



**FACULTAD DE NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

TESIS

**“COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD
INSTITUCIONAL EN LA OFICINA DE IMAGEN
INSTITUCIONAL Y SUS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO
REGIONAL DE LORETO 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Autores: Walter Francisco Perea Sicchar
Sarita Edith Cordova Vasquez**

Asesora: Dra. Claudet Cadillo López

**San Juan Bautista - Loreto – Maynas – Perú
Junio - 2023**

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada con todo mi corazón a mi madre ya que gracias a ella logre a concluir mi carrera, tu bendición a diario de mi vida me protege y me lleva por el camino correcto, brindándome su apoyo y consejos a mi querido hijo que me llena de mucha fortaleza, fuerza y dedicación para seguir luchando por mis sueños y realizándome profesionalmente y llegar ser un gran ejemplo para él , a mi familia, amigos y compañeros que de una u otra manera ha contribuido con el aliento y el apoyo para el logro de mis objetivos.

Sarita Edith

Dedico esta investigación a mi familia, a mis padres, hermanos e hijos.

Walter Francisco

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Científica del Perú, UCP, por habernos dado la oportunidad de desarrollar la carrera de Ciencias de la Comunicación, la cual es nuestra vocación y a la cual honraremos toda la vida.

Los autores

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 287-2023-UCP, del 20 de noviembre de 2023 se designa jurado.

Con Resolución Decanal N° 435-2024-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 17 de junio de 2024, se autorizó la sustentación.

Siendo las 10:00 horas del día 27 de junio de 2024 se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa de la Tesis:

"COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y SUS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO- 2023."

Presentado por:

CORDOVA VASQUEZ, SARITA EDITH
Para título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación
PEREA SICCHAR WALTER FRANCISCO
Para título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesor: Lic. CADILLO LOPEZ CLAUDET, Dra.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: Aprobada por unanimidad

A las 12:00 m horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta y comunican en acto público.

Lic. Victor Manuel Zegarra Seminario, Mag.
Presidente del Jurado

Lic. Ketty Alarcón Ramírez, Mag
Miembro del Jurado

Lic. Vittorio Romero Rios, Dr.
Miembro del Jurado



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

“COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y SUS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO 2023”

De los alumnos: **WALTER FRANCISCO PEREA SICCHAR Y SARITA EDITH CORDOVA VASQUEZ**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **9% de similitud**. Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 07 de junio del 2024.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a faint, circular watermark or stamp.

Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores
Presidente del Comité de Ética – UCP

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	1%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	ingbrauliobustos.blogspot.com Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
4	biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to undac Trabajo del estudiante	<1%
7	www.iese.edu Fuente de Internet	<1%
8	franciscovelasco.blogia.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Walter Francisco Perea Sicchar
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: UCP_CIENCIASCOMUNICACION_2024_TESIS_WALTER_PEREA_...
Nombre del archivo: C.CC_2024_Tesis_PereaSiccharWalter_CordovaVasquezSarita_...
Tamaño del archivo: 607.73K
Total páginas: 56
Total de palabras: 11,126
Total de caracteres: 61,713
Fecha de entrega: 08-jun.-2024 07:52a. m. (UTC+0700)
Identificador de la entre... 2397942607

"COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y SUS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO 2023"

RESUMEN

Autor: Walter Francisco Perea Sicchar
Súbito Esteban Cordova Vasquez

El objeto de esta investigación fue: identificar la relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

La investigación fue de tipo descriptivo. El diseño usual de la indagación fue el no experimental y el objeto específico fue el desempeño institucional.

La población estuvo integrada por 80 trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto, Iquitos - 2023.

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados muestran que existe relación significativa entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto.

Palabras Clave: Comunicación efectiva, habilidades comunicativas, funciones de la comunicación efectiva, canales formales de la comunicación, productividad institucional, eficacia, eficiencia, efectividad.

ix

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
PORTADA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.2. Bases teóricas	6
1.2.1. Comunicación efectiva	6
1.2.2. Productividad institucional.....	19
1.3. Definición de términos básicos	31
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	33
2.1. Descripción del problema	33
2.2. Formulación del problema	34
2.2.1. Problema general.....	34
2.2.2. Problemas específicos	34
2.3. Objetivos	35
2.3.1. Objetivo general.....	35
2.3.2. Objetivos específicos	35
2.4. Justificación e importancia de la investigación	36
2.5. Hipótesis.....	37
2.5.1. Hipótesis general	37
2.5.2. Hipótesis derivadas.....	37
2.6. Variables	38
2.6.1. Identificación de la variable.....	38
2.6.2. Definición de las variables	38

2.6.3. Operacionalización de las Variables	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	42
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación	42
3.1.1. Nivel de investigación	42
3.1.2. Tipo de Investigación	42
3.1.3. Diseño de Investigación	42
3.2. Población y muestra	44
3.2.1. Población	44
3.2.2. Muestra	44
3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos ...	44
3.3.1. Técnica de recolección de datos.....	44
3.3.2. Instrumentos de recolección de datos	44
3.3.3. Procedimientos de recolección de datos.....	45
3.4. Procesamiento y análisis de la información.....	45
3.4.1. Procesamiento de la información	45
3.4.2. Análisis de la información	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	46
4.1. Análisis Descriptivo	46
4.1.1. Variable (X) Motivación laboral	46
4.1.2. Variable (Y): Productividad institucional.....	54
4.2. Análisis inferencial.....	62
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN. CONCLUSIONES. RECOMENDACIONES	64
5.1. Discusión.....	64
5.2. Conclusiones.....	67
5.2.1. Conclusiones específicas.....	67
5.2.2. Conclusión general	67
5.3. Recomendaciones.....	68
5.3.1. Recomendaciones específicas	68
5.3.2. Recomendación general	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	75
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	76

ANEXO N° 02: CUESTIONARIO	78
ANEXO N° 03: INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	83
ANEXO N° 04: RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ.....	86
ANEXO N° 05: SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TESIS.....	90
ANEXO N° 06: CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DEL INFORME FINAL DE TESIS.....	91
ANEXO N° 07: GOBIERNO REGIONAL DE LORETO	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:	Evaluación de la comunicación efectiva que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión habilidades comunicativas.....	46
Tabla N° 2:	Evaluación de la comunicación efectiva que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión funciones de la comunicación efectiva.....	48
Tabla N° 3:	Evaluación de la comunicación efectiva que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión canales formales de la comunicación	50
Tabla N° 4:	Evaluación de la comunicación efectiva en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto	52
Tabla N° 5:	Evaluación de la productividad institucional que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión eficacia	54
Tabla N° 6:	Evaluación de la productividad institucional que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión eficiencia	56
Tabla N° 7:	Evaluación de la productividad institucional que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión efectividad	58
Tabla N° 8:	Evaluación de la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto	60

Tabla N° 9: Prueba de normalidad	62
Tabla N° 10: Prueba de hipótesis	62
Tabla N° 11: Resumen de modelo y estimaciones de parámetro	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico N° 1: Evaluación de la comunicación efectiva que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión habilidades comunicativas	46
Gráfico N° 2: Evaluación de la comunicación efectiva que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión funciones de la comunicación efectiva.....	48
Gráfico N° 3: Evaluación de la comunicación efectiva que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión canales formales de la comunicación	50
Gráfico N° 4: Evaluación de la comunicación efectiva en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto	52
Gráfico N° 5: Evaluación de la productividad institucional que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión eficacia	54
Gráfico N° 6: Evaluación de la productividad institucional que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión eficiencia	56
Gráfico N° 7: Evaluación de la productividad institucional que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión efectividad	58
Gráfico N° 8: Evaluación de la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto	60

“COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y SUS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO 2023”

RESUMEN

Autores: Walter Francisco Perea Sicchar
Sarita Edith Cordova Vasquez

El objetivo de esta investigación fue: Identificar la relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

La investigación fue de tipo descriptivo. El diseño usual de la indagación fue el no experimental y el diseño específico fue el descriptivo transversal.

La población estuvo integrada por 80 trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto, Iquitos – 2023.

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados mostraron que existe relación significativa entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto.

Palabras Claves: Comunicación efectiva, habilidades comunicativas, funciones de la comunicación efectiva, canales formales de la comunicación, productividad institucional, eficacia, eficiencia, efectividad.

EFFECTIVE COMMUNICATION AND INSTITUTIONAL PRODUCTIVITY IN THE INSTITUTIONAL IMAGE OFFICE AND ITS DEPENDENCIES OF THE REGIONAL GOVERNMENT OF LORETO 2023

ABSTRACT

Author (s): Walter Francisco Perea Sicchar
Sarita Edith Cordova Vasquez

The objective of this research was: To identify the relationship between effective communication and institutional productivity in the Office of Institutional Image and its dependencies of the Regional Government of Loreto 2023.

The research was descriptive. The usual design of the Inquiry was non-experimental and the specific design was descriptive cross-sectional.

The population consisted of 80 workers from the Office of Institutional Image and its dependencies of the Regional Government of Loreto, Iquitos - 2023.

The technique used for data collection was the survey, and the data collection instrument was the questionnaire. The results showed that there is a significant relationship between effective communication and institutional productivity in the Office of Institutional Image and its dependencies of the Regional Government of Loreto.

Keywords: Effective communication, communication skills, functions of effective communication, formal channels of communication, institutional productivity, effective, efficiency, effectiveness.

INTRODUCCIÓN

La comunicación efectiva y la productividad institucional son dos elementos fundamentales para el éxito y el funcionamiento eficiente de cualquier organización, y esto no es una excepción en el ámbito gubernamental.

En el contexto de la Oficina de Imagen Institucional del Gobierno Regional de Loreto, la importancia de estas dos áreas se vuelve aún más crucial, ya que esta entidad desempeña un rol crucial en la cimentación de la imagen y la percepción pública del gobierno regional.

Esta tesis se adentra en un análisis exhaustivo de cómo la comunicación efectiva impacta directamente en la productividad institucional de la Oficina de Imagen Institucional del Gobierno Regional de Loreto.

La comunicación efectiva no solo se refiere a la habilidad de transmitir mensajes de manera clara y concisa, sino también a la capacidad de generar confianza, establecer relaciones sólidas con los stakeholders y promover una cultura organizacional que favorezca la colaboración y la eficiencia.

En ese sentido, Quero et al. (2014) sostienen que:

Es posible describir la comunicación eficaz como el acto de transferir información porque es un medio que se utiliza en las numerosas operaciones administrativas que están directamente asociadas a la función directiva. Además, hace posible que los recursos humanos se comprometan entre sí y se integren; y, es competente a la hora de provocar cambios de comportamiento, hacer que la información sea productiva y cumplir objetivos.

Asimismo, Marchant (2006) sostiene que:

La calidad de los trabajadores, los sistemas de trabajo, la política organizativa y la cultura de una organización son esenciales para que ésta siga existiendo y mejorando. La productividad institucional es un componente clave en los logros de las metas de las organizaciones, así como en sus resultados económicos y su capacidad para perdurar en el tiempo.

De acuerdo a lo expresado, esta investigación se realizó para identificar la relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional del Gobierno Regional de Loreto y sus dependencias, Iquitos, 2023.

Esta investigación fue abordada en cinco capítulos Este trabajo se abordó a partir de cinco capítulos:

- Capítulo I: Marco teórico referencial
- Capítulo II: Planteamiento del problema
- Capítulo III: Metodología
- Capítulo IV: Resultados
- Capítulo V: Discusión, Conclusiones, Recomendaciones

Además, se incluyen las fuentes bibliográficas pertinentes para el tema.

Además de todo ello, se incluyen los anexos correspondientes y el instrumento de recolección de datos.

En cuanto a algunos de los obstáculos que se encontraron durante el proceso de desarrollo de la investigación, que siempre están presentes, podemos hacer referencia a la bibliografía especializada, así como a la cantidad de tiempo invertido, que fue afrontado con tenacidad, para poder

presentar esta significativa contribución intelectual.

Asimismo, queremos expresar nuestro agradecimiento al alma mater que nos formó.

Los autores

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de estudioAntecedentes internacionales

Díaz y Colmenares (2019) desarrollaron una investigación de tipo descriptiva, con una población compuesta por dos compañías reconocidas por el tratamiento de su comunicación organizacional. Las investigadoras concluyeron que se logra una visión más detallada y profunda del papel de todos los intervinientes en el acto comunicativo, particularmente del líder como facilitador de este proceso. Se busca que esta investigación sea útil para las entidades u organizaciones empresariales que buscan mejorar sus sistemas de comunicación, motivación y, por supuesto, la productividad dentro de sus organizaciones.

Rodas (2017) desarrolló una investigación de tipo descriptiva, con una población compuesta por 35 colaboradores de una compañía dedicada a convenciones y eventos de Quetzaltenango. La investigadora llegó a la conclusión de que como consecuencia de que existe relación entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo, así como del hecho de que la transferencia de información es esencial para el desempeño de los trabajadores, se sugirió la realización de un plan de mejoría de los procesos de comunicación para reforzar el trabajo con el equipo.

Zurita (2019) desarrolló una investigación de diseño no experimental descriptivo correlacional, con una población de 16 trabajadores. El investigador concluyó que la entidad en cuestión posee un margen de explotación del 81,87% y que las condiciones en las que opera son ideales para el crecimiento de sus actividades.

Antecedentes nacionales

Apaza y Sauñe (2019) desarrollaron una investigación con diseño de investigación no experimental descriptivo correlacional y con una población de una única unidad de análisis cual fue la empresa en estudio IC industrial SRL. Debido al hecho de que el proyecto pasó de producir 0,0399 sacos por cada sol invertido a producir 0,0426 sacos por cada sol invertido, las investigadoras concluyeron que el objetivo principal del proyecto, que era aumentar el nivel de productividad en un 7,98%, se cumplió con éxito. Asimismo, el índice de eficacia del radar estratégico mejoró en un 79,48%, lo que demuestra que se logró establecer y gestionar satisfactoriamente una gestión estratégica eficaz.

Chancasanampa (2019) desarrolló una investigación de tipo aplicada

- cuantitativo, no experimental con corte transversal, nivel explicativo causal, hipotético deductivo, y con una población compuesta por 150 docentes. Se demostró que la comunicación eficaz y la productividad laboral tienen un vínculo de 0,550, lo que indica una relación positiva significativa entre ambas variables; la investigadora llegó a esta conclusión tras realizar la investigación. En una línea similar, el cuarenta y seis por ciento de los sujetos que tuvieron participación en la encuesta dieron una respuesta negativa a la pregunta sobre el grado de comunicación presente en la organización. Esto se debe a que no se sienten apoyados por sus compañeros de trabajo, no captan la información, desconocen ciertos procedimientos y no se sienten inspirados para compartir sus opiniones.

