

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



**LA SINERGIA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
OBAS 2023**

LINEA DE INVESTIGACIÓN: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

TESISTAS:

**CORI LORENZO, LIZETH JENY
SÁNCHEZ CRUZ, JENNY MILAGROS**

ASESOR:

Mg. BERROSPI CASTILLO, VICTOR JAVIER

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis papitos Nestor A. Cori Casimiro y Dominga Mato Justiniano por haber criado y educado, a mis padres Edward Cori Mato y Celia Lorenzo Dionicio por concederme la vida, a mi hermana Yanela, a mis tíos Newton, Elizabet, Nelcy, Liz, Luis y mis primos por su apoyo incondicional.

Lizeth Jeny Cori Lorenzo

A mi madre Yeny Milagros Cruz Vásquez, por tener la fuerza y voluntad de entregarme su amor y sabiduría, a mi padre Luis Alberto Sánchez Naupay quien nos cuida desde el cielo, a mi familia por su sólido apoyo permanente, los que han sido la fuente de inspiración para superar las dificultades a nivel académico.

Jenny Milagros Sánchez Cruz

AGRADECIMIENTO

A nuestro centro de formación universitaria la Universidad Nacional Hermilio Valdizán que nos permitió generar conceptos diferentes, para desarrollarnos como profesionales con visión de desarrollo.

RESUMEN

El objetivo general que persiguió nuestro trabajo fue. Determinar la relación entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023. El trabajo por su naturaleza fue de tipo básica, con un diseño no experimental, además de transversal y descriptivo correlacional, con una población y la muestra de 45 trabajadores, La técnica empleada para la obtención de los datos fue naturalmente la encuesta y el instrumento que más se ajusto fue el cuestionario, Los resultados encontrados arrojan la determinación que la sinergia organizacional fue muy significativa en un 52 y la calidad de servicio fue significativa en un 40 %. Llegando a la conclusión que si existe una relación significativa entre sus dos variables de sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023, demostrando que el coeficiente de Pearson fue de 0,985 (correlación positiva muy alta y un p valor igual a 0,000 (p-valor menor igual a 0,001); asimismo, (0,974, 0.920, 0.950, 0.970, 0.956, 0,974, 0.976, 0.902, 0.974, 0.978, 0,902) obteniéndose una correlación positiva alta, asimismo, un valor de p valor igual a 0, 000 donde (p-valor \leq 0,001),

Palabras clave: *Sinergia, Organización, Servicio,*

ABSTRACT

The general objective pursued by our work was to determine the relationship between organizational synergy and service quality in the District Municipality of Obas 2023. The work by its nature was of a basic type, with a non-experimental design, as well as a cross-sectional and descriptive correlational one., with a population and sample of 45 workers, technique used to obtain the data was naturally the survey and the instrument that best adjusted was the questionnaire, results found show that the organizational synergy was very significant in a 52 and the quality of service was significant in 40%. Concluding that there is a significant relationship between its two organizational synergy variables and the quality of service in the Obas 2023 District Municipality, demonstrating that the Pearson coefficient was 0.985 (very high positive correlation and a p value equal to 0.000 (p-value less than 0.001), likewise, (0.974, 0.920, 0.950, 0.970, 0.956, 0.974, 0.976, 0.902, 0.974, 0.978, 0.902), obtaining a high positive correlation, likewise, a value of p equal to 0.000 where (p-value \leq 0.001),

Keywords: Synergy, Organization, Service.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 Fundamentación del problema de investigación.....	12
1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos.....	13
1.3 Formulación de objetivos generales y específicos.....	13
1.3.1 Objetivo General.....	13
1.3.2 Objetivos Específicos	13
1.4 Justificación	14
1.4.1 Justificación Teórica	14
1.4.2 Justificación Práctica	15
1.5 Limitaciones	15
1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas	16
1.6.1 Hipótesis General.....	16
1.6.2 Hipótesis Específicos.....	16
1.7 Variables.....	16
1.8 Definición teórica y operacionalización de variables.....	17
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.1.1 En el ámbito internacional	19
2.1.2 En el ámbito nacional	25
2.1.3 En el ámbito local	31
2.2 Bases Teóricas	37

2.3	Bases conceptuales	38
2.4	Bases epistemológicas	45
CAPITULO III. METODOLOGIA		46
3.1	Ámbito	46
3.2	Población	46
3.3	Muestra	47
3.4	Nivel y tipo de estudio	48
3.4.1	Nivel de estudio	48
3.4.2	Tipo de estudio.....	49
3.5	Diseño de investigación.....	49
3.6	Métodos, técnicas e instrumentos	49
3.7	Validación y confiabilidad del instrumento.....	50
3.8	Técnicas e instrumentos.....	50
3.9	Procesamiento de datos	53
3.10	Tabulación y análisis de datos estadísticos.....	53
3.11	Consideraciones éticas.....	54
CAPITULO IV. RESULTADO		55
4.1	Análisis descriptivo	55
CAPITULO V. DISCUSIÓN.....		66
CONCLUSIONES		68
RECOMENDACIONES		69
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA		70
ANEXOS.....		76
Anexo 1	Matriz de Consistencia	77
Anexo 2	Consentimiento informado	78
Anexo 3	Instrumentos	79
Anexo 4	Validación de instrumentos por expertos	83
Anexo 5	Evidencias fotográficas	89
Anexo 6	Acta de Sustentación	91
Anexo 7	Constancia de Similitud.....	93
Anexo 8	Autorización de publicación digital.....	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	17
Tabla 2	Población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Obas 2023	46
Tabla 3	Relación de Juico de expertos	50
Tabla 4	Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas ...	55
Tabla 5	Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023	55
Tabla 6	Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023 .	56
Tabla 7	Prueba de normalidad	57
Tabla 8	Relación entre las dimensiones de la sinergia organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Obas.....	57
Tabla 9	Relación entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad de distrital de Obas	58
Tabla 10	Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023. Interacción comunicativa.....	59
Tabla 11	Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad Distrital de Obas 2023. Conflicto y cooperación.....	60
Tabla 12	Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad Distrital de Obas 2023. Comodidad con la infraestructura.....	61
Tabla 13	Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad Distrital de Obas 2023. Identidad institucional	62
Tabla 14	Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023. Necesidades y expectativa de los usuarios.	63
Tabla 15	Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023. Valor de servicio.....	64
Tabla 16	Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023. Fortalecimiento del servicio	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Obas 2023	47
Figura 2	Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023	55
Figura 3	Nivel de calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Obas 2023	56
Figura 4	Interacción comunicativa.....	59
Figura 5	Conflicto y cooperación.....	60
Figura 6	Comodidad en la infraestructura.....	61
Figura 7	Identidad institucional	62
Figura 8	Necesidades y expectativas de los usuarios.....	63
Figura 9	Valor del servicio.....	64
Figura 10	Fortalecimiento del servicio	65

INTRODUCCIÓN

La humanidad ha pasado por una serie de etapas y procesos de constantes cambios en el país y el mundo, cambios relacionados al aspecto político, económico y social, pero sobre todo las instituciones han experimentado muchos cambios positivos que han favorecido necesariamente a los clientes o usuarios, por su puesto tomando como modelo el trabajo y estructura de los países más desarrollados económicamente, en sus formas de gobierno estructura, solidez, producción, en especial en la atención que brindan.

Es de gran importancia que presentan las variables de estudio del presente trabajo es Determinar la relación entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023, por lo que el fenómeno correspondiente de acuerdo a la metodología deductiva del trabajo, en tal razón se consideró hacer el estudio de investigación teniendo como referencia sus dimensiones.

Esta investigación se resume bajo las consideraciones con una escritura muy sencilla para el fácil entendimiento de nuestros amigos que lo van a poder leer, lo que a su vez está escrito en cinco capítulos de acuerdo con la estructura del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

En el primer capítulo se abordaron aspectos como el Problema de investigación, además, se abarcó la fundamentación del problema de investigación de nuestro trabajo, la formulación del problema de investigación, contemplando el problema general y los específicos de la tesis, asimismo se abordó los objetivos el general y los específicos que están ligados directamente desde las dimensiones de la tesis, del mismo modo se consideró la justificación del trabajo, también se da a conocer las limitaciones que se han tenido que superar; otros aspectos de igual de importante se planteó la hipótesis general y específica, sus variables, la operacionalización de las variables.

En el segundo capítulo de acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos se desarrolló el Marco teórico, se encuentran los trabajos que sustentan nuestra tesis, los

antecedentes, las bases teóricas, bases conceptuales, las bases epistemológicas o antropológicas.

En el tercer capítulo también se desarrolló la Metodología, determinando el ámbito de trabajo de la investigación, la población, muestra, el nivel y tipo de estudio; además el diseño de investigación, el método de la tesis, las técnicas e instrumentos, la validación y confiabilidad del instrumento, el procedimiento que se siguió, la tabulación y análisis de datos, las consideraciones éticas.

En el cuarto capítulo también se dan a conocer los resultados que se encontraron en nuestro trabajo después de haber sometido a un proceso estadístico.

Finalmente, en el capítulo quinto se realizó la discusión correspondiente del trabajo de tesis y se llegó a las conclusiones para luego alcanzar algunas sugerencias.

CAPITULO I.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

En el mundo actual y particularmente en nuestro país, las instituciones públicas del Estado no han podido avanzar para consolidarse como instituciones sólidas como tal y no brindan una buena atención al usuario o al cliente, el personal nombrado y los contratos indefinidos de CAS, muchas veces equivocadamente no le dan el trato adecuado y correspondiente al usuario, muchas veces encarpetan documentación que debe ser tramitada en su momento con el pretexto que no es prioritario generando malestar en los ciudadanos que muchas veces tienen que postergar actividades y volver por el mismo trámite durante varios días, pese a que existe la normatividad les da la razón para la atención de los ciudadanos

En la localidad de Obas distrito en la provincia de Yarowilca región de Huánuco se pudo observar este fenómeno o problema que se genera por diferentes factores, tanto de la gestión de la comuna, así como también de los ciudadanos, problemas que muchas veces son de muy fácil y rápida atención que permitan el crecimiento y desarrollo de la comunidad en su conjunto y las instituciones públicas del estado peruano que por desinterés de sus autoridades, personal y colaboradores no se puede construir una localidad emprendedora y con bajos índices de pobreza y bajo nivel de educación.

Luego de haber percibido este problema en la Municipalidad distrital de Obas, en cuanto a deficiencias a falta de la sinergia organizacional, como consecuencia un ambiente desfavorable para la atención y que la institución sujeta a estudio, también se pudo advertir la apatía y la desmotivación en los trabajadores para dar respuesta o atender a los usuarios en forma oportuna y con resultados favorables en sus necesidades y petitorios.

Luego de haber percibido estos aspectos dentro de la gestión de la Municipalidad distrital es necesario plantear interrogantes partiendo de estas premisas

¿Cuál es la relación entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Obas 2023? Sobre la base del problema general se plantearon los problemas específicos para poder estructurar nuestro estudio. ¿Cuál es el nivel de la sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023?

1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Obas 2023?

1.2.2 Problemas específicos

P.E.1 ¿Cuál es el nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023?

P.E.2 ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023?

P.E.3. ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023?

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

O. E.1. Medir el nivel de la sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023.

O. E.2. Medir el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023.

O.E.:3 Determinar la relación entre las dimensiones de la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023.

1.4 Justificación

El fenómeno, objeto de estudio cobra importancia porque nos va permitir describir cada uno de los aspectos y fundamentos de la sinergia dentro la institución que nos ha abierto sus puertas para poder realizar nuestro trabajo de investigación , las organizaciones e instituciones del estado peruano y las empresas privadas desarrollan de alguna manera un cierto grado de sinergia entre sus áreas y direcciones, sobre ellos no vamos a centrar, para luego hacer el procesamiento de la información bajo el título de la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Obas 2023.

