	,500*	1	,259	,787**
	Sig. (bilateral)	,004	,004	,000	,383	,001	,000	,062	,034		,299	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Ejecución	Correlación de Pearson	,247	,304	,096	,122	,245	,090	-,051	,183	,259	1	,357
	Sig. (bilateral)	,323	,219	,705	,630	,327	,723	,841	,467	,299		,146
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Cumplimiento de metas	Correlación de Pearson	,821**	,799**	,798**	,222	,828**	,896**	,803**	,751**	,787**	,357	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,375	,000	,000	,000	,000	,000	,146	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

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

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

#### **Anexo 4**

##### *Metas de la Municipalidad Distrital de Huancas 2019-2022*

Mantenimiento y acondicionamiento en los sectores del cruce Vitaliano, Shawantillo, Mojontranca, Katypampa, Shullcapenca, Maraypampa y cruces de la avenida Huanca Urco y 18 de Octubre hasta la plaza mayor de la localidad de Huancas, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2022.
Ampliación de graderías y construcción de un nuevo mirador en el sector de Huanca Urco distrito de Huancas, provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas, 2021-2022.
Creación del parque en el barrio Maraypampa distrito de Huancas, provincia de Chachapoyas, región Amazonas.
Creación del puente peatonal Huancachaca del distrito de Huancas, provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas, 2022
Mejoramiento de la transitabilidad vehicular con tratamiento superficial bicapa de la carretera Huancas cruce Vitaliano, distrito de Huancas, provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas.
Mejoramiento de servicio de movilidad urbana, los jirones San Martín, Alfonso Ugarte, 18 de Octubre, José Olaya, Toribio Rodríguez de Mendoza y Blas Valera, del distrito de Huancas, provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas, 2021.
Renovación de vías vecinales en el tramo cruce aeropuerto Huancas y tramo Huanca Urco, distrito de Huancas, provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas, 2021.
Mejoramiento del cerco perimétrico del Centro de Salud de Huancas del distrito de Huancas, provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas, 2020-2022.
Mejoramiento y ampliación de la caseta de control y vigilancia en el sector el Vitaliano, distrito de Huancas, provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas.

*Nota.* Información proporcionados por la Municipalidad Distrital de Huancas, 2022