Miranda y Saldaña (2022) desarrollaron una investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional con un diseño no

experimental de corte transversal, y con una población de 25 trabajadores. Los investigadores llegaron a la conclusión de que al establecerse el coeficiente de correlación Rho Spearman en $\rho=0,23$, hemos podido establecer que existe una relación media positiva entre la variable comunicación eficaz y la productividad. Un valor p de 0,05 ($0,022 < 0,05$) demuestra la significación asintótica de esta relación, por lo tanto, es posible afirmar que se comprobó la hipótesis.

Antecedentes locales

Zumaeta y Flores (2020) desarrollaron una investigación con diseño de investigación cuantitativo descriptivo correlacional y con una población de 50 colaboradores de la empresa CISESAC -2019. Los investigadores concluyeron que como resultado de los empleados de la empresa CISESAC de Iquitos, es posible sacar la conclusión de que existe un clima laboral favorable. Como resultado, es posible deducir que existe un mejor desarrollo del trabajo que realizan los empleados, y que existe potencial de mejora en la comunicación entre compañeros de trabajo.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Comunicación efectiva

Para Túnez y Costa-Sánchez (2015) la capacidad de las organizaciones para transmitir más fácil y eficazmente sus claves estratégicas y desarrollar su capacidad competitiva es posible gracias a la comunicación, que desempeña una función esencial en la empresa, además, ayuda a mantener una imagen positiva ante los clientes externos e internos.

En palabras de Castro (2019) la comunicación efectiva es una

forma de comunicación en la que somos capaces de transmitir el mensaje de forma fácilmente comprensible y muy clara para el destinatario, sin que se produzca ninguna incertidumbre, malentendido o posibilidad de interpretación errónea derivada de la comunicación.

Según Traverso et al. (2017) la capacidad de comunicarse efectivamente es un componente vital esencial para la integración e interacción de los recursos humanos en el marco operativo de las entidades. Esto permite establecer una correlación necesaria con el funcionamiento de las estrategias. (p. 33)

Asimismo, también está referida a un enfoque de la comunicación que no solo se enfoca en el intercambio eficiente de información, sino que también valora la conexión emocional, la empatía, y el entendimiento mutuo entre las personas. Esta concepción va más allá de la simple transmisión de mensajes y se centra en cómo se transmiten esos mensajes, el impacto que tienen en los individuos y la calidad de las relaciones que se construyen a través de la comunicación.

En la concepción de Quaranta (2019):

Para que la comunicación tenga éxito, es importante que las frases que se utilicen sean comprendidas por los interlocutores de manera accesible para ellos y que se utilicen en un entorno que permita interpretarlas de manera inequívoca. Cuando dos personas deciden comunicarse entre sí, es esencial que lleguen a un consenso sobre el vocabulario y las cuestiones conceptuales que debaten.

El mismo autor agrega que no cabe duda de que la capacidad de escuchar es vital en el proceso de comunicación, en la elaboración de un mensaje compartido y en el establecimiento de una realidad compartida. Si el receptor no prestara atención y no respondiera al mensaje que se le envía, no habría comunicación. (Quaranta, 2019)

Por su parte, De La Cruz (2014) expresa que:

No solamente implica que hay un traspaso de información, sino que también indica que debe ser comprendida y recibida; así se establece que es exitosa. Es un procedimiento que permite intercambiar y transferir ideas, emociones o sentimientos con otras personas; además, la comunicación que tiene lugar entre varios individuos con el fin de informar o convencer desentimientos.

Algunos elementos clave de la comunicación efectiva incluyen:

- Empatía: Entender a la otra persona, lo que permite una comunicación más profunda y significativa.
- Escucha activa: No solo oír lo que se dice, sino también entender el contexto completo, incluyendo los sentimientos y las intenciones detrás de las palabras.
- Claridad y sencillez: Expresar las ideas de manera clara y directa, evitando malentendidos.
- Retroalimentación constructiva: Ofrecer y recibir críticas de

manera que fomente el crecimiento y la mejora, en lugar de provocar defensividad o conflicto.

- Respeto y aprecio por la diversidad: Reconocer y valorar las diferencias individuales y culturales, y adaptar los estilos de comunicación según sea necesario.
- Lenguaje no verbal consciente: Ser consciente de las señales no verbales, como el tono de voz, la postura y la expresión facial, y cómo estos pueden afectar el mensaje y la recepción del mismo.
- Autenticidad y transparencia: Ser genuino en la comunicación, lo que fomenta la confianza y la apertura en las relaciones.

En resumen, la comunicación efectiva es un enfoque integral que busca no solo la eficiencia en el intercambio de información, sino también fomentar conexiones humanas auténticas, respetuosas y empáticas. Este tipo de comunicación es especialmente valioso en entornos donde las relaciones interpersonales son clave, como en la gestión de equipos, la atención al cliente, la educación y la asistencia sanitaria.

Asimismo, Bateman y Snell (2009) sostienen que la comunicación efectiva se dimensiona en habilidades comunicativas, funciones de la comunicación efectiva y canales formales de la comunicación.

1.2.1.1. Habilidades comunicativas

Moyá (2016) sostiene que las habilidades comunicativas son parte de las competencias comunicativas que garantizan una

comunicación sólida y eficaz. Comunicar es una capacidad, es una aptitud; se trata de una actitud. Supondría ponernos a disposición de realizar el acto comunicativo; sembraren nosotros la voluntad de entablar comunicación con los interlocutores. (p.110)

Según Fernández (2006), citado en Nieto (2015):

Se puede decir que Los grados de competencias y habilidades que los individuos desarrollan sistematizando determinados actos a través de las experiencias y la educación que acumulan en su vida y que les permiten realizar y regular la actividad comunicativa se denominan habilidades comunicativas.

Asimismo, son el conjunto de capacidades que una persona utiliza para intercambiar información, ideas, sentimientos y significados de manera efectiva y eficiente con otros, ya sea a través del lenguaje hablado, escrito, la comunicación no verbal, o el uso de medios digitales. Estas habilidades son fundamentales para la interacción humana y el desarrollo de relaciones interpersonales, profesionales y sociales saludables.

En la concepción de Álvarez (2007):

Como consecuencia del hecho de que el individuo acaba convirtiéndose en miembro de un grupo que comparte valores y creencias, el desarrollo de habilidades en las áreas leer, hablar, escribir y escuchar es muy necesario para la correcta formación de la ciudadanía. El individuo debe dominar las habilidades antes mencionadas para poder comprender correctamente la red social. Esto se debe a que, en el momento en que se despierta, ya está

recibiendo estímulos lingüísticos; sin embargo, es en el transcurso de su vida social cuando el individuo domina verdaderamente estas habilidades.

De igual manera, desarrollar habilidades comunicativas no solo mejora la capacidad de una persona para transmitir y recibir información de manera efectiva, sino que también contribuye a la cimentación de relaciones más sólidas y significativas, tanto en lo personal como profesional.

Para Cassany et al. (2003) las habilidades comunicativas “consisten en aquellas habilidades dirigidas a alcanzar una serie de objetivos asociados al proceso de aprender a comunicarse”. (p. 84)

Las habilidades comunicativas se pueden clasificar en varios tipos, cada uno crucial para diferentes aspectos de la comunicación:

- **Habilidades verbales:** Involucran el uso del lenguaje hablado o escrito para expresar ideas, pensamientos y emociones. Esto incluye la elección de palabras, la construcción de frases y la estructuración de argumentos de manera clara y coherente.
- **Habilidades de escucha:** La capacidad de escuchar activamente implica prestar atención completa al hablante, entender el mensaje transmitido, y responder de manera adecuada. Esto también incluye la capacidad de leer entre líneas y captar mensajes implícitos o no verbales.

- **Habilidades no verbales:** Se refieren a la comunicación a través de medios no lingüísticos, como el lenguaje corporal (gestos, postura, mirada), expresiones faciales, tono de voz, y el uso del espacio y el contacto físico. Estas habilidades pueden reforzar o contradecir el mensaje verbal.
- **Habilidades de presentación:** La capacidad de presentar información de forma clara y persuasiva ante una audiencia, utilizando recursos verbales y no verbales, así como herramientas visuales y digitales cuando sea necesario.
- **Habilidades de asertividad:** Expresar opiniones, necesidades y sentimientos de manera clara, directa y respetuosa, sin agredir a los demás.
- **Habilidades de negociación y resolución de conflictos:** Resolver desacuerdos de manera efectiva, buscando soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas.
- **Empatía y sensibilidad intercultural:** Comunicarse de manera efectiva y respetuosa con personas de diferentes culturas y antecedentes.

1.2.1.2. Funciones de la comunicación efectiva

Según Chiavenato (2009) la comunicación es imprescindible para las compañías u organizaciones, personas y grupos; y, la comunicación desempeña 4 funciones básicamente importantes: control, motivación, expresión de emociones e información.

- **Control:** La capacidad de ejercer el control se demuestra cuando las personas se atienen a los protocolos

establecidos e informan prontitud a su superior de cualquier problema que surja en el trabajo. Niveles jerárquicos, que definen a la compañía.

- **Motivación:** Son los actos que realiza una persona para lograr un determinado objetivo, y están motivados para llevar a cabo una actividad con el fin de cumplir sus requisitos. Debido a que tienen filosofías, experiencias y requisitos fundamentales diversos, a menudo reciben el impacto de fuerzas tanto internas como externas.
- **Expresión de emociones:** Es un método para expresar si uno está contento o no con la conexión que existe dentro de un grupo o si tiene requisitos específicos que se están cumpliendo. Estos están regulados por límites personales, así como por barreras semánticas, que restringen la expresión de emociones entre individuos.
- **La información:** Es esencial que los datos que se reciban sean precisos e inequívocos para poder evaluar las circunstancias. Nos permite tomar decisiones y adoptar una postura como individuos a la vez que buscamos el consenso comunitario. (Chiavenato, 2009)

Asimismo, desempeña varias funciones cruciales en contextos interpersonales, organizacionales y sociales. Su eficacia no solo se mide por la claridad con la que se transmiten los mensajes, sino también por cómo estos mensajes facilitan la interacción, el entendimiento y la colaboración entre las personas.

Entre otras funciones de la comunicación efectiva se puede

anotar:

- Intercambio de información: La función más básica de la comunicación efectiva es la reciprocidad de información entre individuos o grupos. Esto incluye la transmisión de datos, hechos, opiniones y emociones, lo que permite a las personas estar informadas, tomar decisiones y realizar tareas de manera eficiente.
- Facilitación de la comprensión: La comunicación efectiva ayuda a asegurar que el mensaje no solo se entregue, sino que también se entienda como se pretendía. Esto es crucial para evitar malentendidos y errores, especialmente en situaciones complejas o delicadas.
- Resolución de conflictos: A través de la comunicación efectiva, las personas pueden abordar y resolver desacuerdos y conflictos de manera constructiva.
- Construcción de relaciones: La comunicación efectiva es fundamental para desarrollar y mantener relaciones saludables, tanto en lo personal como en lo profesional. A través de interacciones positivas, se fomenta la confianza, el respeto y la empatía, elementos esenciales para relaciones sólidas y duraderas.
- Persuasión e influencia: En muchos contextos, como el liderazgo, las ventas y la negociación, la comunicación efectiva se utiliza para persuadir o influir en los demás. Esto requiere habilidades de presentación convincentes, argumentación lógica y comprensión de las motivaciones del público.

- **Coordinación y colaboración:** En entornos de equipo o proyectos colaborativos, la comunicación efectiva es clave para coordinar esfuerzos, compartir recursos y alinear objetivos. Esto asegura que los miembros trabajen de manera cohesiva hacia un objetivo común.
- **Promoción del aprendizaje y la innovación:** La comunicación efectiva fomenta un entorno donde las ideas pueden ser libremente compartidas y discutidas, lo que es esencial para el aprendizaje continuo y la innovación. Esto incluye tanto la capacidad de transmitir conocimientos como la apertura para recibir y considerar nuevas ideas.
- **Soporte emocional y motivación:** A nivel personal, la comunicación efectiva puede proporcionar apoyo emocional, aliento y motivación. Reconocer y validar los sentimientos de los demás, así como expresar aprecio y gratitud, son aspectos importantes para el bienestar emocional y el compromiso.

En resumen, la comunicación efectiva es multifacética y cumple una variedad de funciones esenciales que contribuyen al éxito y bienestar individual y colectivo en diversos contextos de la vida.

1.2.1.3. Canales formales de la comunicación

Los canales de comunicación formales son los que se mueven al interior de la cadena de mando o al interior de las funciones que ha fijado la organización. (Chiavenato, 2009)

Según Oyarvide et al. (2017) Los canales se consideran el

vehículo que transporta las comunicaciones de la fuente al receptor. Los canales también se consideran la conexión física que conecta al emisor del mensaje con el receptor del mismo.

Los canales formales de comunicación son las rutas de comunicación preestablecidas y reconocidas oficialmente dentro de una organización o entre organizaciones. Estos canales están diseñados para estructurar cómo se transmite la información entre diferentes niveles y departamentos, asegurando que el flujo de datos sea eficiente, coherente y alineado con los objetivos y políticas de las organizaciones.

Los canales formales de comunicación son parte integral de la estructura organizacional y su funcionamiento efectivo es crucial para cualquier entidad.

Los canales de comunicación existentes deben utilizarse de forma adecuada, teniendo en cuenta el público al que se dirigen y el tipo de mensaje que se transmite. Los canales de comunicación formales permitirán el buen funcionamiento de los procedimientos, tanto internos como externos, para lograr los objetivos organizacionales. Los mensajes informales, por su parte, se utilizan para mejorar las conexiones, crear compenetración con el público y establecer confianza con él. (Laffitte, 2013, citado en Oyarvide et al., 2017)

Peña (2011), citado en Oyarvide et al., (2017) sostiene que los canales formales de la comunicación son:

- Canales verticales descendentes: comunicaciones que se envían desde la alta dirección o las estructuras a los niveles intermedios o la base de la organización.

- Verticales ascendentes: los medios por los que los trabajadores de base o de niveles intermedios de la organización comunican sus mensajes a los niveles superiores de la organización.
- Canales horizontales: transporte de comunicaciones entre niveles jerárquicos comparables, ya sea fuera o dentro del mismo departamento o región.
- Canales transversales: transmitir señales en todas direcciones y con la participación de todos los niveles de la institución. Esto último puede manifestarse verbalmente o por escrito.
- Canales mixtos: es posible que las comunicaciones vayan en dos o más direcciones.

Los canales formales de comunicación son esenciales para garantizar que la información importante se transmita de manera clara y llegue a las personas adecuadas dentro de la organización. Sin embargo, para facilitar la adaptabilidad y la innovación, estas estructuras formales a menudo se complementan con canales informales de comunicación, que permiten un intercambio más libre y espontáneo de ideas y feedback entre los miembros de la organización.

Asimismo, algunas características de los canales formales de comunicación incluyen:

- Estructura definida: Los canales formales tienen una estructura claramente definida que determina quién puede comunicarse con quién y a través de qué medio. Esto puede

estar delineado en el organigrama de la organización o en políticas de comunicación interna.