1.4.1 Justificación Teórica

La sinergia es el concepto moderno del desarrollo organizacional fue Alemania donde se empezó a gestar una nueva forma de organización desde una formación integral, razón por la cual este país es uno de los modelos de desarrollo y emprendimiento y que en el desarrollo del trabajo se va a estar dando a conocer los aspectos básicos y elementales para generar sostenibilidad en la concepción.

Nuestros resultados hallados al concluir el trabajo de investigación, se consolidó como un propuesta y/o una posible solución a los diversos problemas comunicacionales que afronta la comuna objeto de estudio, que va permitir conocer sus condiciones y posibilidades de mejorar la calidad de servicio que se realiza todos los días en este distrito jurisdicción de la provincia de Yarowilca, asimismo sin duda se convertirá en un aporte de estudio para la

Carrera Profesional de Ciencias de la Comunicación de nuestra universidad, el trabajo mostrara aspectos muy relevantes a la sinergia organizacional que deben desarrollar la organizaciones e instituciones públicas del Estado Peruano.

1.4.2 Justificación Práctica

Este trabajo es una investigación propia de nivel de pregrado si se justifica en la vida practica académica de nuestra universidad, ya que se vale del método científico para hacer las observaciones que se ha podido notar en la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023. Además, se realizó la observación directa a las dimensiones que se desprenden de las variables consideradas en el estudio, posterior a ello previo análisis de datos y contrastación de nuestra hipótesis presentaremos nuestras sugerencias y recomendaciones que permitirán dar continuidad en el estudio a próximos trabajos de investigación.

Estamos seguros de contar con el apoyo desinteresado de la Municipalidad objeto de estudio del distrito de Obas en la recopilación de información y sobre todo en la aplicación de nuestros instrumentos que serán favorables para entender cómo funciona la comuna, asimismo sin duda nos permitirán realizar los trabajos de preparación y empleo de los métodos correctos en el trabajo ya que los investigadores responsables de este trabajo cuentan con las capacidades para llevar a cabo el proyecto con mucha responsabilidad y con juicio crítico.

1.5 Limitaciones

No existió motivo que pudo impedir realizar este trabajo de investigación porque se contó con los elementos necesarios de preparación, conocimiento y tiempo suficiente para poder estar ejecutando nuestro trabajo,

asimismo se cuenta con los recursos económicos y humanos que facilitaran el desarrollo hasta la culminación con mucha responsabilidad y conocimiento de nuestros asesores del trabajo.

1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas

1.6.1 Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023.

1.6.2 Hipótesis Específicos

H. E.1.El nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023, es buena.

H. E.2.El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023, es bueno.

H.E.3. Existe relación significativa entre las dimensiones de la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital 2023.

1.7 Variables

Variable de estudio

La sinergia organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de obas 2023.

VI= La sinergia organizacional

VD= Calidad de servicio.

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La sinergia organizacional	La sinergia describe cómo trabajamos juntos para lograr mejores resultados, aunque el término ha sido adoptado por ejecutivos corporativos, no se limita a fusiones y adquisiciones. "La sinergia es la suma de la energía máxima de cada individuo, pensando en todo el grupo" Cortese (2004)		Dialogo	Informes Denuncias Contribución Apoyos materiales	- Técnica N° 01. Encuesta - Instrumento N° 01 Cuestionario. - Técnica N° 02. Entrevista dirigida - Instrumento N° 02. Ficha de entrevista
	Después de todo, La palabra sinergia proviene del vocablo griego "sinergia", que etimológicamente es "tratar con", de aquí en adelante, el significado de sinergia lleva a pensar en el trabajo en equipo, cuyas deficiencias no son visibles cuando hay muchos de ellos trabajando en equipo.	Cuestionario sobre la sinergia organizacional	Estructura	Diferencia y cooperación Comodidad	Espacio físico Reglas procedimientos Sentimiento de pertenecía Nuevos cambios
1	Según (Casquete Zamora , 2020) nos dice en su tesis "Estrategia de sinergia empresarial para contribuir a la cultura organizacional de la Empresa Sociedad Agropecuaria Pimocha C.A., Los Ríos 2019" Este concepto se denomina en el campo de la psicología por los conflictos organizacionales y laborales, teniendo presente el trabajo que realizan juntos en eficiencia, productividad y comunicación asegurada.		Identidad Innovación Liderazgo Motivación Premio Salario	Intenciones Expectativas Recompensas Ingresos Egresos Información disponible. Libro de reclamos Características de bienes servicios Necesidades Expectativas Personal Recursos Proveedores Procesos Infraestructura Recursos Barrera de cambios Espacio de articulación Trabajo en equipo Uso compartido de conocimiento	

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Calidad de servicio	La calidad de servicio que se le puede dar a nuestros usuarios o clientes, sino se realiza bien esta actividad la empresa tendrá serios problemas o se le puede considerar como empresas o instituciones que no tiene criterios de gestión.		Comunicación Ascendente	Integración Necesidades y aspiraciones de las personas		- Técnica N° 01. Encuesta
	En consideración del concepto se puede abordar como la forma comunicativa más esencial que se tiene entre el cliente	La empresa y el cliente sobre la sinergia organizacional al	Comunicación Descendente	Valoración de servicio	Feedback Fortalecimiento del servicio	- Instrumento N° 01 Cuestionario.
	Según (Requena Ponce & Serrano López, 2007) El servicio no puede limitar las expectativas del cliente, porque todo el mundo es un cliente con necesidades diferentes, por lo que no se pueden decir los métodos para mantener siempre a los clientes satisfechos. El cliente cambia de actitud respecto al producto medida que se va conociendo y mejora su nivel de vida, al inicio los clientes se sienten satisfecho con el producto base por ende acceden al más accesible y de poco aumenta la exigencia en la calidad para satisfacer sus necesidades.		Comunicación Lateral u Horizontal	Toma de decisiones y compromiso de las líneas de mando	Eficiencia Cultura de calidad en el servicio a las personas	- Técnica n° 02. Entrevista dirigida - Instrumento n° 02. Ficha de entrevista Escala de medición Ordinal
				Empatia		

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 En el ámbito internacional

Castro y Díaz (2020) en su trabajo La Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española permite tener una clara idea de generar actividades favorables para el desarrollo de la institución, a diferencia y como un molde permite aplicar estrategias que le den mayor énfasis a una gestión al cambio, en este trabajo orienta los autores a dar un enfoque a la comunicación y lo vincula con la felicidad libertad.

Trani (2015), en su trabajo de tesis La Comunicación Interna una Herramienta al Servicio de las Organizaciones muestra la importancia de la evolución en la comunicación interna en las organizaciones partiendo de la aplicación de herramientas indispensables centradas en estrategias comunicativas, este trabajo presenta las siguientes conclusiones por lo que es necesario tomarlo como referencia:

1. Con la elaboración del presente estudio, queda patente que la Comunicación Interna ha tenido una larga evolución a lo largo de la historia en las organizaciones.
2. La evolución ha sido constante a lo largo del tiempo, y ha afectado tanto a la manera de enfocar la comunicación organizacional, como a las herramientas que se han utilizado para desarrollar la comunicación interna.
3. Históricamente la Comunicación Interna, se ha desarrollado como una herramienta meramente transmisora de información en las empresas, especialmente desde los niveles jerárquicos superiores hacia los inferiores.
4. Con el crecimiento de las organizaciones, y la profesionalización de estas, la comunicación interna pasó de jugar un papel informativo a convertirse en una herramienta clave en la estrategia y consecución de los objetivos de las organizaciones.

5. La gestión de la comunicación interna ha evolucionado, sobre todo, en la historia reciente. La Comunicación Interna se ha convertido en una herramienta esencial en las organizaciones a la hora de transmitir la estrategia de negocio de las compañías y desarrollar y difundir la identidad y cultura corporativa de las organizaciones.
6. La gestión de la comunicación a los empleados ha evolucionado hasta el punto, de ser necesario y recomendable la planificación estratégica de la comunicación y la realización de planes de acciones y su consiguiente evaluación. Por supuesto, la formación tanto a la Dirección de las compañías como a los mandos intermedios sobre cómo deben comunicar, es otra de las cosas, que demuestra la profesionalización y la importancia que adquiere la Comunicación Interna en las organizaciones.
7. Tras la aparición de las nuevas tecnologías y en especial, con la aparición de las nuevas herramientas 2.0 se ha vuelto a abrir un nuevo paradigma en la Comunicación Interna.
8. La revolución digital ha transformado la manera de comunicarse de las personas y de la sociedad en general y, este cambio, está llegando poco a poco a las organizaciones. En esta nueva era, más que nunca, las herramientas 2.0 están diseñadas para que el trabajador esté en el centro de la comunicación, donde los mensajes fluyen en todas las direcciones de la compañía a gran velocidad, y donde verdaderamente, con una correcta gestión de las herramientas, el trabajador se pueda sentir verdaderamente participe y miembro de la compañía de la que forma parte.
9. Personalmente, soy de los que realmente cree que no hay mejor activo en una organización que sus empleados, realmente son los que marcan la diferencia y, los encargados a través de sus actos, de conseguir que una empresa consiga el éxito y los objetivos establecidos.
10. ¿Se imaginan una mejor herramienta que la comunicación interna para lograr la motivación y para retener el talento para las organizaciones? Realmente creo que las empresas, con este cambio cultural, y con una correcta gestión de la Comunicación Interna tienen la oportunidad de conseguir ventajas competitivas en su mercado, obtenidas a través de sus

propios empleados, aumentando el sentido de pertenencia de los mismos, su satisfacción, motivación e involucración, obteniendo así una mayor eficacia y eficiencia de los mismos y una mayor productividad.

11. Pero ¿realmente el trabajo está hecho por parte de las organizaciones? La respuesta es claramente negativa, ya que tal y como ha quedado mostrado en los estudios descritos en la tesis, las organizaciones tienen mucho trabajo por delante, para adaptar su cultura comunicacional a la nueva realidad social (más del 43 % afirman no estar adaptadas a la cultura 2.0) y para la implantación de las nuevas herramientas denominadas 2.0.
12. El futuro de la Comunicación Interna camina en este sentido, y me atrevo a aventurar que, en un periodo no muy lejano, no se entenderá una organización que funcione sin una estrategia clara y concreta de Comunicación Interna y sin la implantación de las denominadas Redes Sociales de Social Media.
13. El Sector Asegurador no se puede quedar atrás en este cambio cultural, y tal y como ha quedado patente a través de los casos de éxito descritos anteriormente, la Comunicación Interna es un aspecto muy importante en nuestro sector. Lo más importante es no quedarse atrás, ya que, quizás una correcta gestión de esta herramienta sea una de las claves de éxito en el futuro de cualquier compañía del sector.
14. Me gustaría finalizar la tesis, aportando dos frases sobre la comunicación obtenidas durante la búsqueda de información para la realización del estudio, que pueden invitar a la reflexión: “Lo que no se comunica no existe”. “La buena comunicación nace de una escucha activa”.

Según (Paau Leal , 2016), en su tesis "Diagnóstico de los estilos de comunicación organizacional utilizados por los colaboradores en la ópera comercial sinergia, S.A., Cobán, Alta Verapaz" llega a las siguientes conclusiones:

Basándose en los resultados obtenidos previos a la investigación:

1. Se puede decir que el estilo de comunicación organizacional de la mayoría de los trabajadores de Operadora Comercial Sinergia S.A. es el asertivo, seguido del pasivo y como menos relevante el agresivo-pasivo.
2. De acuerdo con los resultados obtenidos, se pudo observar que existe un 78% que utiliza métodos de comunicación que enfatizan la relación con los demás, tanto al pedir su opinión como durante las preguntas y respuestas, también al hablar con personas del sexo opuesto.
3. El estilo de comunicación agresivo-pasivo es utilizado un 7% por los colaboradores al momento de buscar solución a un problema, así mismo actúan de manera agresiva-pasiva cuando no sienten que su interlocutor no lo escucha.
4. En cuanto al estilo de comunicación pasivo, el 13% se comporta de forma pasiva al hablar con los compañeros, incluso al recibir críticas se comporta de forma pasiva.
5. En cuanto al estilo agresivo, se concluye que el 2% se comunica utilizando características y elementos de este estilo de comunicación, especialmente cuando tiene que transmitir información a sus pares.
6. Se debe diseñar un programa para fortalecer el estilo de comunicación asertiva en los compañeros de trabajo y reducir el uso de la comunicación pasiva.