- Documentación: La comunicación a través de canales formales a menudo requiere documentación y registro, lo que proporciona un historial de comunicaciones que puede ser consultado para referencia futura o para cumplimiento normativo.
- Propósitos específicos: Los canales formales se utilizan para propósitos específicos, como la emisión de directivas oficiales, informes de rendimiento, y comunicaciones relacionadas con la gestión de recursos humanos.
- Medios de comunicación: Pueden incluir memorandos, correos electrónicos oficiales, reuniones programadas, boletines informativos internos, sistemas de gestión de proyectos, y plataformas de comunicación empresarial, entre otros.
- Direccionalidad: Los canales formales pueden ser verticales (ascendentes o descendentes), horizontales (entre departamentos o pares) o diagonales (cruzando diferentes niveles y departamentos)
- Regulación y control: La comunicación a través de estos canales está sujeta a regulaciones y controles organizacionales para garantizar la coherencia, la precisión y la protección de la información sensible.

1.2.2. Productividad institucional

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española RAE (2023), la Productividad es la relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

Para Casanova (2002) citado en Estacio (2021):

Es la proporción entre la cantidad total de producto generado y la cantidad total de recursos que se utilizaron para crear ese producto. Existe otra definición, que es la relación entre los resultados y la cantidad de tiempo que se tardó en adquirirlos: cuanto menos sea la cantidad de tiempo, más productivo será el sistema. Una definición adicional de productividad es que se trata de una métrica de eficiencia que establece una conexión entre la cantidad de recursos empleados y la cantidad de producción obtenida. (p.20)

La productividad institucional está asociada a la eficiencia y eficacia con la que una organización, ya sea pública o privada, alcanza sus objetivos utilizando los recursos con los que cuenta. Se centra en cómo la institución convierte insumos (como tiempo, mano de obra, capital, materiales) en productos o servicios útiles, maximizando el valor creado mientras minimiza los recursos consumidos.

Flores (2018) señala que:

Como consecuencia de que la productividad resulta de adquirir el producto con los recursos que se utilizaron para fabricarlos, se procura la eficiencia de esos recursos. En el

mismo sentido, puede utilizarse para referirse a la productividad, desde los colaboradores hasta el material necesario para la producción. Esto provoca un aumento de la productividad y conduce a mejores y mayores resultados y en la calidad de los productos obtenidos.

En palabras de Gutiérrez (2010) citado en Cubas y Torres (2019), existe una correlación entre la productividad y los resultados obtenidos en un proceso o sistema. Dicho de otro modo, si aumenta la productividad, se obtendrá un mejor resultado, teniendo en cuenta todos los recursos que se utilizaban antes.

A juicio de Collanqui y López (2019):

Un indicador que mide lo bien que una economía utiliza sus recursos en la creación de bienes y servicios se denomina productividad. La productividad es considerada una expresión genérica. Este término está referido a la eficiencia con la que son empleados los recursos como los recursos humanos, el capital, la tierra y otros recursos para generar productos y servicios que se expenden en el mercado. (p.42)

Para Robbins y Judge (2013) representa el grado de estudio más avanzado en el campo del comportamiento organizativo. Una empresa se considera productiva si es capaz de cumplir sus objetivos convirtiendo sus inputs en outputs al menor coste posible. Por lo tanto, para lograr la productividad se requiere, tanto, eficacia como eficiencia.

Este concepto también engloba varios aspectos clave:

- **Eficiencia operativa:** La capacidad de la organización para realizar sus operaciones de manera que se optimicen los recursos utilizados. Esto incluye la gestión efectiva del tiempo, la minimización de los costos y el uso óptimo de los activos disponibles.
- **Eficacia en el cumplimiento de objetivos:** Se refiere a qué tan bien una institución logra sus metas y objetivos previstos. Esto no solo implica alcanzar metas cuantitativas, como ingresos o número de clientes atendidos, sino también metas cualitativas relacionadas con la calidad del servicio o producto, y el impacto social o ambiental.
- **Innovación y mejora continua:** Adaptarse a los cambios del entorno, innovar en sus procesos, productos o servicios, y buscar constantemente formas de mejorar y evolucionar.
- **Gestión del talento:** Incluye la eficacia con la que la organización recluta, retiene, desarrolla y aprovecha las habilidades y capacidades de sus empleados, fomentando un entorno de trabajo que promueva la motivación, el compromiso y la productividad.
- **Sostenibilidad:** La capacidad de la institución para mantener su productividad a largo plazo, considerando no solo la eficiencia económica además del impacto social y ambiental de sus operaciones.
- **Uso de tecnología:** Se refiere a la integración y aprovechamiento de las tecnologías disponibles para mejorar procesos, aumentar la eficiencia y ofrecer nuevos o mejores servicios y productos.

La medición de la productividad institucional puede ser compleja, ya que implica evaluar tanto aspectos cuantitativos (como la producción por hora de trabajo o el retorno sobre la inversión) como cualitativos. Mejorar la productividad institucional es un objetivo clave para cualquier organización, ya que una mayor productividad puede llevar a una mayor competitividad, rentabilidad y capacidad para generar un impacto positivo en la comunidad y el entorno.

1.2.2.1. Eficacia

En palabras de Oliveira (2002) “existe una correlación entre la eficacia y el cumplimiento de objetivos o resultados propuestos, que pueden entenderse como la ejecución de acciones que dan lugar al cumplimiento de las metas establecidas. El nivel en que conseguimos alcanzar el objetivo o la meta se denomina eficacia”. (p.20)

Para Drucker (1999) la eficacia es la habilidad de escoger los objetivos más apropiados. Para que un directivo tenga éxito, debe ser capaz de elegir las acciones adecuadas. La eficacia es el elemento más importante para lograr el éxito de una organización” (p, 57).

La eficacia institucional se refiere a la capacidad de una entidad pública o privada, para alcanzar sus objetivos y metas establecidos de manera efectiva. Este concepto se centra en los resultados y el grado en que las actividades de la institución logran sus propósitos previstos, teniendo en cuenta los valores, la visión y la misión de las organizaciones.

La eficacia puede ser definida como la relación entre el conjunto de productos generados y el nivel de recursos gastados. Esta relación suele expresarse en porcentaje. (Gelade y Gilbert, 2003)

Quijano y Navarro (1999) conceptualizan a la eficacia de la siguiente manera: “Para nosotros, la eficacia se definiría como la relación entre los resultados obtenidos y los resultados esperados o previstos”.

En palabras de Fernández y Giménez (1988) el nivel de correspondencia existente entre la organización como sistema de significados y la consecuencia de convertir este sistema en una realidad equitativa es lo que contribuye a la eficacia de la organización.

La eficacia institucional es multidimensional y puede variar en cada organización. Las instituciones pueden utilizar una variedad de estrategias y herramientas de gestión para mejorar su eficacia, incluida la planificación estratégica, la gestión del cambio, el liderazgo efectivo y la evaluación continua del desempeño.

A juicio de Robbins (2004):

La convicción que un individuo tiene en sus propias capacidades se denomina autoeficacia. A veces se hace referencia a la autoeficacia como autoeficacia. La autoeficacia “hace referencia a la creencia de un individuo capaz de llevar a cabo una tarea”. Cuando la autoeficacia de una persona es más fuerte, tiene un mayor grado de confianza en su capacidad para realizar una tarea con éxito. Por lo tanto, los que tienen un bajo nivel de autoeficacia son más propensos a disminuir su esfuerzo o a rendirse cuando se enfrentan a circunstancias desafiantes,

mientras que los individuos que tienen un alto nivel de autoeficacia harán un mayor esfuerzo para superar el obstáculo.

Algunos aspectos clave de la eficacia institucional incluyen:

- Claridad de objetivos: La organización debe tener objetivos claros, medibles y alcanzables, que estén bien comunicados a todos los niveles de la institución.
- Alineación estratégica: Todas las actividades, recursos y procesos de la organización deben estar alineados con la consecución de sus objetivos. Esto implica una planificación y gestión estratégica efectiva que guíe las acciones de la institución hacia sus metas.
Adaptabilidad: La capacidad de responder a los desafíos emergentes y ajustar sus estrategias y operaciones según sea necesario para mantener su relevancia y efectividad.
- Gestión del rendimiento: Involucra el monitoreo y evaluación constante del progreso hacia los objetivos, utilizando indicadores de rendimiento clave (KPIs) y otras métricas para medir el éxito y detectar áreas de mejora.
- Innovación y mejora continua: La eficacia institucional también está supeditada a la capacidad de la organización para realizar innovaciones, buscar nuevas oportunidades, mejorar sus procesos y prácticas, y aprender de los errores y éxitos.
- Gestión de recursos: Implica la utilización eficiente de

los recursos disponibles, incluidos el capital humano, financiero y material, para lograr los objetivos institucionales de la manera más óptima posible.

- **Compromiso de los stakeholders:** La eficacia institucional a menudo requiere el apoyo y compromiso de las diversas partes, socios y la comunidad. La participación activa y el compromiso de estos grupos pueden ser cruciales para el éxito de la organización.
- **Sostenibilidad:** La capacidad de mantener la eficacia a largo plazo, considerando no solo los objetivos financieros, sino también el impacto social de las operaciones de la organización.

1.2.2.2. Eficiencia

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española RAE (2023):

El término eficiencia viene del latín *Efficientia* que en español quiere decir: acción, fuerza, producción. Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. No debe confundirse con eficacia que se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera.

Para Stoner et al. (2000):

Partiendo de los trabajos de los economistas Adam Smith y David Ricardo, la eficiencia ha sido un paradigma traído de la teoría económica que ha dirigido el trabajo de las

entidades y de los líderes de esas organizaciones durante décadas. El vínculo entre los costes y gastos de mano de obra que la entidad debe asumir y los resultados obtenidos (productividad) es el planteamiento básico que ésta hace de la mano de obra; dicho de otro modo, su manifestación es la reducción de costes, o los costes mínimos. Tiene una lógica directa, según la cual hay que crear con los menores costes laborales factibles o, dicho de otro modo, obtener los mejores resultados manteniendo el mismo gasto total y costes laborales.

La eficiencia institucional está asociada a la capacidad de una entidad, ya sea pública o privada, para lograr sus objetivos con el mínimo uso posible de recursos. Este concepto pone énfasis en la relación entre los resultados alcanzados y los insumos usados, como tiempo, dinero, mano de obra y materiales. La eficiencia institucional se centra en cómo optimizar los procesos y sistemas internos para maximizar la productividad y minimizar el desperdicio o los costos innecesarios.

En palabras de Chiavenato (2009) para lograr los resultados previstos, la eficiencia consiste en aprovechar al máximo los recursos disponibles. Así pues, es posible afirmar que una empresa, organización o producto es “eficiente” cuando tiene la capacidad de producir los objetivos que se persiguen haciendo el uso más eficaz posible de los recursos que son fácilmente accesibles.

Por su parte Pereyra (2003) sostiene que la eficiencia en el lugar de trabajo se centra en los métodos, en hacer las cosas bien, en encontrar soluciones a los problemas, en reducir los gastos, en cumplir los deberes y compromisos, y en capacitar a los

empleados.

La eficiencia institucional es un indicador crítico de la salud y el éxito de una organización. Al mejorar la eficiencia, las organizaciones no solo pueden reducir costos y aumentar la rentabilidad.

Aspectos clave de la eficiencia institucional incluyen:

- Optimización de recursos: La organización busca utilizar sus recursos de la manera más efectiva posible, asegurando que cada unidad de recurso (financiero, humano, tecnológico) contribuya de manera significativa.
- Reducción de desperdicios: Implica identificar y eliminar procesos ineficientes, redundancias o actividades que no agregan valor.
- Procesos y procedimientos: El desarrollo, implementación y mejora continua de procesos y procedimientos eficientes son fundamentales para la eficiencia institucional. Esto puede incluir la automatización de tareas, la mejora de los flujos de trabajo y la adopción de mejores prácticas.
- Rendimiento y productividad: La eficiencia se mide a menudo en términos de productividad, evaluando la relación entre los resultados obtenidos y los recursos invertidos. Se buscan métodos para mejorar constantemente el rendimiento de los empleados y los sistemas operativos.
- Toma de decisiones basada en datos: Utilizar análisis de datos y métricas de rendimiento para informar y optimizar la

asignación de recursos.

- Innovación tecnológica: La adopción y adaptación de nuevas tecnologías pueden ser cruciales para mejorar la eficiencia, ya que estas pueden automatizar tareas, mejorar la comunicación y facilitar la gestión de la información.
- Sostenibilidad: La eficiencia no solo se refiere a la reducción de costos a corto plazo, sino también a la sostenibilidad a largo plazo, asegurando que la organización pueda mantener sus operaciones y cumplir con sus objetivos de manera eficiente en el futuro.
- Cultura organizacional: Fomentar una cultura que valore la eficiencia, la mejora continua y la responsabilidad puede contribuir significativamente a la eficiencia institucional.

1.2.2.3. Efectividad

Señalan que, como constructo, la eficacia no tiene una referencia objetiva, y afirman que el constructo eficacia está relacionado con cosas como la productividad, el éxito, la competitividad y la calidad. Además, afirman que los juicios sobre los que se construye la eficacia son los valores y preferencias individuales de las personas de una organización. Esta abstracción mental se utiliza para comprender la realidad. Una abstracción mental es una abstracción mental. (Fernández-Ríos y Sánchez, 1997)

De acuerdo con Katz y Kahn (1986):

El grado de recuperación de todo tipo de energía dentro de una organización es lo que se entiende por “eficacia organizativa”. Este grado se decide por una combinación de eficiencia de la entidad como sistema y su éxito a la hora de obtener, en circunstancias favorables, los insumos que requiere.

La efectividad institucional está asociada a la capacidad de las instituciones para poder alcanzar sus objetivos y metas de manera exitosa, enfocándose en los resultados y el impacto de su accionar y estrategias. Este concepto abarca la idea de que una institución no solo debe realizar sus actividades de manera eficiente, utilizando recursos de forma óptima, sino que también debe asegurarse de que estas actividades contribuyan de manera significativa al cumplimiento de su misión y visión a largo plazo.

Para Serralde (2004) citado en E. Delgado y Marcos (2018):

El nivel de satisfacción que una empresa proporciona a sus usuarios en relación con sus demandas se denomina eficacia organizativa. Se refiere a cómo una entidad está en la capacidad de compensar las demandas de la sociedad en relación con el servicio que presta. Esto permite diferenciar una institución de otra en función del nivel de eficacia que posea.

La efectividad institucional es un concepto dinámico que requiere un enfoque holístico y estratégico para la gestión organizacional, con un compromiso continuo con la excelencia, la adaptabilidad y la responsabilidad social.

La efectividad institucional se basa en varios pilares

fundamentales, que incluyen:

- Claridad en la misión y objetivos: La organización debe tener una misión claramente definida y objetivos específicos que guíen todas sus actividades y decisiones. Estos objetivos deben ser medibles y alcanzables, permitiendo una evaluación objetiva del desempeño.
- Alineación estratégica: Las acciones de la organización deben estar alineados con sus objetivos a largo plazo. Esto implica una planificación y gestión estratégica cuidadosa que integre las diversas funciones y actividades de la organización hacia la consecución de sus metas.
- Adaptabilidad y flexibilidad: La efectividad institucional requiere que la entidad esté en la capacidad de adecuarse a los cambios externos, incluyendo tecnologías emergentes, tendencias y dinámicas sociales y económicas, ajustando sus estrategias y operaciones según sea necesario.
- Gestión del desempeño: La organización debe implementar sistemas para monitorear y evaluar su desempeño con respecto a los objetivos establecidos, utilizando indicadores de rendimiento clave (KPIs) y otras herramientas de evaluación para medir el éxito y identificar áreas de mejora.
- Innovación y mejora continua: La búsqueda constante de innovaciones en productos, servicios, procesos y prácticas de gestión es crucial para mantener y mejorar la efectividad a lo largo del tiempo, respondiendo proactivamente a los desafíos y oportunidades.
- Compromiso y desarrollo del talento: La efectividad

institucional también obedece a la capacidad de la institución para atraer, retener y desarrollar a su personal, fomentando un ambiente de trabajo que motive y habilite a los empleados para contribuir al máximo a los objetivos de la organización.

- **Responsabilidad y transparencia:** Mantener altos estándares de ética, responsabilidad y transparencia en todas las operaciones es esencial para ganar y mantener la confianza de las partes.
- **Participación de las partes interesadas:** La efectividad institucional a menudo involucra la colaboración con una amplia gama de clientes, empleados, socios, proveedores y la comunidad en general, asegurando que las acciones de la organización estén en sintonía con las necesidades y expectativas de estos grupos.

1.3. Definición de términos básicos

Comunicación efectiva. Es una forma de comunicación en la que somos capaces de transmitir el mensaje de forma fácilmente comprensible y muy clara para el destinatario, sin que se produzca ninguna incertidumbre, malentendido o posibilidad de interpretación errónea derivada de la comunicación. (Castro, 2019)

Habilidades comunicativas. Son parte de las competencias comunicativas que garantizan una comunicación sólida y eficaz. (Moyá, 2016)

Funciones de la comunicación efectiva. Es imprescindible para las compañías u organizaciones, personas y grupos; y, la comunicación desempeña 4 funciones básicamente importantes:

control, motivación, expresión de emociones e información. (Chiavenato, 2009)

Canales formales de la comunicación. Los canales de comunicación formales son los que se mueven al interior de la cadena de mando o al interior de las funciones que ha fijado la organización. (Chiavenato, 2009)

Productividad institucional. Es la proporción entre la cantidad total de producto generado y la cantidad total de recursos que se utilizaron para crear ese producto. (Casanova, 2020, citado en Estacio, 2021)

Eficacia. El nivel en que conseguimos alcanzar el objetivo o la meta se denomina eficacia. (Oliveira, 2002)

Eficiencia. Consiste en aprovechar al máximo los recursos disponibles. (Chiavenato, 2009)

Efectividad. Grado en que una entidad es capaz de satisfacer las demandas de la sociedad en relación con el servicio que presta. (Serralde, 2004, citado en E. Delgado y Marcos, 2018)

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Las entidades del Estado, cual es el caso de las municipalidades y gobiernos regionales arrancaron con bastante ímpetu desde enero del presente año. A todas luces, las nuevas gestiones tienen la voluntad de realizar un buen trabajo en los próximos 4 años, que los apunte para futuros políticos y para mantener satisfecha a una población que reclame mejoras en sus jurisdicciones.

Pero las gestiones no están solas, las nuevas gestiones cuentan con un grupo humano estable que viene de las anteriores gestiones, sumado al personal de confianza que los acompañará durante 4 años. Aglutinar a ambos grupos humanos no es fácil y suelen presentarse conflictos como es de prever.

Sin embargo, este grupo humano en su conjunto, tiene algo en común: buscar la mejor manera de desarrollar la comunicación efectiva, que finalmente, redundará en la productividad institucional a nivel general.

Pero esta investigación está centrada en la Oficina de Imagen Institucional del Gobierno Regional de Loreto, así como de sus dependencias integradas por las direcciones regionales y las gerencias subregionales. Todo esto referido a sus comunicadores.

Al finalizar la gestión anterior, esta dependencia acarrea los inconvenientes de la comunicación poco o casi nada efectiva, lo cual definitivamente incide en la productividad de sus trabajadores.

Ortiz (2021) citado en Miranda y Saldaña (2022) afirma que la comunicación efectiva es un procedimiento que consiste en comunicar ideas, pensamientos, conocimientos e información de forma fácilmente comprensible, con el objetivo de que el mensaje se reciba de acuerdo con la finalidad para la que fue concebido.

Por su parte Flores (2018) señala que la productividad es la consecuencia que se produce como consecuencia de adquirir el output con los recursos que se utilizaron para desarrollarlos, por lo que se procura la eficiencia de los recursos.

En ese sentido, este trabajo buscará conocer en qué medida se desarrolla la comunicación efectiva en la Oficina de Imagen Institucional del Gobierno Regional de Loreto, y cómo esto redundará en su productividad institucional en la actualidad, teniendo en cuenta que la nueva gestión tiene ya 1 año.

A este respecto, teniendo en cuenta la anterior formulación del problema, este estudio planteará las cuestiones mencionadas.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023?

2.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se percibe la comunicación efectiva en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de

Loreto 2023?

¿Cómo se percibe la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023?

¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Identificar la relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

2.3.2. Objetivos específicos

Analizar cómo se percibe la comunicación efectiva en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

Analizar cómo se percibe la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

Determinar el nivel de relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

2.4. Justificación e importancia de la investigación

Esta investigación está justificada porque va a permitir identificar la relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023, y a partir de estos resultados plantear estrategias nuevas de comunicación efectiva que permitan optimizar y potenciar la productividad institucional.

Para Martínez (2020) citado en Miranda y Saldaña (2022):

La comunicación efectiva debe interpretarse como una comunicación precisa, y puede utilizarse en cualquier medio; no obstante, se limita a chats, anuncios o correos electrónicos. Es uno de los mecanismos fundamentales que pueden garantizar que una organización funcione sin contratiempos; sin una comunicación efectiva, el negocio u organización estaría sumido en el desorden y el caos, lo que lo hace funcionar de forma ineficiente.

Esta investigación tiene importancia, porque va a permitir conocer cómo se desarrolla la comunicación efectiva y cómo incide ésta en la productividad institucional de la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto.

Tendrá relevancia teórica porque tendrá por objetivo ratificar la validez de la teoría y su adaptabilidad en la realidad a estudiar a través del instrumento a utilizar; y, asimismo, procurará contrastar la manera en que se presentará en la realidad a estudiar mediante la aplicación de los conceptos y la teoría.

Esta investigación tendrá relevancia práctica y metodológica, porque los instrumentos van a servir para medir la comunicación efectiva y la productividad institucional en cualquier otra entidad del rubro.

Asimismo, con el propósito de servir como fuente de referencia, este estudio será de gran utilidad para otros investigadores, instructores, estudiantes y académicos involucrados en el tema de las Ciencias de la Comunicación. Como resultado, tendrán una comprensión más precisa de la realidad que va a ser examinada.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Ha= Existe relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

Ho= No existe relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

2.5.2. Hipótesis derivadas

Es positiva la comunicación efectiva en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

Es positiva la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

Existe un alto nivel de relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de la variable

Variable independiente (X): Comunicación efectiva.

Variable dependiente (Y) : Productividad institucional.

2.6.2. Definición de las variables

2.6.2.1. Definición conceptual Variable (X) Motivación laboral

Es una forma de comunicación en la que somos capaces de transmitir el mensaje de forma fácilmente comprensible y muy clara para el destinatario, sin que se produzca ninguna incertidumbre, malentendido o posibilidad de interpretación errónea derivada de la comunicación. (Castro,2019)

Variable (Y) Productividad institucional

Es la proporción entre la cantidad total de producto generado y la cantidad total de recursos que se utilizaron para crear ese producto.(Casanova, 2002, citado en Estacio, 2021)

2.6.2.2. Definición operacional

La variable independiente (X) Comunicación efectiva se define operacionalmente en tres dimensiones: Habilidades comunicativas, funciones de la comunicación efectiva y canales

formales de la comunicación, y la apreciación de los indicadores, buena (totalmente de acuerdo), si la puntuación oscila entre 100 % – 70 %, regular (ni de acuerdo ni en desacuerdo) si la puntuación oscila entre 69% – 40%, y deficiente (en desacuerdo) si la puntuación oscila entre 39% – 00%.

La variable dependiente (Y) Productividad institucional se define operacionalmente en tres dimensiones: Eficacia, eficiencia y efectividad, y la apreciación de los indicadores, buena, si la puntuación oscila entre 100

% – 70 %, regular si la puntuación oscila entre 69% – 40%, y deficiente si la puntuación oscila entre 39% – 00%.

2.6.3. Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE
Comunicación efectiva	Habilidades comunicativas	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una comunicación fluida en nuestra dependencia. • Los trabajadores se comunican de manera asertiva. • La comunicación es eficaz en todas las jerarquías. • Gracias a la fluidez de la comunicación, los objetivos institucionales se cumplen siempre. • Las habilidades comunicativas de los trabajadores redundan en la elaboración de un producto óptimo. 	<p>Buena: 100 % - 70 %.</p> <p>Regular: 69 % - 40 %.</p> <p>Mala: 39 % - 40 %.</p>
	Funciones de la comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • La planificación en la comunicación efectiva se ve reflejada en el desarrollo de los objetivos comunicacionales. • Cuando surge algún problema, este es comunicado inmediatamente a las instancias respectivas en busca de una solución. • En las funciones mismas del trabajo existe la motivación adecuada para lograr los objetivos planteados. • Los trabajadores expresan sus emociones, sean estas buenas o negativas, a fin de comunicarlas y mejorar las labores. • Los datos son precisos en relación con el trabajo, a fin de, ser el caso, evaluar soluciones o mejoras. 	
	Canales formales de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Los canales formales de comunicación son utilizados adecuadamente en nuestra dependencia. • Los canales formales de comunicación funcionan en armonía con los objetivos institucionales. • Los mensajes informales son utilizados adecuadamente a fin de fortalecer relaciones y crear mayor acercamiento y confianza. • La comunicación ascendente y descendente fluye de manera armónica. • La comunicación transversal y horizontal fluye adecuadamente en nuestra dependencia. 	
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Logro los objetivos trazados y encomendados en el plazo que me fue dado. • Afronto con valentía la toma de decisiones en situaciones de gran responsabilidad y alto riesgo. • Cuando se presenta una dificultad laboral, inmediatamente planteo soluciones. • Afronto situaciones y problemas desde el lado más favorable • Controlo mis emociones y actúo de manera apropiada ante distintas personas y situaciones. 	

Productividad Institucional	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Propicio un clima favorable durante el desarrollo de mi trabajo. • Priorizo mi trabajo en función a las tareas encomendadas. • Utilizo de manera racional los implementos de trabajo que me fueron asignados. • Coordino el desarrollo de mi trabajo con mis compañeros de trabajo de manera armoniosa. • Me esmero por alcanzar el desarrollo de las tareas que me fueron asignadas. 	
	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Estoy comprometido con el trabajo que desempeño. • Clasifico por orden de prioridad las tareas encomendadas con efectividad. • Tengo actitudes positivas frente al trabajo lo cual influye en mi buen desempeño laboral. • Afronto situaciones y problemas desde el lado más favorable. • Controlo mis emociones y actúo de manera apropiada frente a distintas personas y situaciones. 	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

3.1.1. Nivel de investigación

La investigación, de acuerdo al nivel de conocimiento adquirido, pertenece a una investigación descriptiva, con dos variables: Comunicación efectiva y productividad institucional.

El estudio pertenece al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versarán sobre cuestiones específicas, porque se revisará lo que se ha investigado anteriormente, porque se someterá a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque se usará la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico.

3.1.2. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo porque se estudiará la situación en que se encuentra las variables: Comunicación efectiva y productividad institucional. (Ávila, 2000)

3.1.3. Diseño de Investigación

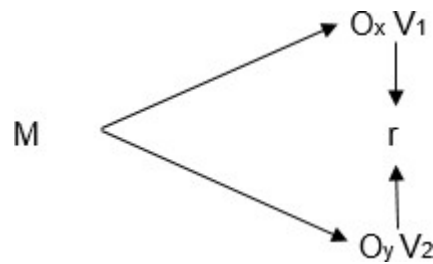
El diseño general de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo correlacional.

Fue No experimental porque no se manipularon las variables en estudio.

Fue Descriptivo Transversal porque se recogió la información

en el mismo lugar y en un momento determinado.

El siguiente esquema correspondió a este tipo de diseño:



Denotación:

M = Muestra de Investigación

Ox = Variable 1: Comunicación efectiva

Oy = Variable 2: Productividad institucional

r = Relación entre variables

Los pasos que se siguieron en la aplicación del diseño son:

- Se realizó la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio).
- Se procesó y se sistematizó la información y/o datos.
- Se clasificó la información y/o datos, tras haberlos organizado en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.
- Se analizó e interpretó la información y/o datos.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo integrada por los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto, que hacen un total de 80 trabajadores.

3.2.2. Muestra

La selección de la muestra fue de tipo censal; porque se trabajó con toda la población, es decir los 80 trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto.

3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnica de recolección de datos

La técnica que se empleó en la recolección de datos de las variables independiente y dependiente fue la encuesta, porque se observó los hechos en forma indirecta.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado en la recolección de datos de las variables fue el cuestionario el que cual fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación, obteniéndose los siguientes resultados: Validez 79.6 y confiabilidad 0.911.

3.3.3. Procedimientos de recolección de datos

- ✓ Recojo de la información
- ✓ Procesamiento de la información
- ✓ Organización de la información en cuadros
- ✓ Análisis de la información
- ✓ Interpretación de datos

3.4. Procesamiento y análisis de la información

3.4.1. Procesamiento de la información

El procesamiento de los datos se efectuó en forma mecánica sobre la base de los datos.

3.4.2. Análisis de la información

El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva: Frecuencia, promedio (\bar{x}), porcentaje (%).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

4.1.1. Variable (X) Motivación laboral

Tabla N° 1: Evaluación de la comunicación efectiva que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión habilidades comunicativas

Habilidades comunicativas		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 039%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Existe una comunicación fluida en nuestra dependencia.	55	69	16	20	9	11	80	100
2	Los trabajadores se comunican de manera asertiva.	45	56	23	29	12	15	80	100
3	La comunicación es eficaz en todas las jerarquías.	65	81	10	13	5	6	80	100
4	Gracias a la fluidez de la comunicación, los objetivos institucionales se cumplen siempre.	53	66	16	20	11	14	80	100
5	Las habilidades comunicativas de los trabajadores redundan en la elaboración de un producto óptimo.	48	60	25	31	7	9	80	100
Promedio (x)		53	67	18	22	9	11	80	100

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico N° 1: Evaluación de la comunicación efectiva que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión habilidades comunicativas



Interpretación

En la tabla N° 1 se aprecia la dimensión comunicación descendente desarrollada en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado se muestra a continuación:

Del promedio (\bar{x}) de 166 (100%) colaboradores: 107 (65%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada la comunicación descendente (100-71%).