Según (Díaz Cifuentes , 2014), en su tesis "Comunicación organizacional y trabajo en equipo" (estudios realizados en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango" llego a las siguientes conclusiones:

1. Se decidió comunicar con la organización en diferentes áreas de la empresa si afecta el proceso de trabajo del grupo, lo que desarrolla un ambiente de trabajo de confianza, armonía y respeto a través de una buena comunicación.

2. La forma de comunicación más habitual en la empresa es la escrita y estructurada el medio de transmisión más común es el correo electrónico.
3. Me gusta la idea de que los socios tengan desarrollar comunicación cruzada, arriba y abajo; en palabras generales, los tres son considerados buenos comunicadores, al igual que ellos. En la empresa existe una buena relación entre los empleados y la dirección.
4. Se determina que trabajar juntos aumenta la eficiencia de cada persona trabajando juntos, ya que empleados trabajando juntos en el entorno de desarrollo de su trabajo.
5. La dirección de la empresa admite que la mayor parte de su trabajo se realiza en grupo, incluyendo principalmente de diferentes usuarios especialistas, que combinan diferentes talentos para hacer su trabajo.
6. Después del estudio, se puede encontrar que el trabajo en grupo brinda más beneficios colaboración, mejor rendimiento, mayor comunicación, velocidad y potencia de proceso y al mismo tiempo eficiencia y eficacia, lo que promueve la armonía entre todos los empleados que componen el departamento.

Según (Vecilla Gómez , 2015), en su tesis "El liderazgo transformador y la sinergia organizacional en los trabajadores del instituto ecuatoriano de seguridad social del cantón Ambato provincia de Tungurahua" llega a las siguientes conclusiones:

- Influye el liderazgo transformador en la sinergia organizacional de los trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua.
- Actualmente el estilo de liderazgo utilizado en los colaboradores de la Institución Ecuatoriana de Seguridad no es la adecuada para potenciar su nivel de competencia en su desempeño laboral.

- En los resultados de la información nos data que no hay un grado adecuado de sinergia organizacional en la Institución, ya que hay escasa colaboración grupal entre colaboradores de la organización, esto perjudica la productividad.
- Concluyendo en qué las preguntas doce, catorce y quince están convencidos de participar en un plan que ayude a mejorar su situación organizacional para así dar buenos resultados, con la finalidad de obtener beneficio del liderazgo transformador y la sinergia organizacional.

Según (Barragan Franco, 2014), en su tesis “Sinergia en planeación y administración estratégicas aplicadas al sector agroindustrial” llega a las siguientes conclusiones:

- En la etapa de recolección de datos se concluyó que pequeños agronegocios se ven amenazados por otras empresas comercios más competentes y debido a la alta competencia no desarrollan planes a largo plazo.
- Se reconoció su estado empresarial dentro del mercado con las pruebas que se elaboró, en la sociedad existen variables como la preferencia de consumo y la de subsistir, esto nos lleva a determinar el nivel de consumo de este producto en el mercado.
- Decidieron formalizar su disponibilidad de tiempo tanto propietario como trabajadores para recaudar información, esto nos data sobre sus valores como negocio. Se concluye que saben trabajar en grupo sin menospreciar a ningún colaborador, también se puede observar desconocimiento sobre el tema de planeación estratégica, por ello se requiere una capacitación para lograr una nueva estrategia de trabajo.

Según (Romer & Tabita, 2022) en su tesis “Diseño de un plan de mejora laboral que indica en el comportamiento organizacional del personal responsable de compras públicas de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zona 5-Salud” llega a las siguientes conclusiones:

- La principal característica para un buen desempeño organizacional es conocer el nivel de capacidad, eficiencia, productividad de los colaboradores, para así abordar y potenciar el nivel que ellos manejan. La satisfacción laboral es importante ya que parte de un clima individual por ello es necesario motivarlo para llegar al clima organizacional, si los colaboradores no sienten motivación se obtendrán resultados deficientes en su desempeño laboral, por ello es necesario elaborar un plan organizacional estratégico que vincule a los colaboradores con sus deberes, provocando que se desempeñen de manera eficaz.
- Para desarrollar un buen desempeño organizacional es necesario contar con buena planeación organizacional, buscando mecanismos que ayuden en el buen desenvolvimiento de los colaboradores provocándole satisfacción al lograr sus objetivos dentro de la organización. Existen factores internos y externos que influyen en el desarrollo organizacional como la satisfacción laboral, la satisfacción del ambiente físico, la satisfacción intrínseca por el trabajo, cada una de ellas influye en las compras Públicas de la Coordinación Zona 5-salud.
- Para fortalecer el comportamiento organizacional de la Zona 5-salud se ejecutó una estrategia que desenvuelva sus habilidades, eficacia y productividad de los colaboradores, esto incluye satisfacción laboral como mejora en el ambiente laboral, mejora el nivel participativo en la Institución. Cada una de ellas busca incrementar el nivel organizacional dentro de la Zona 5-salud y satisfacer a los colaboradores para así brindar una mejor comportamiento a las exigencias de la sociedad.

2.1.2 En el ámbito nacional

Según (Reátegui Tello, 2022), en su tesis “Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021” llega a las siguientes conclusiones: Existe una relación significativa entre el clima

organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, desde el coeficiente de Pearson fue de 0,983 (correlación positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,01$); Además, sólo el 96,63% del clima, dejando claro que el clima organizacional influye en la calidad de servicio.

El nivel de clima organizacional es regular en 51%, malo en 30% y bueno en un 19%, estos resultados se deben a que las relaciones laborales no son entregadas en tiempo y forma a las áreas solicitantes, los procedimientos y/o trámites operativos no están implementados en horas determinadas de acuerdo con la legislación aplicada.

La calidad del servicio es promedio 42%, mala 39%, buena 39%, el 19% de los empleados de la organización no están calificados para satisfacer las necesidades de los usuarios, por ende, no habrá suficiente comunicación entre los empleados ni buen servicio.

Existe una relación significativa entre los parámetros climáticos organizacionales y calidad del servicio en la municipalidad distrital Pajarillo 2021, con coeficiente de correlación de Pearson 0,976, 0,918; 0,955, 0,972, 0,958, 0,976, 0,976, 0,902, 0,976, 0,976 y 0,902 (correlación positiva muy fuerte) y un valor de p de 0,000 ($\text{valor de } p \leq 0,01$), en todas las relaciones.

Alcalde Pajarillo para explicar la acción y mejorar la calidad de la participación en el servicio y la implicación de los empleados en colaboración con diversas organizaciones para ofrecer a los usuarios un servicio más rápido con algunas zonas, el alcalde comparecerá antes de que los vecinos pidan actividades de los municipios.

Dar a los gestores municipales todas las herramientas necesarias para los colaboradores (equipo, espacio) para realizar el trabajo; con el fin de contar con un personal capacitado y capacitado y alcanzar características que ayudan a las organizaciones a alcanzar sus objetivos.

Para el jefe de Gabinete, capacitar personal, disponer personal adaptado y con el perfil requerido según el manual organizacional y función, tener personal profesional para ayudar a la gestión aportando soluciones técnicas y mejorar los servicios prestados y la gestión común.

Al jefe de personal, da presentaciones a colegas para así tener un ambiente de laboral adecuado, asignando así múltiples responsabilidades y cursos de acción delegar a los interesados.

Según (Damián Valdera & Urbina Zeña, 2021), en su tesis "Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores" llega a las siguientes conclusiones:

1. La cultura organizacional tiene un impacto positivo y significativo en el desempeño de los empleados de la municipalidad del distrito de Túcume, esto se hace mostrando el coeficiente de Pearson es 0,395 con un nivel de significancia de 0,01.
2. A continuación, se muestra la cultura organizacional de la Municipalidad Distrital de Túcume característica:

Con las dimensiones de la embarcación, los trabajadores están satisfechos con el diseño interior, mantener relaciones con los superiores en la organización y producir resultados positivos en comunicación y trabajo en equipo, los nuevos trabajadores no se enteran de las historias o leyendas de instalaciones y tampoco se da reconocimiento del buen desempeño laboral.

En la dimensión de valor, los sistemas de transferencia de trabajadores tienen objetivos claros y trabajo en equipo para alcanzarlos, es transparente, evite los chismes a espaldas de los demás en la mayoría. Respetan cualquier posición en la que estén, la agencia proporciona la innovación proporcional apropiada para servir de manera efectiva a los usuarios.

En la dimensión de hipótesis, la mayoría de los trabajadores dicen lo que piensan abiertamente con confianza y que cuando presenten sus propuestas y soluciones que ellos consideren, además, se sienten motivados para dar lo mejor de sí mismos en el trabajo, también señalan que las campañas y beneficios que ofrece el municipio no solo lo hacen por méritos.

3. Los principales logros en el desempeño laboral fueron:

En la dimensión de innovación, los empleados realizan tareas asignadas en ausencia del supervisor directo, también reciben ayuda de sus compañeros a lograr las metas establecidas.

En dimensión satisfactoria, los trabajadores se sienten satisfechos porque reciben motivación del jefe para desarrollar sus propias ideas.

Con respecto a la dimensión de eficiencia, los trabajadores son diligentes en la entrega de trabajos que le asignan y también encuentran cosas interesantes por aprender en el trabajo.

En la dimensión de crecimiento laboral, la parte mayor de los trabajadores toma iniciativa ante problemas o retos en su gestión laboral, consideran que los problemas son parte de la dinámica de la institución y de la vida diaria.

En la dimensión de productividad, al jefe los trabajadores lo consideran como modelo a seguir.

Con respecto a la dimensión de calidad, los trabajadores expresan que entre compañeros siempre existe respeto, trato amable y cortés; la institución ofrece oportunidades para su desarrollo profesional.

Según (Huaco Pastor, 2011), en su tesis "El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios" llega a las siguientes conclusiones:

Tomando en consideración las hipótesis de trabajo de la investigación y los resultados del análisis documental: el Organigrama y los Instrumentos, normativos de gestión, que establecen la estructura

organizativa y que regulan y condicionan la racionalidad de la organización, así como de la encuesta aplicada en el trabajo de campo, se puede concluir:

1. La municipalidad distrital de Pueblo Libre presenta limitaciones estructurales y como consecuencia se debe mejorar el diseño organizacional.
2. La estructura organizativa actual de la municipalidad contiene las características del modelo burocrático, piramidal y frondoso.
3. El organigrama y los instrumentos de normativos de gestión presentan limitaciones estructurales y funcionales de conexión con los requerimientos de su entorno; así como están desactualizados con relación a la aplicación de los dispositivos legales vigentes.
4. El Organigrama y los instrumentos normativos de gestión son parcialmente conocidos por los servidores municipales.
5. La municipalidad está logrando sus objetivos parcialmente.
6. La producción de los servicios municipales está parcialmente eficiente, no encontrándose dentro de estándares satisfactorios.
7. Los procesos y procedimientos son ejecutados en tiempos dilatados y engorrosos, generando costos operativos innecesarios.
8. La estructura organizativa muestra un sobre dimensionamiento en unidades organizacionales, cargos, puestos y personal.
9. Es necesario aplicar un nuevo diseño organizacional que permita superar las limitaciones que presenta la municipalidad distrital de Pueblo Libre.

Según (Carbajal Jimenez, 2020), en su tesis "Propuesta de mejora del proceso de gestión de rendimiento aplicando la metodología Lean Office en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan" llega a las siguientes conclusiones:

- El sector público maneja su presupuesto de manera muy limitada y cualquier cambio implica una revisión en base legal, lo que dificulta la gestión de fondos para mejoras continuas.

- La mala gestión de los recursos humanos del sector público ha causado pérdidas estimadas en \$2500 millones, a veces debido a que las agencias gubernamentales no contratan al personal adecuado, reflejando directa o indirectamente la mala prestación de servicios a los residentes.
- Al contratar funcionarios de manera informal, es difícil mejorar sus servicios porque ignoran a sus clientes y no conocen su ambiente laboral.
- A pesar del conocimiento limitado de la implementación y gestión de la evaluación del desempeño, las organizaciones internacionales no prestan atención a este aspecto de mejora y desarrollo de servicio.
- La Universidad Nacional Hermilio Valdizán tiene un alto índice de ejecución presupuestaria; pero no se refleja en el logro de metas. Dadas las ineficiencias en el desempeño aproximadamente el 50% se estima en 50,000,000.00 aproximadamente.
- La inapropiada forma de reclutar empleados a través del método de servicio de trabajo ha resultado en que las personas en este tipo de trabajo tengan derechos que están en riesgo en la gestión de los recursos humanos y responsabilidades innecesarias.
- El presupuesto para el personal temporal dura solo seis meses en un mal escenario y 11 meses en un buen escenario.
- Factores culturales organizacionales influyen en la resistencia al cambio porque la mayoría de los empleados no están sujetos a revisiones de desempeño.
- Las herramientas que utiliza la metodología LEAN OFFICE se adaptan al contexto en el que nos enfrentamos como emergencias sanitarias, sentando las bases para la implantación del trabajo remoto en función de la productividad alcanzada durante la jornada laboral.
- La solución propuesta propone reducir el tiempo de procesamiento en un 37,91%, y este eje es la sistematización y reprocesamiento de la información involucrada en la elaboración de los informes de cumplimiento.

- La precisión del análisis de evaluación del desempeño de cada área de acuerdo con la mejora descrita en el servicio de planificación servirá como punto de partida para la creación de objetivos y actividades a evaluar y adaptar de acuerdo con el servicio y las necesidades futuras para determinar las necesidades de requerimiento en el personal.
- Los expertos en toma de decisiones confirmaron la propuesta de solución, que el 29,58% del tiempo podría reducirse mejorando algunos procesos.

Según (Silva Vargas , 2018), en su tesis "Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región de Lambayeque - 2018" llega a las siguientes conclusiones:

Después de una extensa investigación sobre la satisfacción y confiabilidad del usuario, los resultados obtenidos en los estudios utilizados son satisfactorios. La mayor parte se encuentra en un estado óptimo, un 34% de usuarios creen que se brinda un estado óptimo de servicio en el Distrito Regional de Lambayeque, con un 23% que confirma que siempre es así, y un 19% que piensa que casi siempre es así.

Entre las principales quejas de los usuarios municipales de la región Lambayeque está la falta de evaluación del servicio, la falta de apertura del libro de quejas y la caja de comentarios. Con respecto al 31%, 29% y 14% piensan que a veces, siempre y casi siempre la respuesta es el servicio. Por ello debe ser revisado periódicamente; en cuanto a la segunda, el 42% de los usuarios afirma que a veces se facilita la casilla de quejas, el 31% y el 30% respectivamente, que a veces no se facilita la casilla de comentarios.

2.1.3 En el ámbito local

Según (Laguna Huanca & Rodriguez Benancio , 2015), en su tesis "Clima organizacional y satisfacción laboral en la gerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de Amarilis-2014" llegan a las siguientes conclusiones:

1. Los 26 empleados de la Dirección Distrital de Desarrollo Social de Amarilis, que representan el 63,41% del total, respondieron que SÍ, la visión colectiva en la región incide positivamente en la satisfacción laboral. De acuerdo con los datos presentados, más de la mitad de los empleados afirman la importancia de una visión compartida en la gestión; porque ayuda a crear un vínculo común que permea la organización y brinda coordinación para las actividades dispersas de los empleados de la organización, lo que mejora la calidad de vida de todos los empleados de la región y, en última instancia, se traduce en satisfacción laboral.
2. Los 31 empleados del Departamento de Desarrollo Social del Condado de Amarilis, que representan el 75,61% del total de la muestra, respondieron que la participación en la gestión me ayuda mucho con la satisfacción laboral, y 10 empleados, que representan el 24,39%, respondieron que SÍ ayuda un poco. Los datos presentados muestran que la mayoría de los empleados consideran muy importante la gestión inclusiva; porque con un liderazgo más inclusivo se puede apoyar y sostener la dinámica de creatividad e innovación entre los empleados, mejorando el clima organizacional y aumentando la satisfacción laboral.
3. Los 32 empleados de la Secretaría Municipal de Desarrollo Social Amarilis, que representa el 78,05% del total de la muestra, respondió que sí. La resolución de conflictos en la gestión tiene un impacto positivo en la satisfacción - trabajo, mientras que respondieron 9 trabajadores, equivalente al 23,95% No.
4. Del mismo modo, trabajar en la resolución de conflictos implica consultar a los trabajadores y empleadores más representativos de la gerencia para conocer sus intereses en el ejercicio de funciones de mediación y conciliación, lo que fortalece el clima organizacional en la gerencia y así lograr finalmente la satisfacción laboral en el Departamento de Desarrollo Social.

Según (Hurtado Grijalva, 2019), en su tesis "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pillco Marca -2019" llega a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó la influencia del clima organizacional desempeño laboral de los empleados de la municipalidad distrital Pillco Marca 2019. Como se muestra en la prueba de hipótesis de tabla N°16, con un valor de 0.881, lo que sugiere que este es efectivamente el caso los factores ambientales organizacionales conducen a un mejor desempeño operativo.
2. Se ha determinado la incidencia de la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – 2019. Conforme se demuestra en la Tabla N° 17, con un valor de 0.893, lo cual indica que la comunicación asertiva entre los trabajadores y sus jefes conllevan a un mejor desempeño laboral.
3. Se determinó el impacto del proceso de toma de decisiones en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pillco Marca - 2019. Como se muestra en la tabla N° 18, un valor de 0.970.
4. Se evaluaron los incentivos y el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Pillco Marca - 2019. Como se destaca en la Tabla N° 19, con un valor de 0,970, lo que demuestra la importancia de los incentivos intrínsecos y externos.
5. El efecto del trabajo en equipo y el desempeño de los servidores públicos del área Pillco Marca - 2019 se precisó, como se muestra en el cuadro N° 20, con un valor de 0.871, sustenta que el trabajo en equipo es importante y valioso para mejorar el desempeño laboral de los empleados porque les permite trabajar individualmente y en conjunto.
6. Se ha descrito el estado de motivación y desempeño laboral de los empleados de la municipalidad distrital Pillco Marca - 2019. Tal como se muestra en el cuadro no. 21, con un valor significativo de 0,899 sobre el efecto de la motivación laboral que mejora el rendimiento en particular tanto para el empleado como para la empresa, lo que muestra principalmente el lado económico de este problema.

Según (Condori Ramos, 2021), en su tesis "Habilidades Generales y el clima organizacional en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2021" llegan a las siguientes conclusiones:

1. La tabla 1 muestra que los 73 empleados de la empresa el 53% de los entrevistados eran hombres y 64 trabajadores, la empresa representa un 47% de mujeres. Lo que podemos observar aquí es que el género masculino aún predomina en las instituciones públicas, pero el margen va disminuyendo paulatinamente. Esto no quiere decir que los hombres sean más capaces, pero por muchas razones es posible que las tradiciones sigan apareciendo en el caso a medida que crecen.
2. En cuanto a la edad, en la tabla 02 vemos que el 33,1% tiene menos de 25 años, el 43,1% tiene de 26 a 35 años, el 15% tiene de 36 a 45 años, el 6,8% tiene de 46 a 55 años, y finalmente, el 2% dice tener más de 45 años. Se puede observar en el cuadro que en los municipios de Amarilis predominan los trabajadores jóvenes (58,1%), con excepción de los trabajadores menores de 25 años. Este hecho de alguna manera genera más energía, nuevas ideas y una mejor relación con el medio ambiente.
3. En cuanto al estado civil de los encuestados, según la Tabla 03, el 75,1% se considera soltero; el 16,6% dijo estar casado; el 6,6% dice vivir juntos; y el 1,7% respondió saliendo. Una nota al margen interesante de este gráfico es que las tres cuartas partes de los trabajadores dijeron que eran solteros y solo un pequeño porcentaje dijo que estaban casados, para algunas empresas o instituciones, esto contribuye a una mayor productividad y mayor compromiso de sus empleados, lo que significa que no habrá factores endógenos o exógenos que influyan en su desempeño.
4. Al ser consultados sobre sus características académicas, la Tabla 04 nos muestra que el 35,0% terminó la secundaria; 51,0% técnicos superiores; 8,0% instituciones de educación superior; y 6,0% manifestó que hay estudio de maestría. Cabe señalar que la gran mayoría de las personas que laboran en este municipio cuentan con estudios superiores, técnicos, universitarios o incluso maestrías (65,0%). Esto asegura, entre otras cosas, una buena entrega, calidad del trabajo y, por lo tanto, servicio. Cabe señalar que por

ser la Municipalidad de Amarilis una entidad del Estado cuya actividad principal y más importante es la atención al público, debe contar con personal capacitado que satisfaga las necesidades de la institución. Por eso es necesario, no solo en este municipio, sino en cualquier organismo estatal, contar con personal calificado, más aún en un momento en que la meritocracia es una prioridad.

5. La tabla 05 muestra la profesión de los entrevistados. dieciséis% nos dijo que eran directores de empresas; contador 15%; 6% ingeniería; 4% respectivamente economista y pedagogo; 20% dijeron que tenían a alguien más empleo, y una proporción significativa del 35% informó no tener trabajo. Como se puede observar, este cuadro confirma lo encontrado en el cuadro anterior, a saber, que gran parte de los empleados municipales son profesionales cuyas especialidades son inherentes a establecimientos de este tipo. Si echamos un vistazo rápido a ciertas instituciones gubernamentales, vemos que otras instituciones gubernamentales priorizan la contratación de trabajadores bien educados. Finalmente, las profesiones continúan siendo aceptadas por las instituciones, públicas o privadas, antes mencionadas.
6. Observando el gráfico 06, encontramos varios trabajadores de este municipio carece de estabilidad, una condición común sólo en la república, sino también en privado. En esta situación también contribuye a la fuerza de trabajo del trabajador, debido a su inestabilidad mientras subsista la capacidad de la institución de la obligación de estos trabajadores, pero, aun así, muchos trabajadores a pesar el asunto en que se dedican y prefieren contribuir al municipio; participar varias veces en algunas o más actividades, como un horario instituciones por diversas razones.
7. A raíz de la pandemia del COVID 19, en los establecimientos del Estado se ha optado por formas de trabajo poco conocidas y extendidas en el ambiente de trabajo. En este caso fue el trabajo virtual que funcionó de manera práctica, y parece que permanecerá indefinidamente, hasta que surjan nuevas circunstancias que está cambiando el ambiente laboral en nuestra región.

8. La Tabla 08 muestra la antigüedad en el servicio de los entrevistados el 51,7% dijo tener menos de un año de servicio; El 40% dijo que estaban en algún punto intermedio 1 y 5 años de servicio; Así lo anunció el 3,3% entre 6 y 15 años y el 1,7%. Cuentan con más de 15 años de servicio dentro de la institución.
9. Esta información nos muestra que los habitantes de este municipio relativamente jóvenes, más del 91% de ellos tenían hasta 5 años tiene sus ventajas y desventajas. Por otro lado, el trabajo juvenil da la energía, ellos hacen el trabajo. Por otro lado, un poco la experiencia a veces se equivoca en alguna dirección "trabajadores".