37 (22%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada la comunicación descendente (70-40%).

Mientras que 22 (13%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada la comunicación descendente (39 – 00%).

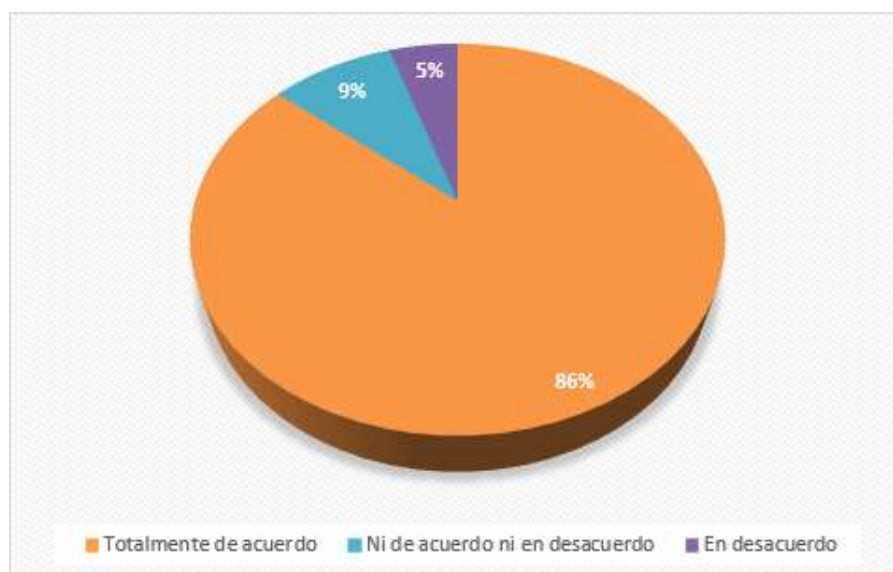
Concluyendo que es buena (100 – 71%) la comunicación descendente que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

Tabla N° 2: Evaluación de la comunicación efectiva que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión funciones de la comunicación efectiva

Funciones de la comunicación efectiva		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	La planificación en la comunicación efectiva se ve reflejada en el desarrollo de los objetivos comunicacionales.	70	87	7	9	3	4	80	100
2	Cuando surge algún problema, este es comunicado inmediatamente a las instancias respectivas en busca de una solución.	68	85	8	10	4	5	80	100
3	En las funciones mismas del trabajo existe la motivación adecuada para lograr los objetivos planteados.	66	83	8	10	6	7	80	100
4	Los trabajadores expresan sus emociones, sean estas buenas o negativas, a fin de comunicarlas y mejorar las labores.	75	94	3	4	2	2	80	100
5	Los datos son precisos en relación con el trabajo, a fin de, ser el caso, evaluar soluciones o mejoras.	65	81	10	13	5	6	80	100
Promedio (x)		69	86	7	9	4	5	80	100

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico N° 2: Evaluación de la comunicación efectiva que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión funciones de la comunicación efectiva



Interpretación

En la tabla N° 2 se aprecia la dimensión comunicación ascendente desarrollada en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado semuestra a continuación:

Del promedio (\bar{x}) de 166 (100%) colaboradores: 119 (72%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada la comunicación ascendente (100-71%).

30 (18%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada la comunicación ascendente (70-40%).

Mientras que 17 (10%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada la comunicación ascendente (39 – 00%).

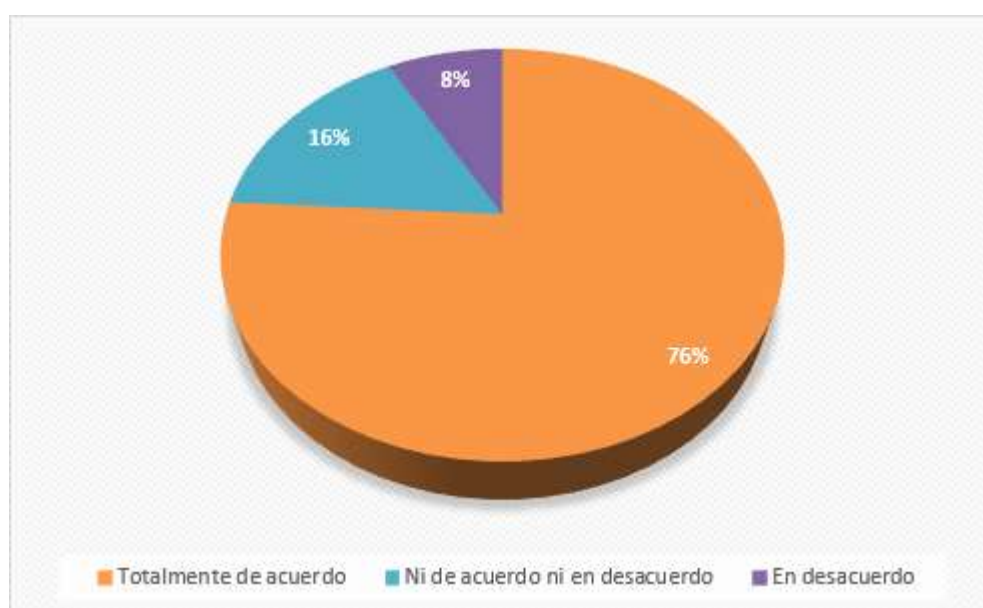
Concluyendo que es buena (100 – 71%) la comunicación ascendente que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

Tabla N° 3: Evaluación de la comunicación efectiva que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión canales formales de la comunicación

Canales formales de la comunicación		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Los canales formales de comunicación son utilizados adecuadamente en nuestra dependencia.	62	78	10	12	8	10	80	100
2	Los canales formales de comunicación funcionan en armonía con los objetivos institucionales.	65	81	14	18	1	1	80	100
3	Los mensajes informales son utilizados adecuadamente a fin de fortalecer relaciones y crear mayor acercamiento y confianza.	58	73	12	15	10	12	80	100
4	La comunicación ascendente y descendente fluye de manera armónica.	60	75	15	19	5	6	80	100
5	La comunicación transversal y horizontal fluye adecuadamente en nuestra dependencia.	61	76	12	15	7	9	80	100
Promedio (x)		61	76	13	16	6	8	80	100

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico N° 3: Evaluación de la comunicación efectiva que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión canales formales de la comunicación



Interpretación

En la tabla N° 3 se aprecia la dimensión comunicación horizontal desarrollada en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado semuestra a continuación:

Del promedio (\bar{x}) de 166 (100%) colaboradores: 98 (59%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada la comunicación horizontal (100-71%).

40 (24%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada la comunicación horizontal (70-40%).

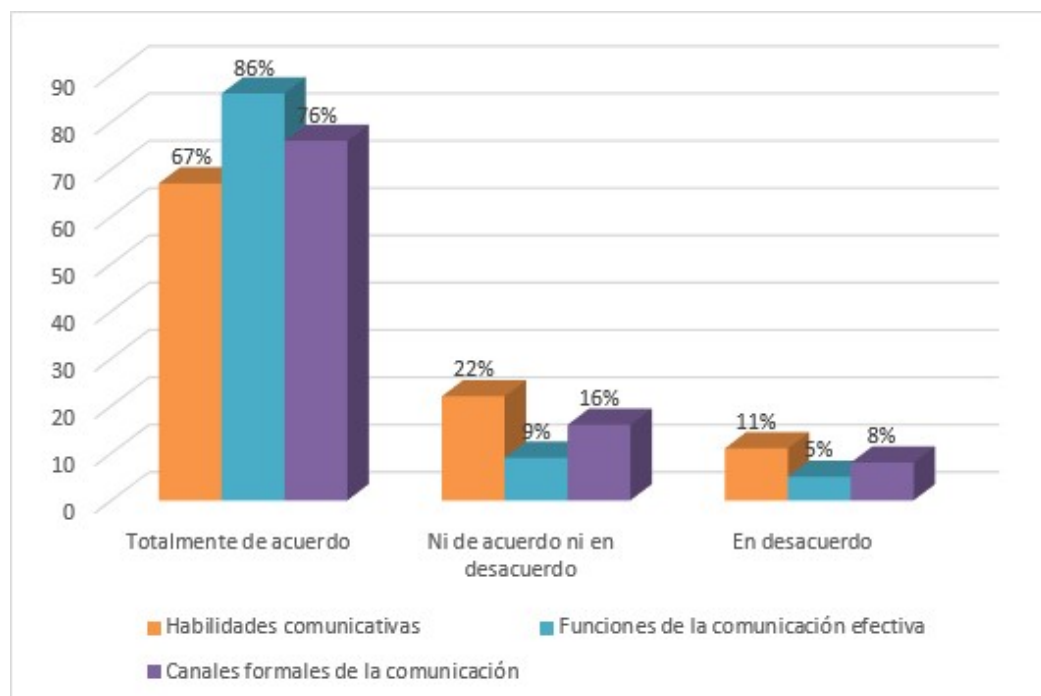
Mientras que 28 (17%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada la comunicación horizontal (39 – 00%).

Concluyendo que es buena (100 – 71%) la comunicación horizontal que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

Tabla N° 4: Evaluación de la comunicación efectiva en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto

COMUNICACIÓN EFECTIVA		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Habilidades comunicativas	53	67	18	22	9	11	80	100
2	Funciones de la comunicación efectiva	69	86	7	9	4	5	80	100
3	Canales formales de la comunicación	61	76	13	16	6	8	80	100
	Promedio (x)	61	76	13	16	6	8	80	100

Gráfico N° 4: Evaluación de la comunicación efectiva en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto



Interpretación

En la tabla N° 4, se aprecia las relaciones públicas desarrolladas en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado se muestra a continuación:

Del promedio (\bar{x}) de 166 colaboradores (100%) 108 trabajadores (65%) se manifestaron totalmente de acuerdo con las acciones de relaciones públicas que desarrolla la Municipalidad Distrital de Belén (100-71%).

36 (22%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las acciones de relaciones públicas que desarrolla la Municipalidad Distrital de Belén (70-40%).

Mientras que 22 (13%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con las acciones de relaciones públicas que desarrolla la Municipalidad Distrital de Belén (39 – 00%).

Concluyendo que es buena (100 – 71%) las acciones de relaciones públicas que desarrolla la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

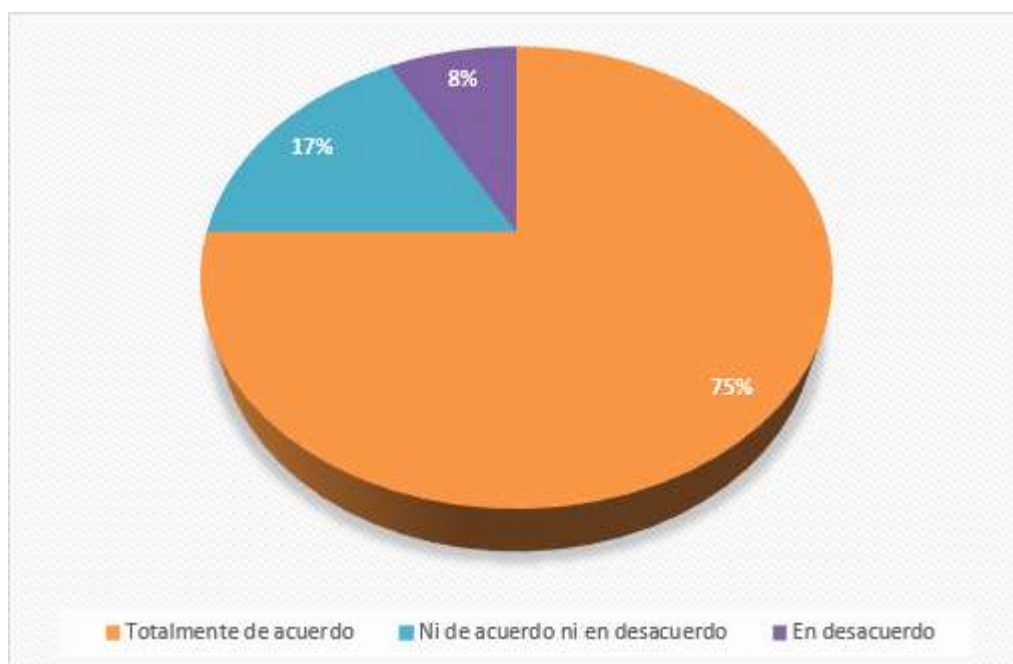
4.1.2. Variable (Y): Productividad institucional

Tabla N° 5: Evaluación de la productividad institucional que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión eficacia

Eficacia		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Logro los objetivos trazados y encomendados en el plazo que me fue dado.	55	69	16	20	9	11	80	100
2	Afronto con valentía la toma de decisiones en situaciones de gran responsabilidad y alto riesgo.	60	75	15	19	5	6	80	100
3	Cuando se presenta una dificultad laboral, inmediatamente planteo soluciones.	63	79	12	15	5	6	80	100
4	Afronto situaciones y problemas desde el lado más favorable	58	73	13	16	9	11	80	100
5	Controlo mis emociones y actúo de manera apropiada ante distintas personas y situaciones.	65	81	12	15	3	4	80	100
Promedio (x)		60	75	14	17	6	8	80	100

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico N° 5: Evaluación de la productividad institucional que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión eficacia



Interpretación

En la tabla N° 5 se aprecia la dimensión control mutuo desarrollada en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado se muestra a continuación:

Del promedio (\bar{x}) de 166 (100%) colaboradores: 114 (69%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada el control mutuo (100-71%).

37 (22%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada el control mutuo (70-40%).

Mientras que 15 (9%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada el control mutuo (39 – 00%).