Según (Sanchez Gonzales , 2017), en su tesis “Gestión del personal y comportamiento Organizacional en la municipalidad Provincia de Ambo 2017” llega a las siguientes conclusiones:

- Influye significativamente la gestión personal de la organización de los colaboradores de la municipalidad de Ambo puesto que, a través de la capacitación, planificación se puede llegar a contar con trabajadores motivados en el quehacer de la municipalidad.
- La planeación del recurso humano influye significativamente en el comportamiento organizacional de los colaboradores, ya que los trabajadores que conocen sus objetivos y deberes en su área se sienten más motivados y alienados con los equipos de trabajo de la municipalidad.
- Influye significativamente la capacitación a los colaboradores en el ámbito organizacional de la municipalidad Provincial de Huánuco, demostrando que les permite estar más preparados para desarrollar sus deberes laborales.
- Por medio de talleres de inducción la Municipalidad Provincial de Ambo evalúa el desempeño de sus colaboradores, estos talleres influyen considerablemente el su desempeño organizacional permitiéndoles practicar los valores de la organización y motivarse.

2.2 Bases Teóricas

V1 = Sinergia Organizacional

Según (Murcia Guacaneme, 2009) en su trabajo el trabajo en equipo en las organizaciones argumenta que hoy en día es muy importante que las organizaciones incrementen su trabajo en equipo con el propósito de lograr mayores y mejores resultados, con eficacia y competencias en el ámbito productivo. La permanente práctica de la sinergia más una visión conjunta, global y colectiva permitirá desarrollar mejor el trabajo hasta el logro de sus metas.

Según (Tapia N, 1998), en su libro sinergia en las organizaciones, fundamenta que la sinergia es el trabajo que se desarrolla en conjunto dentro de una organización, en tanto, existirá sinergia siempre y cuando cuando dos fuerzas, o causas producen, actuando integralmente o en conjunto, un efecto superior a la suma de sus efectos que producen cuando se trabaja individualmente. En el trabajo en equipo, es superior cuando esta es aprovechada sistémicamente, y los integrantes que lo conforman, forman comunidades a partir de su integración y los componentes que esta desarrolla.

Según (Hernandez Urrego, 2016) en su trabajo Determinantes que influyen en la obtención de la sinergia organizacional de la MIPYME en Colombia fundamenta que es reto mayor consolidar el trabajo colaborativo dentro de una institución, para lograr ello es importante la dinámica de los equipos de trabajo dentro de la organización.

V2 = Calidad de servicio

Es una actividad que realiza una persona, profesional, empresa o institución, con el propósito de cubrir una expectativa que tiene el cliente al solicitar un servicio, es de gran importancia que este proceso ya que será de gran beneficio para el solicitante, ello determinará el posicionamiento en la memoria del público y muchas empresas o negocios se han construido sobre el principio de la atención con mucha predisposición. Si la empresa o institución que brinda la atención al cliente o usuario debe ponerse en las

condiciones de los solicitantes, así entenderá que cuando uno acude a pedir un servicio, lo hace porque necesita o requiere con urgencia, es por ello que se debe mantener ese vínculo de correspondencia con el público. La mayoría de las empresas, negocios o instituciones públicas han entendido que la responsabilidad está en atender correctamente al público que acude a solicitar un servicio, ya que la competencia en el mercado es mayor, es por ello se debe reconsiderar esta condición para quedarnos con índice de empresas o institución de muy buena opinión. Según (Requena Ponce & Serrano López, 2001), en su trabajo Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento, llegan a la conclusión de acuerdo con sus objetivos planteados fundamenta que la calidad de servicio que se brinda debe estar centrada en el desarrollo progresivo de la empresa.

2.3 Bases conceptuales

La comunicación

Es considerada como la forma de intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas, con el objetivo de trasladar información u opinión distinta que guardan un mensaje. Según (Rodríguez, 2016) en su ensayo "La comunicación dentro de las organizaciones" nos dice que la comunicación es un mensaje que transmite información, intereses, ideas, sentimientos, gestos o palabras que forman parte de un código que permite su transmisión e intercambio de información, de acuerdo con Baez, C. (2000).

Según Thomson, I. (2008) la comunicación es un proceso que consiste en que el emisor y receptor hacen una conexión en un momento determinado y espacio para enviar, intercambiar o compartir ideas, información o significado que ambos entiendan.

La comunicación interna

Según Pizzolante (2004), la comunicación interna o corporativa define situaciones donde dos o más personas intercambian, comparten principios, ideas o sentimientos sobre una empresa con una visión global, según Robbins

(1999), la comunicación interna está dividida en tres tipos como comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación lateral.

Comunicación horizontal

Según María Navarro (2019), nos menciona en su tesis “Comunicación horizontal e interactividad” que la comunicación horizontal que proponen como medio para crear una cultura de participación genuina es "la base para construir relaciones de colaboración basadas en el consenso y la confianza mutua" y según el autor la participación horizontal es cualquier tipo de participación, los usuarios tienen las mismas posibilidades de ser vistos reaccionar de la misma manera. Según él, la red de comunicación ha sido reemplazada por el consenso porque se basa en patrones de poder.

Calidad

Se refiere a la calidad y forma de vida que tiene las personas de una institución o empresa que se desprende desde la forma de los recursos y servicios. Según Feigenbaum (1971-1994), creemos que la calidad es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión de varios grupos organizacionales para proporcionar productos y servicios a un nivel que logre la satisfacción del cliente, a un costo económico para la empresa. La calidad es el resultado de una combinación de ingeniería y fabricación, determinando la satisfacción que brinda un producto al consumidor que lo usa.

Relaciones personales.

Kinicki (2003) respecto a las relaciones personales menciona que son importantes, escritores como Elton Mayo y Mary Parker Follet australiano por nacimiento y encabezó las investigaciones de Harvard en Howtoner y recomendando en su obra *The human problems of an Industrial Civilization* que los administradores atiendan las necesidades emocionales de sus empleadores. Definiendo a las relaciones personales como el contacto constante entre grupos e individuos, entre empleados y colegas, entre elementos de una sección y otra.

La comunicación oblicua

Es la que se puede realizar por ejemplo entre el gerente de departamento de comercialización y un empleado de finanzas y que está prevista en la organización. Es la necesidad de la coordinación intergrupala, debida a una urgencia por parte del emisor para conseguir una respuesta del receptor, particularmente se da utilidad en una empresa y una entidad pública. Según (Yoelito, 2021), nos dice en su tesis "Análisis de la comunicación organizacional en Mi banco Motupe 2019" que la comunicación oblicua se puede desarrollar entre el gerente del área de marketing y un oficial de finanzas que también esté presente en la empresa, ya que se caracteriza por la capacidad de coordinar actividades entre diferentes departamentos e incluso diferentes niveles de organización con el fin de lograr los objetivos de la empresa, aunque no existen canales formales de este tipo de comunicación, pero se puede presentar de manera informal para facilitar el flujo de información.

Sinergia organizacional

La sinergia describe cómo trabajamos juntos para lograr mejores resultados, aunque el término ha sido adoptado por ejecutivos corporativos, no se limita a fusiones y adquisiciones. "La sinergia es la suma de la energía máxima de cada individuo, pensando en todo el grupo" Cortese (2004). Después de todo, La palabra sinergia proviene del vocablo griego "synergo", que etimológicamente es "tratar con", de aquí en adelante, el significado de sinergia lleva a pensar en el trabajo en equipo, cuyas deficiencias no son visibles cuando hay muchos de ellos trabajando en equipo.

Según (Casquete Zamora , 2020), nos dice en su tesis "Estrategia de sinergia empresarial para contribuir a la cultura organizacional de la Empresa Sociedad Agropecuaria Pimocha C.A., Los Ríos 2019" Este concepto se denomina en el campo de la psicología por los conflictos organizacionales y laborales, teniendo presente el trabajo que realizan juntos en eficiencia, productividad y comunicación asegurada.

Informes

Según Fletcher (1983: 1), nos ofrece dos definiciones para comprender este concepto tomando aportes de Mitchel, resaltando desde una perspectiva comunicativa e investigadora: “una declaración formal de los resultados de una investigación, o de cualquier asunto sobre el cual requiere información definitiva, realizada por alguna persona u organismo instruido o requerido para hacerlo” y “una cuenta llevada por una persona a otra, en especial de algún asunto especialmente investigado” él cree que ambas definiciones son necesarias, ya que la primera es la más completa si queremos comprender este concepto.

Denuncias

Según Guillermo Caballenas (2019) de Torres en su diccionario “Diccionario Jurídico elemental” nos dice que este término es el acto en que se informa a la autoridad, por escrito u oralmente, sobre unas acciones contrarias a la ley, para que proceda a su investigación y aceptación, Consistiendo en informar a oficiales sobre una conducta constituye a una infracción hacia la ley para que actúen en consecuencia, se especifica que debe interponerse una denuncia siempre que exista prueba de una condena.

Contribución

Según Giuliani Fonrouge (2019), las contribuciones son tributos teniendo como objetivo generar beneficios derivados de la prestación de servicios u obras públicos por parte de personas determinadas o sujetos pasivos que frente a un beneficio general la actividad pública le reporta en ayuda a la colectividad, la contribución es importante ya que crea una predisposición psicológica favorable en el obligado.

Apoyos materiales

Son los recursos que dispone una institución para realizar un mejor desempeño laboral, al tratar este concepto nos referimos a todo recurso tangible

de lo que dispone una organización para desarrollarse, entrando en contexto nos referiríamos a su correspondiente inmobiliario, oficinas, vehículos, herramientas, materias primas, maquinaria de reproducción entre otros recursos con los que cuenta una organización para facilitar y ayudar en su desempeño laboral a sus colaboradores.

Espacio físico

El espacio físico es donde encontramos se ubican los objetos y los eventos que transcurren dentro de ello tienen una posición y dirección relativa. A menudo se considera que el espacio físico tiene tres dimensiones lineales, aunque los físicos modernos a menudo lo consideran parte de un continuo infinito de cuatro dimensiones llamado espacio-tiempo, como el tiempo mismo, el espacio físico es muy importante dentro de una organización ya que ayuda a tener un mejor ambiente laboral y ayudando a hacer sentir cómodo a los colaboradores y así ejecuten mejor sus operaciones dentro de la organización.

Reglas procedimientos

Las reglas y procedimientos son directrices y restricciones que ayudan en la regulación operacional de una organización, éstas fueron creadas para ayudar en el buen funcionamiento, ya sea una organización, una sociedad, un juego y no sería diferente a la de una empresa, estas reglas ayudan a estandarizar y mejorar de forma más rápida los procesos, también ayudan en la toma de decisiones y al cumplimiento de estrategias preestablecidas.

Sentimiento de pertenecía

Según (Gomez Santos , 2017), en su tesis "El sentido de pertenencia (PS) como elemento de la cultura organizacional (CO): Factores que inciden en su desarrollo" nos dice que hace referencia a la apropiación colectiva e individual dentro de una organización como los valores, símbolos, historia, misión, manifestación de identidad, orgullo en el hacer y sentirse parte de la

organización. La existencia de este vínculo produce un compromiso que a lo largo del tiempo forma parte de la memoria emocional.

Nuevos cambios

Los nuevos cambios son importantes dentro de una empresa ya que la sociedad se encuentra en constante transformación, por ello es necesario actualizar en el nivel organizacional, pero también se sabe que esto traerá un cambio en el ámbito cultural de la organización, en la infraestructura, las tecnologías o procesos internos, alterando la experiencia diaria de los colaboradores.

Iniciativa

Martha Alles define a la iniciativa como la posición de adelantarse a los demás en un accionar, implicando marcar un rumbo de acciones y no sólo palabras, según algunos estudiosos también es definida como la capacidad profesional de proponer o desarrollar proyectos que permiten adelantar acontecimientos innovadores y menciona que la mejor manera de desarrollar más la iniciativa es entrenando la observación.

Valores normas

Es un conjunto de creencias fundamentales para un buen funcionamiento de una organización, ya que puede ser su filosofía, el cómo rige la empresa o como se espera que actúen las personas que trabajan en ella. Los valores presentados son globales ya que es una guía por la cual se espera que los colaboradores actúen y esto ayuda a definir la personalidad de una organización distinguiéndose de las demás. Estos valores y normas ayudan a proporcionar un marco de éxito y refuerza la ética dentro de la organización.

Intenciones Expectativas

Según la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD), son objetivos que las personas se proponen a alcanzar al punto que se sentirán

satisfechos con su desempeño laboral, para Jeremy Kraayenbrink, profesor de seguridad y confianza en uno mismo, nos dice que el secreto para desarrollarnos mejor en el ámbito laboral es ponernos metas a mediana escala y así como lo vamos alcanzando iremos subiendo en nuestros objetivos, planteando os desafíos cada vez más altos.

Recompensas

Una organización exitosa tiende a crecer y a ejecutar operaciones por las cuales aumente su capital y los colaboradores que trabajan con ellos están dispuestos a brindar un buen desempeño laboral y por ello dichas organizaciones proporcionan pagos, promociones y otros beneficios que son incentivos poderosos para mejorar su desempeño laboral.

Relaciones laborales

Según (Blas Lucas , 2017), nos dice en su tesis "Relaciones laborales en el área de portabilidad de la Empresa Atento Trujillo, 2017" que estas relaciones suelen denominarse así porque suceden dentro del ámbito laboral y están relacionadas con el estudio que se dedica a estudiar la relación entre colaborador y empresa.

Calidad de servicio

La calidad de servicio que se le puede dar a nuestros usuarios o clientes, sino se realiza bien esta actividad la empresa tendrá serios problemas o se le puede considerar como empresas o instituciones que no tiene criterios de gestión. En consideración del concepto se puede abordar como la forma comunicativa más esencial que se tiene entre la empresa y el cliente. Según (Requena Ponce & Serrano López, 2007), El servicio no puede limitar las expectativas del cliente, porque todo el mundo es un cliente con necesidades diferentes, por lo que no se pueden decir los métodos para mantener siempre a los clientes satisfechos. El cliente cambia de actitud respecto al producto medida que se va conociendo y mejore su nivel de vida, al inicio los clientes se

sienten satisfecho con el producto base por ende acceden al más accesible y de poco aumenta la exigencia en la calidad para satisfacer sus necesidades.

Liderazgo

Según (Gomez Santos , 2017), en su tesis titulada "El sentido de pertenencia (PS) como elemento de la cultura organizacional (CO): Factores que inciden en su desarrollo" nos dice que los líderes dentro de la organización juegan un papel vital en el éxito y progreso de un programa, en su función y cambio. Siendo el motor del cambio, creando un entorno de apoyo en el que los empleados participan activamente por su cuenta en desempeño y compromiso con la organización.

2.4 Bases epistemológicas

Nuestro trabajo se sostiene en las bases epistemológicas que corresponden al enfoque cuantitativo ya que este es un proceso dinámico y de integración que busca generar desarrollo en las organizaciones e instituciones.

Entender el comportamiento y su dinamismo que participan en la integración y relaciones de los seres humanos es generalmente de mucha importancia para el desarrollo humano en sus actividades entre propios seres humanos que viven y se desarrollan en sociedad desde el punto de vista de la filosofía.

CAPITULO III. METODOLOGIA

3.1 **Ámbito**

El ámbito de acción del desarrollo del proyecto de investigación se realizó en el distrito de Obas, jurisdicción de la provincia de Yarowilca en la región Huánuco 2023. Es uno de los ocho distritos que tiene la provincia, tiene una población aproximada de 5,528 habitantes, en un espacio geográficos de 44,2 Km². La población de esta hermosa localidad genera su desarrollo económico a partir de la agricultura familiar y la ganadería. Existe mucha demanda social y atención por el Gobierno Regional y central del Perú. Es un distrito que perteneció a la provincia de Dos de Mayo y que posteriormente por su crecimiento poblacional, pasaron a formar parte del nuevo territorio de la provincia de Yarowilca.

3.2 **Población**

Está conformada 53 trabajadores de la Municipalidad distrital de Obas de la provincia de Yarowilca, referencia que se encuentra en la base de datos de la planilla de empleados de todas las áreas, oficinas, direcciones, gerencia y sub-gerencias que tiene esta comuna, donde se incluye a trabajadores que no se encuentran en planillas y que son eventuales, como es el caso de los trabajadores de limpieza, jardinería, trabajadores por terceros y/o encargos temporales. También se debe señalar por el bajo presupuesto que se tiene no se cuenta con más trabajadores.

Tabla 2

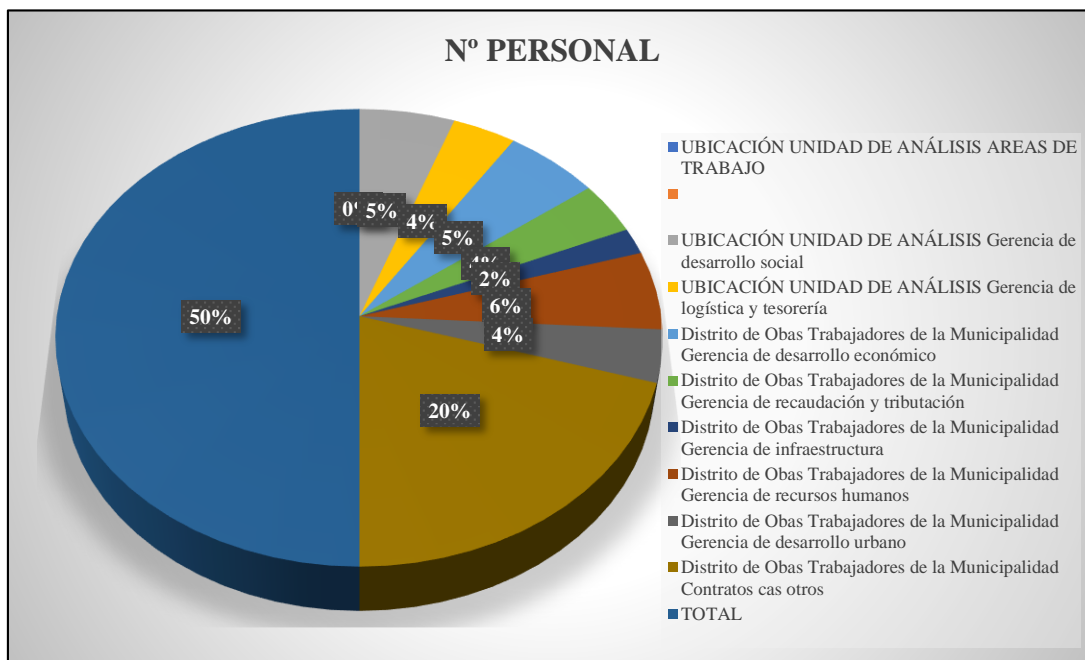
Población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Obas 2023

UBICACIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	AREAS DE TRABAJO	N° PERSONAL		TOTAL
			VARONES	MUJERES	
Distrito de Obas	Trabajadores de la Municipalidad	Gerencia de Desarrollo Social	7	5	12
		Gerencia de Logística y Tesorería	4	1	5
		Gerencia de Medio Ambiente y Desarrollo Económico	3	8	11
		Gerencia de Recaudación y Tributación	0	1	1
		Gerencia de Infraestructura	4	3	7
		Gerencia de Recursos Humanos	0	2	2
		Gerencia Municipal	2	0	2
		Secretaría General y Relaciones Públicas	3	3	6
		Contratos diversos	4	3	7
		TOTAL		27	26

Nota. Datos obtenidos de la planilla de trabajadores de la Municipalidad de Obas 2023.

Figura 1

Población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Obas 2023



Nota. Datos obtenidos de la tabla 2.

Criterios de selección

Inclusión. - estuvo conformada por todos los trabajadores nombrados incluyendo a los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio CAS

Indefinido y temporal entre otros que se encuentran dentro de la gestión municipal y figuran en planillas dentro del área de recursos humanos.

Exclusión. -dentro de esta selección se tuvo que mantener fuera de nuestra población al alcalde, teniente alcalde y los regidores porque no constituyen como trabajadores que brindan servicio de atención a los ciudadanos de esta población.

3.3 Muestra

Nuestra muestra que se considera en el trabajo de investigación que se presenta, es igual a la población, por razones de tamaño poblacional y ser una institución pequeña, con escaso presupuesto y pocos trabajadores por ser un distrito.

Muestreo

No se emplearon técnicas de muestreo estadístico por el reducido tamaño de la población y muestra. Se determinó por conveniencia de los investigadores. Según (Fernandez Collado, 1997), en su libro Metodología de la investigación científica, permite tomar la referencia de la muestra y seleccionar a los sujetos que son accesibles y que sobre todo que acepten participar o ser incluidos en el estudio.

Criterios de inclusión

- Trabajadores que tiene el carácter de nombrados
- Trabajadores que figuran en la planilla de trabajadores de la Municipalidad de Obas.
- Trabajadores que se encuentran con diferentes tipos de vínculo laboral con la Municipalidad distrital de Obas.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que fueron despedidos el 2023 con la nueva gestión

3.4 Nivel y tipo de estudio

3.4.1 Nivel de estudio

El trabajo corresponde a un nivel descriptivo correlacional de estudio Según (Hernandez Sampieri, 2006), en su libro Metodología de la investigación científica, manifiesta que estos estudios buscan describir y especificar todas las propiedades más resaltantes o importantes, de los encuestados, grupos, comunidades, o similar estudio que sea sometido a un análisis y lo que buscan es justamente medir sus diversos aspectos, sobre todo las dimensiones que lo componen.

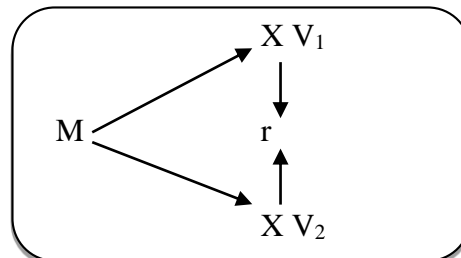
3.4.2 Tipo de estudio

El trabajo que se desarrolló es de tipo básica con enfoque cuantitativo, ya que solamente se evoca a recoger información con la finalidad de verificar o rechazar la hipótesis planteada en el proyecto. Según Hernández (2018), sustenta en su libro metodología de la investigación científica que el hecho de generar conocimientos y teorías, solamente se habla de una investigación básica, planteamiento que realiza en su libro (p.29).

3.5 Diseño de investigación

El estudio que se está trabajó pertenece al diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional, ya que el propósito del estudio es identificar y conocer el grado de ración que se da entre las variables de la investigación

Esquema



Donde:

M= Muestra registrada en las observaciones

O₁= Observación de la variable Sinergia organizacional

O₂=Observación de la variable Calidad de Servicio

r = Relación entre las variables de estudio

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos

El método que se utilizó en el trabajo de investigación es el método inductivo deductivo ya que es el que más se ajusta a la estructura.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

La validación de los instrumentos de investigación que se van utilizar en el presente trabajo han sido validados por tres profesionales expertos en temas de investigación, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Tabla 3
Relación de Juico de expertos

Nº	Apellidos y Nombres	Porcentaje de Aceptación
01	Dr. BERROSPI NORIA, Jean Pool	98 %
02	Mg. FELIX FELIX, Vladimir Pavel	99 %
03	Mg. ASCA MAUTINO, Mariela Dency	98 %
TOTAL		100 %

Confiabilidad

El Alfa de Cronbach, es la técnica estadística que se utilizó para tener la confiabilidad del instrumento que se aplicó

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	20

3.8 Técnicas e instrumentos

La técnica que se empleó en el presente trabajo de acuerdo a sus dos variables que tiene este trabajo las que son Sinergia organizacional y Calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Obas en la provincia de Yarowilca, de acuerdo a su enfoque es la encuesta.

En el trabajo se utilizó la técnica de la encuesta en sus dos variables del trabajo en desarrollo, según (Montes, 2000), en su estudio Metodología y Técnicas de Diseño y Realización de Encuestas en el Área Rural, intenta definir

que es la obtención de datos que tiene mucho interés para el investigador, haciendo uso de la formulación de preguntas

- **Técnica N° 01**

Encuesta.