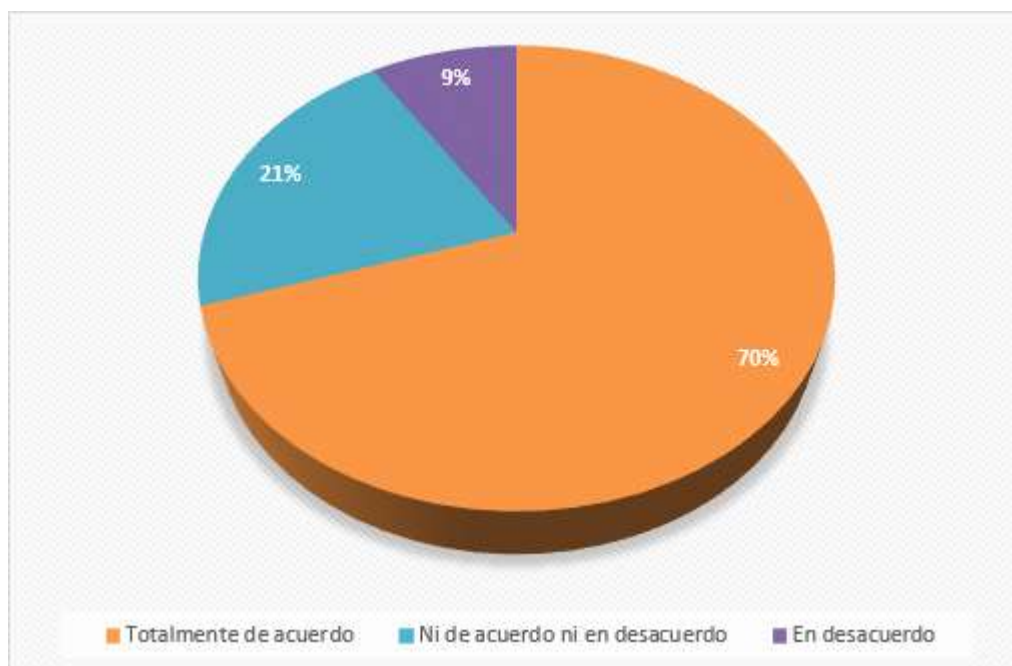
Concluyendo que es bueno (100 – 71%) el control mutuo que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

Tabla N° 6: Evaluación de la productividad institucional que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión eficiencia

Eficiencia		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Propicio un clima favorable durante el desarrollo de mi trabajo.	50	63	16	20	14	17	80	100
2	Priorizo mi trabajo en función a las tareas encomendadas.	58	73	20	25	2	2	80	100
3	Utilizo de manera racional los implementos de trabajo que me fueron asignados.	63	79	15	19	2	2	80	100
4	Coordino el desarrollo de mi trabajo con mis compañeros de trabajo de manera armoniosa.	55	69	14	17	11	14	80	100
5	Me esmero por alcanzar el desarrollo de las tareas que me fueron asignadas.	52	65	20	25	8	10	80	100
Promedio (x)		56	70	17	21	7	9	80	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico N° 6: Evaluación de la productividad institucional que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión eficiencia



Interpretación

En la tabla N° 6 se aprecia la dimensión confianza desarrollada en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado se muestra a continuación:

Del promedio (\bar{x}) de 166 (100%) colaboradores: 99 (60%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada la confianza (100-71%).

42 (25%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada la confianza (70-40%).

Mientras que 25 (15%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada la confianza (39 – 00%).

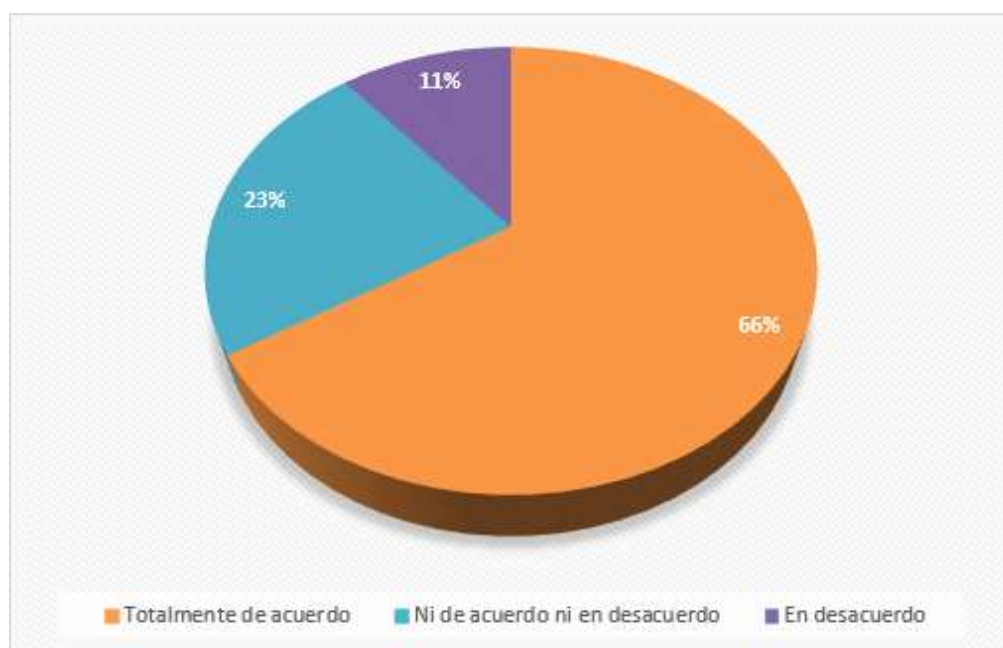
Concluyendo que es buena (100 – 71%) la confianza que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

Tabla N° 7: Evaluación de la productividad institucional que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión efectividad

Efectividad		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Estoy comprometido con el trabajo que desempeño.	50	63	18	22	12	15	80	100
2	Clasifico por orden de prioridad las tareas encomendadas con efectividad.	52	65	18	22	10	13	80	100
3	Tengo actitudes positivas frente al trabajo lo cual influye en mi buen desempeño laboral.	54	68	20	25	6	7	80	100
4	Afronto situaciones y problemas desde el lado más favorable.	53	66	17	21	10	13	80	100
5	Controlo mis emociones y actúo de manera apropiada frente a distintas personas y situaciones.	56	70	18	23	6	7	80	100
Promedio (x)		53	66	18	23	9	11	80	100

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico N° 7: Evaluación de la productividad institucional que se desarrolla en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto en su dimensión efectividad



Interpretación

En la tabla N° 7 se aprecia la dimensión compromiso desarrollada en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado se muestra a continuación:

Del promedio (\bar{x}) de 166 (100%) colaboradores: 117 (71%) colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada el compromiso (100-71%).

32 (19%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada el compromiso (70-40%).

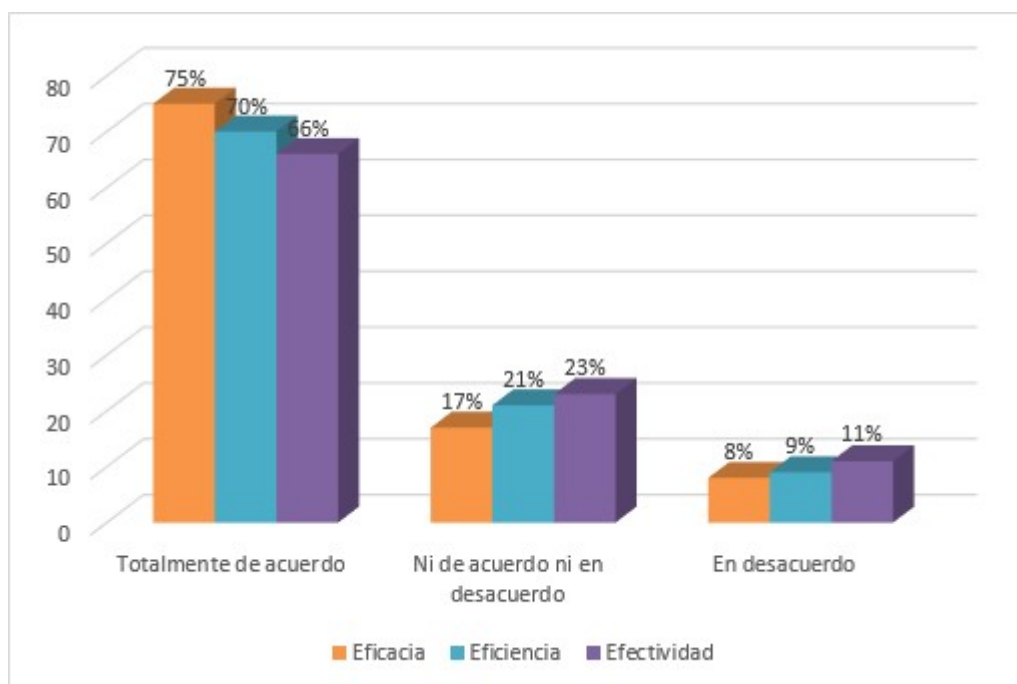
Mientras que 17 (10%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con que en la Municipalidad Distrital de Belén se desarrolla de manera adecuada el compromiso (39 – 00%).

Concluyendo que es bueno (100 – 71%) el compromiso que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

Tabla N° 8: Evaluación de la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto

PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Eficacia	60	75	14	17	6	8	80	100
2	Eficiencia	56	70	17	21	7	9	80	100
3	Efectividad	53	66	18	23	9	11	80	100
	Promedio (x)	57	71	16	20	7	9	80	100

Gráfico N° 8: Evaluación de la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto



Interpretación

En la tabla N° 8, se aprecia la calidad de las relaciones interpersonales desarrolladas en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado se muestra a continuación:

Del promedio (\bar{x}) de 166 colaboradores (100%) 110 trabajadores (66%) se manifestaron totalmente de acuerdo con la calidad de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén (100-71%).

37 (22%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén (70-40%).

Mientras que 19 (12%) de los colaboradores se manifestó en desacuerdo con la calidad de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén (39 – 00%).

Concluyendo que es buena (100 – 71%) la calidad de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

4.2. Análisis inferencial

Tabla N° 9: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad institucional	,432	80	,000	,611	80	,000
Comunicación efectiva	,459	80	,000	,557	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla N° 10: Prueba de hipótesis

Correlaciones		Comunicación efectiva	Productividad institucional
Comunicación efectiva	Correlación de Pearson	1	,926**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Productividad institucional	Correlación de Pearson	,926**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

De acuerdo al análisis de estadística realizado con el estadígrafo rho de Spearman se determinó una relación significativa y positiva ($r = 0,926$, donde p es menor de $0,05$) entre la comunicación efectiva y la productividad institucional. Al tener una significancia bilateral de $0,000$, la cual es menor de $0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, ya que existe relación significativa entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

Los resultados están representados en un 99% de intervalo de confianza.

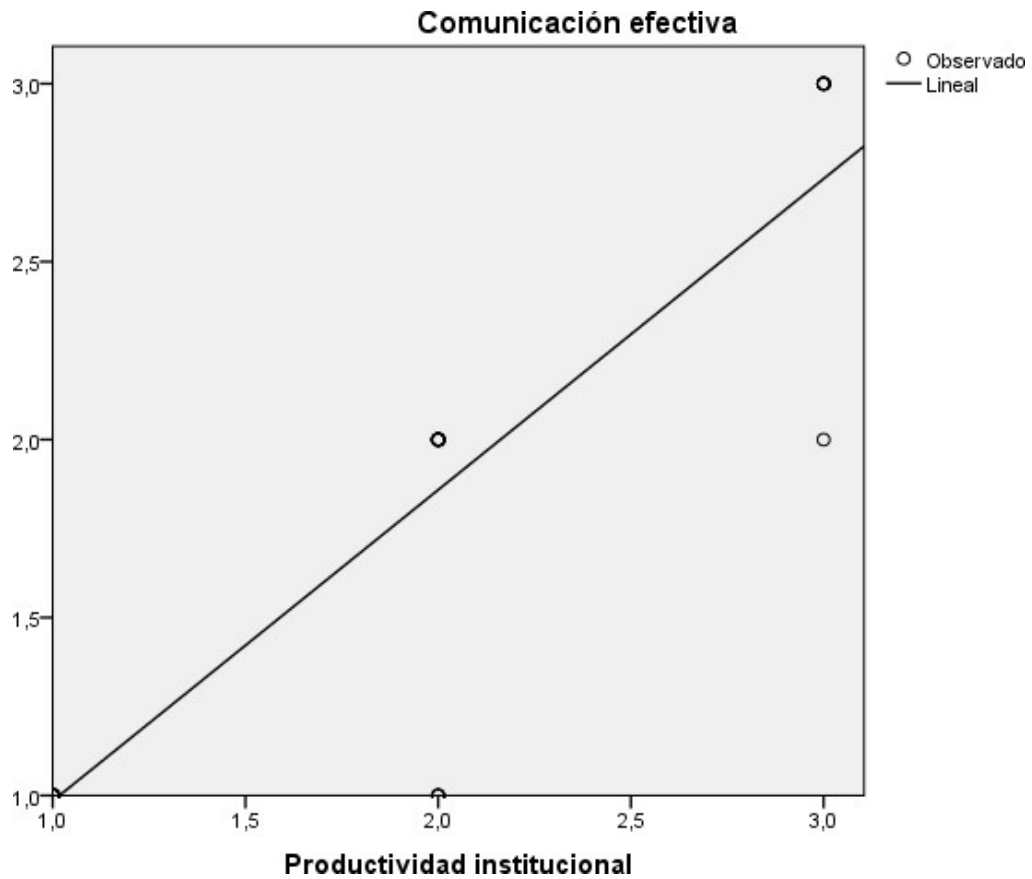
Tabla N° 11: Resumen de modelo y estimaciones de parámetro

Resumen de modelo y estimaciones de parámetro

Variable dependiente: Comunicación efectiva

Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	,857	468,223	1	78	,000	,111	,874

La variable independiente es Productividad institucional.



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN. CONCLUSIONES. RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Al realizar el análisis descriptivo de las variables comunicación efectiva y su relación con la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional del Gobierno Regional de Loreto 2023, se encontró los siguientes resultados:

En el análisis estadístico de la variable comunicación efectiva totalmente de acuerdo con 76 %.

En el análisis estadístico de la variable productividad institucional totalmente de acuerdo con 71 %.

En el análisis estadístico de la relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023, es totalmente de acuerdo con 74 %.

Estos resultados se relacionan con los de Miranda y Saldaña (2022) quienes concluyeron que al establecerse el coeficiente de correlación Rho Spearman en $\rho=0,23$, hemos podido establecer que existe una relación media positiva entre la variable comunicación eficaz y la productividad. Un valor p de 0,05 ($0,022 < 0,05$) demuestra la significación asintótica de esta relación, por lo tanto, es posible afirmar que se comprobó la hipótesis. Asimismo, los resultados también coinciden con los de Zumaeta y Flores (2020) quienes concluyeron que como resultado de los empleados de la empresa CISESAC de Iquitos, es posible sacar la conclusión de que existe un clima laboral favorable. Como resultado, es posible deducir que existe un mejor desarrollo del trabajo que

realizan los empleados, y que existe potencial de mejora en la comunicación entre compañeros de trabajo. Del mismo, estos resultados coinciden con los de Apaza y Sauñe (2019) quienes concluyeron que Debido al hecho de que el proyecto pasó de producir 0,0399 sacos por cada sol invertido a producir 0,0426 sacos por cada sol invertido, las investigadoras concluyeron que el objetivo principal del proyecto, que era aumentar el nivel de productividad en un 7,98%, se cumplió con éxito. Asimismo, el índice de eficacia del radar estratégico mejoró en un 79,48%, lo que demuestra que se logró establecer y gestionar satisfactoriamente una gestión estratégica eficaz. En el mismo sentido estos resultados se relacionan con los de Chancasanampa (2019) quien concluyó que se demostró que la comunicación eficaz y la productividad laboral tienen un vínculo de 0,550, lo que indica una relación positiva significativa entre ambas variables; la investigadora llegó a esta conclusión tras realizar la investigación. En una línea similar, el cuarenta y seis por ciento de los sujetos que tuvieron participación en la encuesta dieron una respuesta negativa a la pregunta sobre el grado de comunicación presente en la organización. Esto se debe a que no se sienten apoyados por sus compañeros de trabajo, no captan la información, desconocen ciertos procedimientos y no se sienten inspirados para compartir sus opiniones. Asimismo, estos resultados también coinciden con los de Díaz y Colmenares (2019) quienes concluyeron que se logra una visión más detallada y profunda del papel de todos los intervinientes en el acto comunicativo, particularmente del líder como facilitador de este proceso. Se busca que esta investigación sea útil para las entidades u organizaciones empresariales que buscan mejorar sus sistemas de comunicación, motivación y, por supuesto, la productividad dentro de sus organizaciones. Del mismo modo, estos resultados coinciden con los de Zurita (2019) quien concluyó que la entidad en cuestión posee un margen de explotación del 81,87% y que las

condiciones en las que opera son ideales para el crecimiento de sus actividades. En ese mismo sentido, estos resultados se relacionan con los de Rodas (2017) quien concluyó que como consecuencia de que existe relación entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo, así como del hecho de que la transferencia de información es esencial para el correcto desempeño de los trabajadores, se sugirió la realización de un plan de mejora de los procesos de comunicación para reforzar el trabajo en equipo.