- **Instrumento N° 01**

Cuestionario

En el trabajo realizado se empleó dos cuestionarios una para cada variable de estudio, en la primera variable La Sinergia Organizacional y en la segunda variable la Calidad de Servicio, en este caso este instrumento sirvió para recoger información de una manera bien estructurada y planificada donde se realizó el estudio.

En este caso de acuerdo con la naturaleza de la investigación, se utilizó un cuestionario con interrogantes para la primera variable sobre sinergia organizacional, que tiene 20 ítems, que nacen de sus 10 dimensiones con una escala ordinal tal como se describe a continuación.

N°	Primera variable	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Nuca	X				
2	Casi Nunca		X			
3	A veces			X		
4	Casi siempre				X	
5	Siempre					X

En el análisis de las variables del trabajo de investigación, se consideró el Baremo a la variable de estudio en tres niveles:

Baremo	
Sinergia organizacional	Puntaje
Malo	
Regular	
Bueno	

La valoración que le corresponde a cada uno de ellos es de acuerdo a la consideración de sus valores mínimos y máximos que se les otorga, además según los resultados que se obtenga encada una de las variables. De otro lado se utilizó un cuestionario de 20 ítems para la segunda variable calidad de servicio, de acuerdo con las 5 dimensiones que se ha considerado, igual que en la anterior variable la escala ordinal y el Baremo de acuerdo a la escala de valoración en tres niveles.

Baremo	
Sinergia organizacional	Puntaje
Malo	
Regular	
Bueno	

Procedimiento

El desarrollo del estudio siguió los siguientes pasos

- Se solicitó permiso respectivo a la Municipalidad distrital de Obas
- Selección de información bibliográfica
- Sistematización de la información obtenida
- Selección y elaboración de los instrumentos
- Elaboración y validación de los instrumentos
- Aplicación del cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad
- Procesamiento de la información
- Generación de conclusiones
- Redacción de sugerencias

3.9 Procesamiento de datos

Los datos recogidos como consecuencia del cuestionario fueron procesados a través de cuadros estadísticos y gráficos, mediante la aplicación del SPSS, Expresando luego los resultados en términos numéricos y porcentuales por la variable en estudio, según sus dimensiones e indicadores, para su respectivo análisis e interpretación para arribar a conclusiones preliminares y finales.

Presentación de Datos

Los datos procesados se presen en tablas estadísticos y figuras dinámicas. Los resultados fueron analizados mediante los métodos estadísticos y sistematizados mediante tablas y figuras.

3.10 Tabulación y análisis de datos estadísticos.

En el estudio de investigación que desarrollamos consistió en determinar los resultados de las variables que se presentan y su relación con las variables de estudio que fueron analizados de acuerdo con el enfoque de investigación establecida, para así poder dar respuesta al problema planteado y sin dejar de lado los objetivos establecidos, partiendo de la hipótesis planteada, estos resultados se presentan en cuadros de tabulación debidamente sistematizados.

Estos cuadros se presentarán de la siguiente manera:

1. Se detalla las variables identificadas con el propósito del estudio en desarrollo de acuerdo con el instrumento establecido
- 2.-Se determinó las variables analizadas en cuadros simples, de acuerdo con los objetivos y las hipótesis
- 3.-Se consideró las variables que deben cruzarse, según los objetivos y las hipótesis planteadas.

4.-Se va esquematizó los cuadros que requirieron de acuerdo con los casos o categorías

5.-Se consideró un listado que fue analizado respectivamente.

3.11 Consideraciones éticas

El presente trabajo de investigación se sustenta en los sólidos principios de ética a nivel internacional, partiendo del respeto, la justicia y valoración a los trabajos realizados, con la finalidad de encontrar afirmaciones desde el mismo hecho de haber buscado y registrado datos que nos dieron interpretaciones que formaron parte del trabajo, luego más adelante divulgaciones que demuestren en los resultados, enmarcados dentro de la veracidad y en estricto cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de nuestra Universidad, por lo que ponemos en consideración responsablemente los derechos de autor ceñidos a las disposiciones y normatividad de las citas textuales recogidas como fuentes de información, sin otorgar espacio al plagio ni copia de los documentos.

CAPITULO IV.

RESULTADO

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 4

Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas

Nivel de Sinergia organizacional	Puntaje
Baja	20 - 27
Media	28- 35
Alta	36 - 43

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Obas 2023.

Diferencia: $(NP \times MV = NP \times MV) = 20 \times 2 = 40$ $20 \times 1 = 20$ $40 - 20 = 20$

$D = \frac{20}{3} = 7$ Amplitud de cada intervalo

V 3

Nivel de Sinergia Organizacional en la Municipalidad Distrital de Obas 2023

Tabla 5

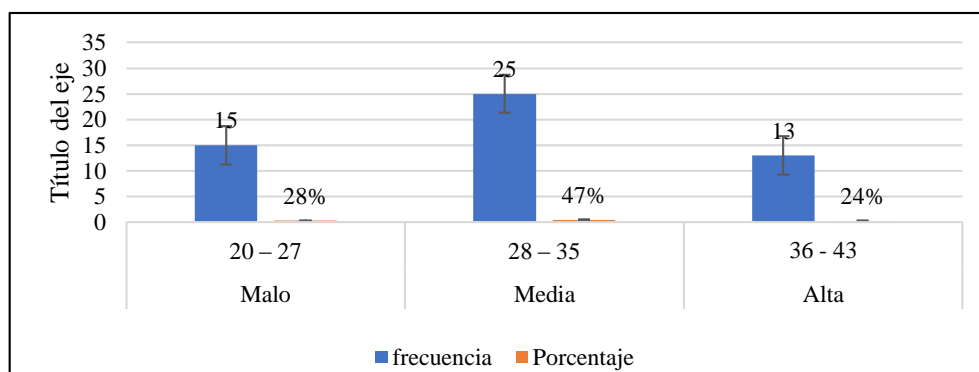
Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023

Escala	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	20 – 27	15	28 %
Media	28 – 35	25	47 %
Alta	36 - 43	13	24 %

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Obas 2023.

Figura 2

Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023



Interpretación:

Como se puede advertir en la tabla 5 el nivel de la sinergia organizacional, la media con un 47%, mientras que malo en 28% y alta de 24%.

Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023

Tabla 6

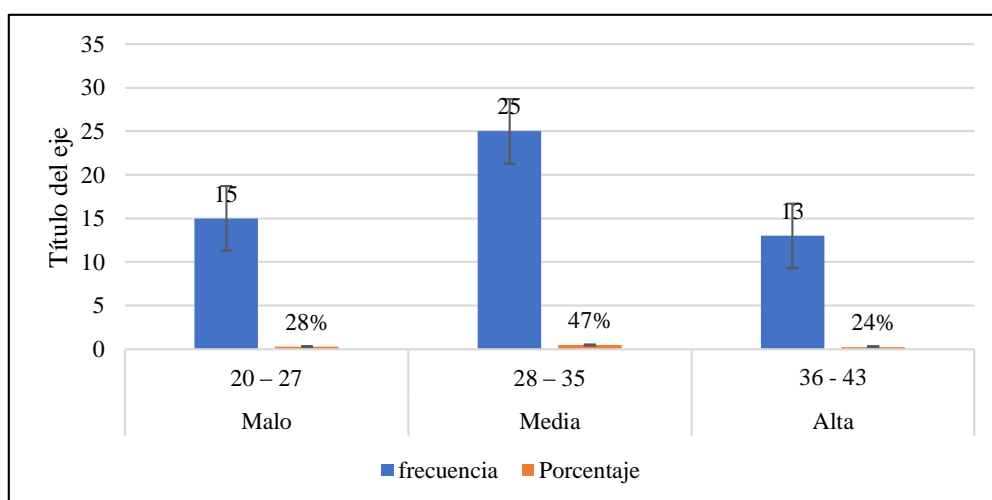
Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023

Escala	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	20 – 27	15	28 %
Media	28 – 35	25	47 %
Alta	36 - 43	13	24 %

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Obas 2023.

Figura 3

Nivel de calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Obas 2023



Interpretación:

Como se puede advertir en la tabla 6 como se encuentra el nivel de la sinergia organizacional, la media con 47 %, malo en 28% y alta de 24 %

Relación entre las dimensiones de la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023

Tabla 7
Prueba de normalidad

	<i>Estadístico gl Sig</i>
Clima organizacional	,930 53 ,013
Calidad de servicio	,950 53 ,076

Nota. Base de datos del SPSS V. 25

Interpretación:

Puesto que nuestra muestra es bajo y que asciende a 53 participantes encuestados, se realizó el cálculo el coeficiente de Shapiro Wilk, donde los resultados encontrados son superiores a 0,05, por lo tanto, la muestra de estudio tiene una distribución normal, en consecuencia, se utilizó el coeficiente de Pearson para realizar la correlación.

Tabla 8
Relación entre las dimensiones de la sinergia organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Obas

<i>Calidad de servicio</i>	<i>Sinergia organizacional</i>	<i>Correlación</i>	<i>Sig</i>
Comunicación	0,974	0,01	
Conflicto y cooperación	0,920	0,01	
Confort	0,950	0,01	
Estructura	0,970	0,01	
Identidad	0,956	0,01	
Innovación	0,974	0,01	
Liderazgo	0,976	0,01	
Motivación	0,902	0,01	
Recompensa	0,974	0,01	
Remuneración	0,978	0,01	
Toma de decisiones	0,902	0,01	

Nota. Base de datos del SPSS V. 25

Interpretación

Se puede observar la relación entre las dimensiones de la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023, por intermedio del análisis estadístico de Pearson donde se alcanzó un coeficiente (0,974, 0.920, 0.950, 0.970, 0.956, 0,974, 0.976, 0.902, 0.974, 0.978, 0,902) obteniéndose una correlación positiva alta, asimismo, un valor de p valor igual a 0, 000 donde (p-valor \leq 0,001), expresión que se toma en todas sus correlaciones, concluyendo que si se acepta la hipótesis, puntualizando que si existe una relación significativa entre las dimensiones de la Sinergia Organizacional y la Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023.

Tabla 9

Relación entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad de distrital de Obas

<i>Sinergia Calidad organizacional de servicio</i>
<i>Sinergia organizacional</i> Correlación de 1 ,980
Pearson
Sig. (bilateral) ,000
N 53 53
<i>Calidad de servicio</i> Correlación de
Pearson
Sig. (bilateral) ,000
N 53 53

La correlación es significativa en el nivel 0,001 para las dimensiones

Fuente: elaboración por el grupo de Tesistas

Variable X

Variable 1= La Sinergia Organizacional

Tabla 10

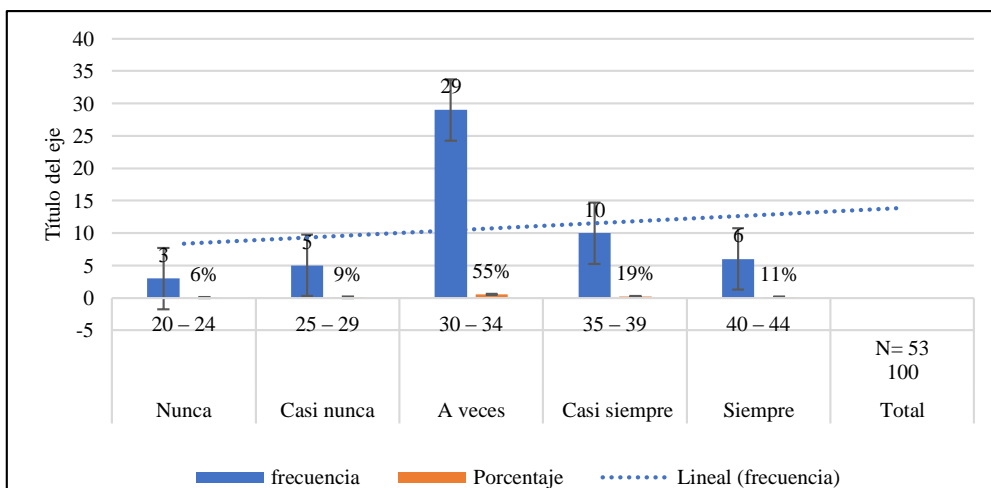
Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023. Interacción comunicativa

Escala	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Nunca	20 – 24	3	6 %
Casi nunca	25 – 29	5	9 %
A veces	30 – 34	29	55 %
Casi siempre	35 – 39	10	19 %
Siempre	40 – 44	6	11 %
Total		N= 53 100	

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores en la Municipalidad distrital de Obas 2023

Figura 4

Interacción comunicativa



Interpretación:

La información procesada estadísticamente con relación a la opinión de los trabajadores de la Municipalidad de Obas con relación “Interacción comunicativa” muestra como resultado que: el 6 % expresan nunca (3 encuestados); el 9 % manifiesta que es casi nunca (6 encuestados); el 55 % manifiesta que es a veces (29 encuestados), y el 19 % manifiesta que es casi siempre (10 encuestados), el 11 % manifiestan siempre (6 encuestados), de lo descrito en la información obtenida, se concluye que el nivel de esta variable, en esta dimensión e indicador es a veces, por lo que se sugiere ser mejorada en este aspecto por los funcionarios de esta comuna.