5.2. Conclusiones

5.2.1. Conclusiones específicas

Es Buena: (100 – 71%) la comunicación efectiva en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

Es Buena: (100 – 71%) la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

Existe un alto nivel de relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

5.2.2. Conclusión general

Existe relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

5.3. Recomendaciones

5.3.1. Recomendaciones específicas

- En relación con la comunicación efectiva, se recomienda fomentar la escucha activa en la que se escuchen y valoren las opiniones y necesidades de los ciudadanos; esto incluye, realizar consultas públicas y encuestas, así como establecer canales de comunicación bidireccionales. Asimismo, garantizar que toda la información sobre decisiones, políticas, y procesos gubernamentales sea accesible y fácil de entender para el público general. La transparencia fomenta la confianza y la credibilidad.
- En ese mismo sentido, se recomienda comunicar de manera clara y sencilla, evitando el uso de jerga técnica o burocrática que pueda dificultar la comprensión, en la medida en que es importante que la información sea accesible para personas con diferentes niveles de educación. Además, se recomienda utilizar diversos medios (redes sociales, sitios web, prensa escrita, radio, televisión, boletines informativos) para llegar a diferentes segmentos de la población, incluyendo aquellos con acceso limitado a internet o a medios digitales.
- En relación con la productividad institucional se recomienda Establecer objetivos claros y alcanzables a corto, mediano y largo plazo, asegurando que estén alineados con la misión y visión de la institución; en tal sentido, es crucial que todos los miembros de la organización comprendan estos objetivos y cómo su trabajo contribuye a alcanzarlos. Asimismo, analizar y optimizar los procesos internos para eliminar ineficiencias y redundancias, lo cual puede incluir la implementación de sistemas de gestión de calidad, como ISO 9001, para estandarizar procesos y aumentar la eficiencia.

- En ese mismo sentido, se recomienda invertir en la formación continua del personal para mejorar sus habilidades y competencias; lo cual incluye capacitación en nuevas tecnologías, gestión de proyectos, atención al ciudadano, entre otros. Asimismo, crear un ambiente que incentive la innovación y la creatividad, permitiendo a los empleados proponer y experimentar con nuevas ideas que puedan mejorar la productividad y la calidad de los servicios.

5.3.2. Recomendación general

Si bien es cierto, existe una relación positiva entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto, también es recomendable ofrecer capacitación en habilidades comunicativas para el personal; así como, implementar y promover el uso de herramientas de comunicación interna modernas y eficientes, adaptadas a las necesidades de la organización. Esta recomendación impactaría positivamente en la productividad institucional, en vista que se generaría una comunicación clara, para que los colaboradores comprendan los objetivos institucionales, cómo su trabajo contribuye a estos, y qué se espera de ellos, lo que mejoraría la alineación y la eficiencia en la consecución de metas. Asimismo, implica implementar una serie de estrategias organizacionales y tecnológicas que promuevan la eficiencia, la transparencia y la colaboración. Asimismo, no estaría demás definir los roles y responsabilidades de los integrantes del equipo a fin de evitar confusiones y solapamientos, lo cual mejora la eficiencia y la comunicación. Del mismo modo optimizar las reuniones para que sean más productivas mediante la preparación de agendas claras, la limitación de su duración y el fomento de la participación de todos los integrantes. Y para finalizar se podría

establecer mecanismos de retroalimentación continuos que permitan evaluar el desempeño y la comunicación dentro de la organización, identificando áreas de mejora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, T. (2007). *La magia de las letras, el desarrollo de la lectura y la escritura en la educación infantil y primaria*. Fareso.
- Apaza, P., & Sauñe, P. (2019). *Mejora de la productividad en la Empresa IC Industrial SRL mediante la Metodología PHVA*. [Tesis para optar el título profesional de Ingeniera Industrial]. USMP.
- Ávila, R. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación*. Concytec.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (Octava Edición). Interamericana Editores.
- Cassany, D., Luna, M., & Sanz, G. (2003). *Enseñar lengua*. Graó.
- Castro, S. (2019, octubre 16). *Comunicación Efectiva: Elementos y Claves Principales 😊: IEPP*. Instituto Europeo de Psicología Positiva. <https://www.iepp.es/comunicacion-efectiva/>
- Chancasanampa, E. (2019). *Comunicación efectiva en la productividad laboral de los docentes en la IE Estados Unidos, del distrito de Comas, año 2018* [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración]. Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Collanqui, K., & López, J. (2019). *Propuesta para incrementar la productividad de los técnicos en una empresa que brinda servicio de corte de tela aplicando Herramientas Esbeltas*. [Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial]. Universidad Tecnológica del Perú.
- Cubas, B., & Torres, M. (2019). *Plan motivacional para mejorar la productividad laboral en el área administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc—Bambamarca—2016*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Universidad Señor de Sipán.
- De La Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ministerio de Educación de España.

- Delgado, E., & Marcos, R. (2018). *Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018*. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación.]. Universidad César Vallejo.
- Díaz, D., & Colmenares, B. (2019). *Comunicación organizacional como fundamento para la productividad en empresas competitivas* [Tesis para optar el título de Profesional en Lenguas Modernas]. Universidad ECCI.
- Drucker, P. (1999). *Management Challenges for the 21st. Century*. Harper Business.
- Estacio, W. (2021). *Aplicación de estrategia SMED para la productividad de Granite & Marble Solutions Perú E.I.R.L. 2019* [Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial]. Universidad Privada del Norte.
- Fernández, M., & Giménez, L. (1988). *Criterios para definir la CVL. Libro de simposios*. COP.
- Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación*. Díaz de Santos.
- Flores, A. (2018). *Crecimiento y productividad*. Fondo de Cultura Económica.
- Gelade, G., & Gilbert, P. (2003). Work Climate and organizational Effectiveness: The Application of Data Envelopment Analysis in Organizational Research. *Organizational Research Methods*, 6(4), 482-501.
- Katz, D., & Kahn, R. (1986). *Psicología Social de las Organizaciones*. Trillas.
- Marchant, L. (2006). Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal. *Ciencias Sociales Online*, 3(1), 58-69.
- Miranda, E., & Saldaña, K. (2022). *Relación entre la comunicación efectiva y la productividad de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021*. [Tesis para optar el título profesional de

- Licenciado en Administración]. Universidad Privada del Norte.
- Moyá, M. (2016). *Habilidades comunicativas y comunicación política*. [Tesis doctoral para la obtención del grado de Doctor en Psicología de la Salud]. Universitat Miguel Hernandez.
- Nieto, E. (2015). *Habilidades comunicativas y clima organizacional de los docentes de la Institución Educativa N° 16642, del Centro Poblado El Triunfo, Distrito de Huarango, Provincia de San Ignacio, 2004*. [Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias con Mención en Gestión de la Educación]. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Oliveira, R. (2002). *Teoría de la Administración*. Internacional Thomson Editores S.A.
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 296-309.
- Pereyra, A. (2003). *Llamar la atención sin romper el clima*. AP Consultores.
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: Un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, XXXI(1), 21-46.
- Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33.
- Quijano, S., & Navarro, J. (1999). El ASH (Auditoría del Sistema Humano), los modelos de calidad y la evaluación organizativa. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52(2-3), 301-328.
- RAE.(2023). *Productividad Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/productividad>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional.: Vol. 10a*. Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Rodas, E. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* [Tesis de grado para obtener el título de Licenciada en Psicología Industrial Organizacional]. Universidad Rafael Landívar.

- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2000). *Administración*. Editorial Continental S.A. de CV.
- Traverso, P., Williams, B., & Palacios, I. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Universidad ECOTEC.
- Túnez, M., & Costa-Sánchez, C. (2015). *Comunicación corporativa: Claves y escenarios*. UOC.
- Zumaeta, R., & Flores, C. (2020). *Clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la franquicia Cisesa Iquitos—2019*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Zurita, M. (2019). *Propuesta de mejora en la productividad de la Empresa de Lavado de Prendas de Vestir Prolavtex*. [Tesis para la obtención del título de Ingeniero Industrial en Procesos de Automatización]. Universidad Técnica de Ambato.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Cuestionario

Anexo N° 03: Informe de validez y confiabilidad

Anexo N° 04: Resultado de la prueba de validez

Anexo N° 05: Solicitud de inscripción y aprobación del informe final de tesis

Anexo N° 06: Carta de aceptación de asesoramiento del informe final de tesis

Anexo N° 07: Gobierno Regional de Loreto

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y SUS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO 2023”

Autores: Walter Francisco Perea Sicchar

Sarita Edith Córdova Vásquez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo se percibe la comunicación efectiva en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023?</p> <p>¿Cómo se percibe la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Identificar la relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar cómo se percibe la comunicación efectiva en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.</p> <p>Analizar cómo se percibe la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la comunicación</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Ha= Existe relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.</p> <p>Ho= No existe relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Es positiva la comunicación efectiva en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.</p>	Comunicación efectiva	<p>Habilidades comunicativas</p> <p>Funciones de la comunicación efectiva</p> <p>Canales formales de la comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Existe una comunicación fluida en nuestra dependencia. Los trabajadores se comunican de manera asertiva. La comunicación es eficaz en todas las jerarquías. Gracias a la fluidez de la comunicación, los objetivos institucionales se cumplen siempre. Las habilidades comunicativas de los trabajadores redundan en la elaboración de un producto óptimo. <ul style="list-style-type: none"> La planificación en la comunicación efectiva se ve reflejada en el desarrollo de los objetivos comunicacionales. Cuando surge algún problema, este es comunicado inmediatamente a las instancias respectivas en busca de una solución. En las funciones mismas del trabajo existe la motivación adecuada para lograr los objetivos planteados. Los trabajadores expresan sus emociones, sean estas buenas o negativas, a fin de comunicarlas y mejorar las labores. Los datos son precisos en relación con el trabajo, a fin de, ser el caso, evaluar soluciones o mejoras. <ul style="list-style-type: none"> Los canales formales de comunicación son utilizados adecuadamente en nuestra dependencia. Los canales formales de comunicación funcionan en armonía con los objetivos institucionales. Los mensajes informales son utilizados adecuadamente a fin de fortalecer relaciones y crear mayor acercamiento y confianza. 	<p>Diseño de la Investigación: El diseño general de la investigación será no experimental de tipo descriptivo correlacional.</p> <p>Enfoque de la Investigación: Cuantitativo</p> <p>La población estará integrada por los trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto, que hacen un total de 80 trabajadores.</p> <p>La selección de la muestra fue de tipo censal; porque se</p>

¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023?	efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.	Es positiva la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023. Existe un alto nivel de relación entre la comunicación efectiva y la productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.			<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación ascendente y descendente fluye de manera armónica. • La comunicación transversal y horizontal fluye adecuadamente en nuestra dependencia. 	trabaja con toda la población, es decir los 80 trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto.
			Productividad Institucional	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Logro los objetivos trazados y encomendados en el plazo que me fue dado. • Afronto con valentía la toma de decisiones en situaciones de gran responsabilidad y alto riesgo. • Cuando se presenta una dificultad laboral, inmediatamente planteo soluciones. • Afronto situaciones y problemas desde el lado más favorable • Controlo mis emociones y actúo de manera apropiada ante distintas personas y situaciones. 	
				Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Propicio un clima favorable durante el desarrollo de mi trabajo. • Priorizo mi trabajo en función a las tareas encomendadas. • Utilizo de manera racional los implementos de trabajo que me fueron asignados. • Coordino el desarrollo de mi trabajo con mis compañeros de trabajo de manera armoniosa. • Me esmero por alcanzar el desarrollo de las tareas que me fueron asignadas. 	
Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Estoy comprometido con el trabajo que desempeño. • Clasifico por orden de prioridad las tareas encomendadas con efectividad. • Tengo actitudes positivas frente al trabajo lo cual influye en mi buen desempeño laboral. • Afronto situaciones y problemas desde el lado más favorable. • Controlo mis emociones y actúo de manera apropiada frente a distintas personas y situaciones. 					



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN**

**COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL EN
LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y SUS DEPENDENCIAS
DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO 2023**

ANEXO N° 02: CUESTIONARIO

(Trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional y sus
dependencias del Gobierno Regional de Loreto)

CÓDIGO: _____

El presente cuestionario tiene como propósito es identificar la relación de la comunicación efectiva y productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023, el que servirá para elaborar la tesis conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Gracias

I. Instrucciones

- Lee detenidamente las cuestiones y respóndalas
- La información que nos proporciona será confidencial.
- No deje preguntas sin responder.

II. Contenido.

Comunicación efectiva		Bueno 100% – 70%.	Regular 69% – 40%.	Malo 39% – 00%
1	Habilidades comunicativas			
	1.1	Existe una comunicación fluida en nuestra dependencia.		
	1.2	Los trabajadores se comunican de manera asertiva.		
	1.3	La comunicación es eficaz en todas las jerarquías.		
	1.4	Gracias a la fluidez de la comunicación, los objetivos institucionales se cumplen siempre.		
	1.5	Las habilidades comunicativas de los trabajadores redundan en la elaboración de un producto óptimo.		
		(\bar{x})		
2	Funciones de la comunicación efectiva			
	2.1	La planificación en la comunicación efectiva se ve reflejada en el desarrollo de los objetivos comunicacionales.		
	2.2	Cuando surge algún problema, este es comunicado inmediatamente a las instancias respectivas en busca de una solución.		
	2.3	En las funciones mismas del trabajo existe la motivación adecuada para lograr los objetivos planteados.		
	2.4	Los trabajadores expresan sus emociones, sean estas buenas o negativas, a fin de comunicarlás y mejorar las labores.		
	2.5	Los datos son precisos en relación con el trabajo, a fin de, ser el caso, evaluar soluciones o mejoras.		
	(\bar{x})			
3	Canales formales de la comunicación			
	3.1	Los canales formales de comunicación son utilizados adecuadamente en nuestra dependencia.		
	3.2	Los canales formales de comunicación funcionan en armonía con los objetivos institucionales.		
	3.3	Los mensajes informales son utilizados adecuadamente a fin de fortalecer relaciones y crear mayor acercamiento y confianza.		

3.4	La comunicación ascendente y descendente fluye de manera armónica.			
3.5	La comunicación transversal y horizontal fluye adecuadamente en nuestra dependencia.			
	(\bar{x})			
Productividad Institucional				
Eficacia				
1.1	Logro los objetivos trazados y encomendados en el plazo que me fue dado.			
1.2	Afronto con valentía la toma de decisiones en situaciones de gran responsabilidad y alto riesgo.			
1.3	Cuando se presenta una dificultad laboral, inmediatamente planteo soluciones.			
1.4	Afronto situaciones y problemas desde el lado más favorable			
1.5	Controlo mis emociones y actúo de manera apropiada ante distintas personas y situaciones.			
	(\bar{x})			
Eficiencia				
2.1	Propicio un clima favorable durante el desarrollo de mi trabajo.			
2.2	Priorizo mi trabajo en función a las tareas encomendadas.			
2.3	Utilizo de manera racional los implementos de trabajo que me fueron asignados.			
2.4	Coordino el desarrollo de mi trabajo con mis compañeros de trabajo de manera armoniosa.			
2.5	Me esmero por alcanzar el desarrollo de las tareas que me fueron asignadas.			
	(\bar{x})			
Efectividad				
3.1	Estoy comprometido con el trabajo que desempeño.			
3.2	Clasifico por orden de prioridad las tareas encomendadas con efectividad.			
3.3	Tengo actitudes positivas frente al trabajo lo cual influye en mi buen desempeño laboral.			
3.4	Afronto situaciones y problemas desde el lado más favorable.			
3.5	Controlo mis emociones y actúo de manera apropiada frente a distintas personas y situaciones.			
	(\bar{x})			



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

Estimado Profesional: Dr.

Mag. Jorge Armando Ayarza Rengifo Mag. Francisco Antonio Gallo

Infantes

Mag. Claire Jannelle Rosemarie Bardález Reátegui

Con motivo de la investigación que se está realizando sobre: Comunicación efectiva y productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023, es necesario someter a juicio de experto la propuesta de dimensiones, indicadores e índices.

Para la evaluación de las mencionadas variables, Ud. Ha sido seleccionado a fin de emitir opinión de experto, para lo cual hemos considerado su elevada preparación científica – técnica y experiencia en la actividad TÉCNICA - PEDAGÓGICA, así como en los resultados obtenidos de su trabajo como profesional, y como directivo, pues sus opiniones resultarán de gran valor:

De modo anticipado le agradecemos su valiosa colaboración. **DATOS PERSONALES:**

Apellidos y Nombre (s):

Nombre y dirección de su Centro Laboral actual:

Teléfono Fijo: Celular:
.....

Nivel en el que labora:

Título Universitario que posee:

Grado Académico (el más Alto):

Años de experiencia profesional:

Experiencia en Investigación: SI () NO ()

Años de Experiencia en Jefaturas:

Cargo que Desempeña:

Otras Responsabilidades que Ocupa:

ANEXO N° 03: INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN**

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : **Mag. Jorge Armando Ayarza Rengifo**
- 1.2 Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
- 1.3 Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor ()
- 1.4 Título de la Investigación REGIONAL DE LORETO 2023. : **COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y SUS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO**
- 1.5 Nombre del Instrumento : Validador de las variables: **COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL.**
- 1.6. Criterios de Aplicabilidad :
- a. De 01 a 09: (No válido, reformular) **DEFICIENTE**
 - b. De 10 a 12: (No Válido, modificar) **REGULAR**
 - c. De 13 a 15: (Válido, mejorar) **BUENO**
 - d. De 16 a 18: (Válido, precisar) **MUY BUENO**
 - e. De 19 a 20: (Válido, aplicar) **EXCELENTE**

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1 CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2 OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																80				
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																80				
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				85
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																80				
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD)																				85
7 CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio																80				
8 COHERENCIA	Entre Título (Problema, Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico, Operacionalización e Indicadores)																				85
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																80				
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD **APLICABLE**

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 22 de setiembre del 2023

D.N.I. N° 80306771

Teléf. N° 965652279

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Mgr. Francisco Antonio Gallo Infantes
 1.2. Título Profesional : Licenciado (x) Ingeniero () Otro ()
 1.3. Grado académico : Bachiller () Maestro (x) Doctor ()
 1.4. Título de la Investigación : COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y SUS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO 2023.
 1.5. Nombre del Instrumento : Validador de las variables: COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL.
 1.5. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 - 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 - 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 - 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 - 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	100

II. ASPECTOS A EVALUAR

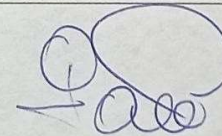
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENA 41 - 60				MUY BUENA 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	85	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1 CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																				
2 OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																				
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																				
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD)																				
7 CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio																				
8 COHERENCIA	Entre Título (Problema, Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico Operacionalización e Indicadores)																				
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																				
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD **APLICABLE**
 IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 22 de setiembre del 2023

D.N.I. Nº 32904734

Teléf. Nº 991674272



Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

V. DATOS GENERALES

- 1.6. Apellidos y nombres del experto : Mag. Claire Jannelle Rosemarie Bardález Reátegui
 1.7. Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.8. Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor ()
 1.9. Título de la Investigación : COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y SUS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO 2023.
 1.10. Nombre del instrumento : Validador de las variables: COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL.
 1.11. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	100

VI. ASPECTOS A EVALUAR

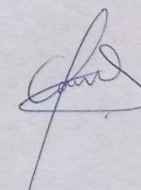
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																				85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																				80
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				80
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD)																				85
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio																				80
8. COHERENCIA	Entre Título (Problema, Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico, Operacionalización e Indicadores)																				85
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																				80
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

VII. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD : APLICABLE
 VIII. OBSERVACIONES :

Lugar y Fecha: Iquitos 22 de setiembre del 2023

D.N.I. Nº 40753619

Teléf. Nº 965820459



ANEXO N° 04: RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

TÍTULO: COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y SUS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO 2023.

Autora del instrumento: WALTER FRANCISCO PEREA SICCHAR
SARITA EDITH CÓRDOVA VÁSQUEZ

Nombre del instrumento motivo de evaluación: COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL.

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

Mgr. Jorge Armando Ayarza Rengifo, docente investigador. Mag. Francisco Antonio Gallo Infantes, docente universitario.

Mag. Claire Jannelle Rosemarie Bardález Reátegui, docente universitaria.

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Mgr. Jorge Armando Ayarza Rengifo	80	85	80	85	80	85	80	85	80
Mag. Francisco Antonio Gallo Infantes	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Mag. Claire Jannelle Rosemarie Bardález Reátegui	80	85	80	85	80	85	80	85	80
Promedio General	79.6								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
Deficiente	0 – 20
Regular	21 – 40
Buena	41 – 60
Muy Buena	61 – 80
Excelente	81 – 100

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo:

79.6 puntos, lo que significa que está en el rango de “Muy buena”, quedando demostrado que el instrumento de esta investigación, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

TÍTULO: Comunicación efectiva y productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

Autoras del Instrumento: WALTER FRANCISCO PEREA SICCHAR
SARITA EDITH CÓRDOVA VÁSQUEZ

Nombre del instrumento motivo de evaluación: COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL.

La confiabilidad para Comunicación efectiva y productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023, se llevó a cabo mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el ALFA DE CRONBACH a través de una muestra piloto, los resultados obtenidos se muestran a continuación.

Estadísticos de confiabilidad para Comunicación efectiva y productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

ALFA DE CRONBACH para	ALFA DE CRONBACH basado en los elementos tipificados	N° de ítems
Comunicación efectiva y productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.	0.911	09

a. Criterio de confiabilidad valores

Según Herrera (1998):

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Para la validación del cuestionario sobre COMUNICACIÓN EFECTIVA Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL, se utilizó el Alfa de CronBach el cual arrojó el siguiente resultado:

La confiabilidad de 9 ítems que evalúan el instrumento sobre Comunicación efectiva y productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023. Según Herrera (1998) donde el valor va de 0,53 a 1. Nos da como resultado de un ALFA DE CRONBACH y validado la variable sus dimensiones e indicadores arrojó 0.911 ubicándose en el rango cuantitativo 0,72 a 0,99 y cualitativo de Excelente Confiabilidad lo que permite aplicar el instrumento en la muestra del presente estudio.

**ANEXO N° 05: SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL
TRABAJO DE TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

SEÑOR (a) DECANO (a) DE LA FACULTAD DE, EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES

Dr. Luis Ronald RUCOBA DEL CASTILLO

Walter Francisco Perea Sicchar
Córdova Vásquez

DNI 42513784 Sarita Edith
DNI 70494989

Nos dirigimos a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de nuestro trabajo de Tesis titulado: Comunicación efectiva y productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

Para lo cual adjuntamos a la presente:

- ✓ Boleta de pago
- ✓ Cuatro (4) copias del Trabajo de Tesis:

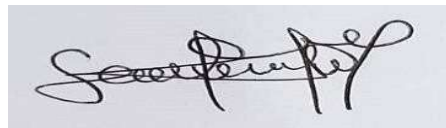
X

Por tanto, pido a Ud. Acceder a mi solicitud por ser de justicia.

San Juan Bautista, 23 de setiembre de 2023



Walter Francisco Perea Sicchar
DNI: 42513784



Sarita Edith Córdova Vásquez
DNI: 70494989



**ANEXO N° 06: CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DEL
INFORME FINAL DE TESIS**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Dra. Claudet Cadillo López, docente de la Facultad de EDUCACIÓN Y HUMANIDADES de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, identificada con D.N.I. N° 05847173 me comprometo a asesorar el Informe Final de Tesis de:

WALTER FRANCISCO PEREA SICCHAR DNI 42513784
SARITA EDITH CÓRDOVA VÁSQUEZ DNI 70494989

Cuyo título es: Comunicación efectiva y productividad institucional en la Oficina de Imagen Institucional y sus dependencias del Gobierno Regional de Loreto 2023.

San Juan Bautista, 23 de setiembre del 2023

Dra. Claudet Cadillo López
D.N.I. 05847173 DOCENTE
UCP – FEH

ANEXO N° 07: GOBIERNO REGIONAL DE LORETO

El Gobierno Regional de Loreto es el máximo órgano de gobierno de la región encargado del manejo de la gestión pública regional, y de velar por el desarrollo armónico de las provincias. Para llevar adelante sus actividades, recibe recursos del tesoro público bajo la denominación de transferencias directas, o por concepto de canon y sobre canon. Con eso, lleva adelante obras de infraestructura, contratación de personal, adquisición de bienes, entre otros. Actualmente el Gobierno Regional de Loreto se identifica como una gestión de servicio social buscando así apoyar a la población más vulnerable y necesitada de la región.

El Gobierno Regional de Loreto, tiene como competencias constitucionales, exclusivas y compartidas, según se señala en los artículos 9 y 10 de la ley orgánica de los Gobiernos Regionales y desarrolla las siguientes funciones generales con sujeción al ordenamiento jurídico establecido por la Constitución Política del Perú, ley N° 27723, ley de bases de la Descentralización y la ley N° 27867, ley orgánica de Gobiernos Regionales y modificatorias y demás leyes de la República.

Misión

La misión del Gobierno Regional de Loreto es gobernar en democracia para alcanzar el desarrollo integral de la región, en concordancia con los lineamientos de políticas nacionales, sectoriales y regionales; ejecutando y promoviendo con las demás instituciones públicas y con la inversión privada programas, proyectos y acciones encaminadas a generar riqueza y mejorar los niveles de vida de la población.

Visión

Ser considerada una institución con visión compartida de progreso, equidad y respeto por nuestra identidad y nuestro patrimonio natural y cultural, impulsando el desarrollo económico, social y cultural de la región, tomando en cuenta la preservación y mejoramiento del medio ambiente y la participación de la comunidad.

Oficina Regional de Imagen Institucional

Es el órgano de apoyo del gobierno Regional de Loreto, encargado de conducir el protocolo, la difusión de los logros y acciones del Gobierno Regional, encaminadas a proyectar una imagen institucional positiva ante la comunidad, a través de diversos medios de comunicación ya sea radial, televisivo, redes sociales y las relaciones públicas institucionales. Esta oficina fue creada el 23 de marzo del Año 2003 en la gestión del presidente Robinson Rivadeneyra. El funcionario a cargo depende directamente de la Presidencia Regional. (Art.24° del Reglamento de Organización y Funciones del GOREL).

Funciones de la Oficina Regional de Imagen Institucional

- Dirigir, organizar y supervisar los programas de información y comunicación periodística, radial y televisiva del GOREL.
- Proporcionar información al público relacionada con los servicios generales que brinda la institución.
- Proporcionar información al público relacionada con los servicios generales que brinda la institución.
- Apoyar las actividades internas de carácter cultural, social y deportivo, procurando la integración y participación de los trabajadores del GOREL.
- Dirigir y coordinar el protocolo institucional, así como tramitar asuntos administrativos en misiones y representaciones

diplomáticas.

- Proponer la Presidencia Regional y ejecutar los procedimientos que permita una relación fluida con los medios de comunicación, así como encargarse de las relaciones públicas y protocolo.
- Administrar y cautelar los archivos audiovisuales y físicos de la Oficina.
- Controlar, aprobar y supervisar todo tipo de impresos y campañas, avisos y spots publicitarios que se realicen por encargo del Gobierno Regional.
- Supervisar el adecuado uso del logotipo institucional.
- Recepcionar y brindar las debidas atenciones a los visitantes al Gobierno Regional. Elaborar y difundir la documentación necesaria referente a las actividades que realiza el Gobierno Regional, así como en lo relacionado a su organización y funcionamiento.
- Organizar y supervisar las actividades informativas del Gobierno Regional.
- Brindar asesoramiento especializado en las actividades de su competencia.
- Otras funciones que le asigne la Presidencia Regional.

Áreas de la Oficina Regional de Imagen Institucional

La Oficina Regional de Imagen Institucional tienen 4 áreas:

- Área de coordinación interna de prensa: Es el área encargada del manejo de prensa de manera integral, es decir, desarrollar las notas de prensa y comunicados oficiales para radio, televisión, periodismo escrito y plataformas de las redes sociales.
- Área de coordinación interna de producción: Es el área encargada de desarrollar toda la producción de prensa e imagen institucional para radio, televisión, periodismo escrito y redes sociales.
- Área de coordinación interna de protocolo y relaciones públicas: Es

el área encargada del manejo del protocolo institucional, así como las coordinaciones de relaciones públicas en el nivel de la Alta Dirección y de todas las gerencias.

- Área de coordinación interna de comunicación: Es el área encargada de todo el manejo interno de la comunicación a nivel de todo el Gobierno Regional de Loreto y sus dependencias y gerencias regionales.