Tabla 11

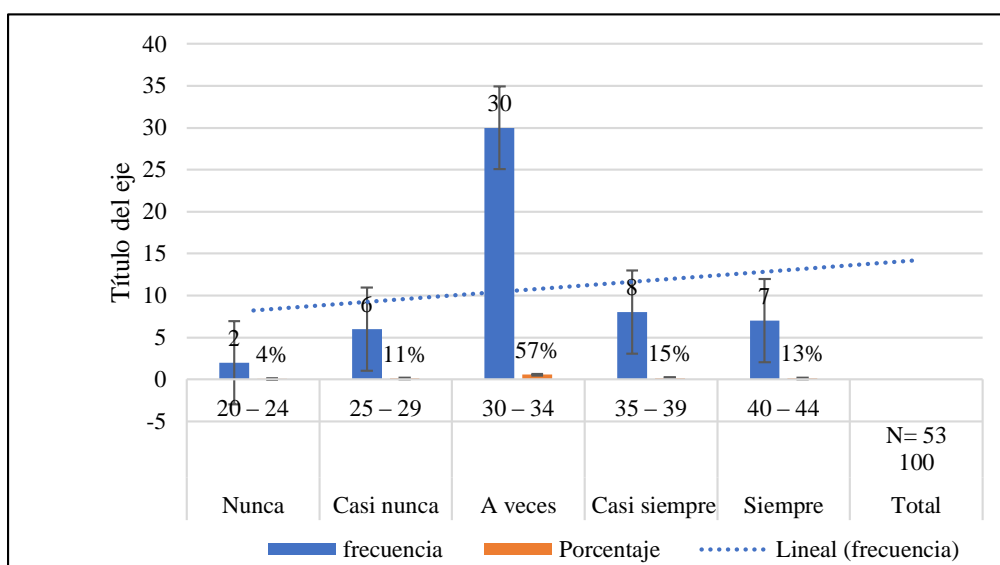
Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad Distrital de Obas 2023. Conflicto y cooperación

Escala	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Nunca	20 – 24	2	4 %
Casi nunca	25 – 29	6	11 %
A veces	30 – 34	30	57 %
Casi siempre	35 – 39	8	15 %
Siempre	40 – 44	7	13 %
Total		N= 53 100	

Nota. cuestionario aplicado a los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Obas 2023

Figura 5

Conflicto y cooperación



Interpretación:

La información procesada estadísticamente con relación a la dimensión conflicto y cooperación de los trabajadores de la Municipalidad de Obas con relación “Conflicto y cooperación” muestra como resultado que: el 4 % expresan que es nunca (2 encuestados); el 11 % manifiesta que es casi nunca (6 encuestados); el 57 % manifiesta que es a veces (30 encuestados), y el 15 % manifiesta que es casi siempre (8 encuestados), el 13 % manifiestan siempre (7 encuestados). De lo descrito en la información obtenida, se concluye que el nivel de esta variable en esta dimensión e indicador es a veces se resuelve los conflictos y la cooperación, por lo que se sugiere ser mejorada en este aspecto por los funcionarios de esta comuna.

Tabla 12

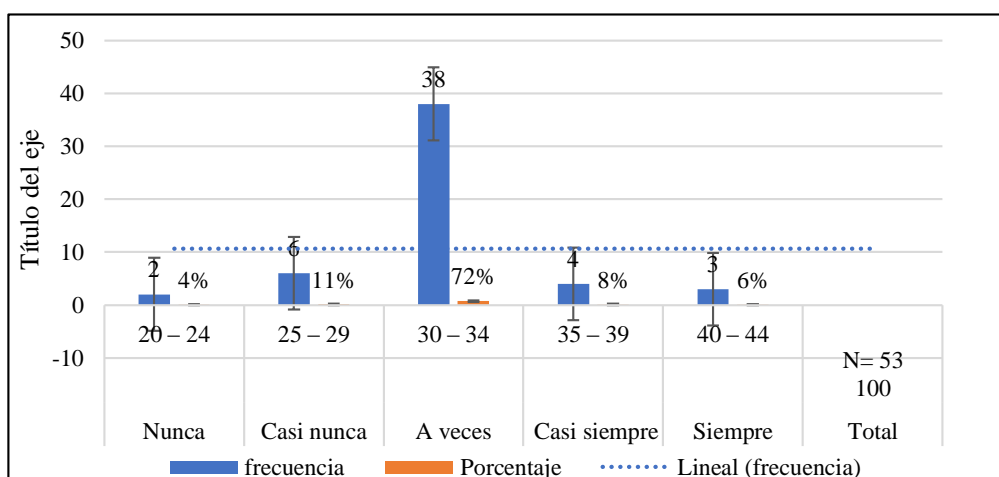
Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad Distrital de Obas 2023. Comodidad con la infraestructura.

Escala	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Nunca	20 – 24	2	4 %
Casi nunca	25 – 29	6	11 %
A veces	30 – 34	38	72 %
Casi siempre	35 – 39	4	8 %
Siempre	40 – 44	3	6 %
Total		N= 53 100	

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Obas 2023

Figura 6

Comodidad en la infraestructura



Interpretación:

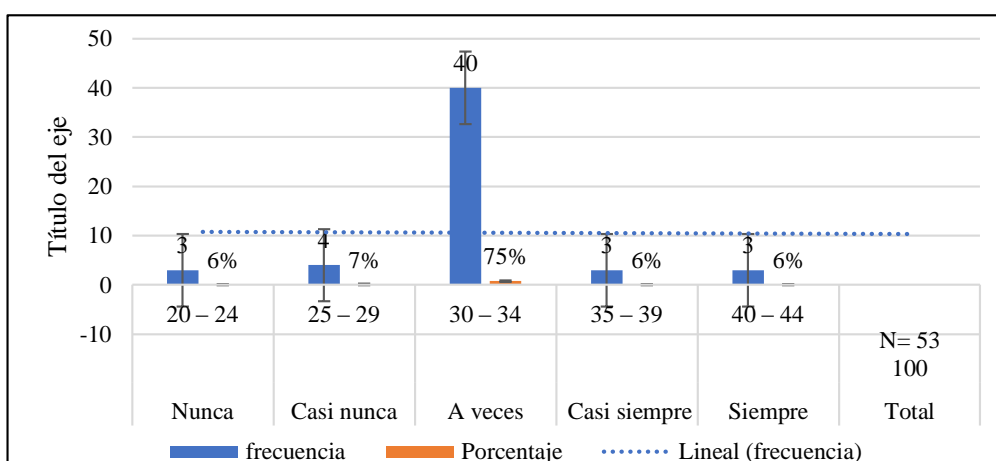
La información procesada estadísticamente con relación de la opinión de los trabajadores de la Municipalidad de Obas con relación “Comodidad en la infraestructura” muestra como resultado que: el 4 % expresan que es nunca (2 encuestados); el 11 % manifiesta que es casi nunca (6 encuestados); el 72 % manifiesta que es a veces (38 encuestados), y el 8 % manifiesta que es casi siempre (4 encuestados), el 6 % manifiestan siempre (3 encuestados). De lo descrito en la información obtenida, se concluye que el nivel de esta variable en esta dimensión e indicador es a veces se resuelve los conflictos y la cooperación, por lo que se sugiere ser mejorada en este aspecto por los funcionarios de esta comuna.

Tabla 13
Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad Distrital de Obas 2023. Identidad institucional

Escala	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Nunca	20 – 24	3	6 %
Casi nunca	25 – 29	4	7 %
A veces	30 – 34	40	75 %
Casi siempre	35 – 39	3	6 %
Siempre	40 – 44	3	6 %
Total		N= 53 100	

Nota. cuestionario aplicado a los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Obas 2023

Figura 7
Identidad institucional



Interpretación:

La información procesada estadísticamente con relación de la opinión de los trabajadores de la Municipalidad de Obas con relación “Identidad institucional” muestra como resultado que: el 6 % expresan que es nunca (4 encuestados); el 7 % manifiesta que es casi nunca (4 encuestados); el 75 % manifiesta que es a veces (40 encuestados), y el 6 % manifiesta que es casi siempre (3 encuestados), el 6 % manifiestan siempre (3 encuestados). De lo descrito en la información obtenida, se concluye que el nivel de esta variable en esta dimensión e indicador es a veces se resuelve los conflictos y la cooperación, por lo que se sugiere ser mejorada en este aspecto por los funcionarios de esta comuna.

Variable

Variable 2= Calidad de servicio

Tabla 14

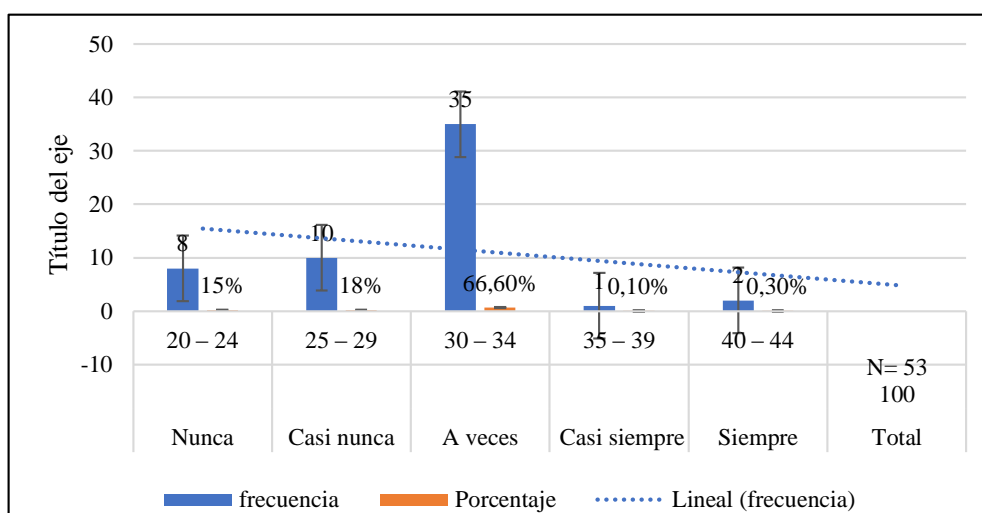
Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023. Necesidades y expectativa de los usuarios.

Escala	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Nunca	20 – 24	8	15 %
Casi nunca	25 – 29	10	18 %
A veces	30 – 34	35	66.6 %
Casi siempre	35 – 39	1	0.1 %
Siempre	40 – 44	2	0.3 %
Total		N= 53 100	

Nota: cuestionario aplicado a los trabajadores en la Municipalidad distrital de Obas 2023.

Figura 8

Necesidades y expectativas de los usuarios



Interpretación:

La información procesada estadísticamente con relación de la opinión de los trabajadores de la Municipalidad de Obas con relación “Necesidades y expectativas de los usuarios” muestra como resultado que: el 15 % expresan que es nunca (8 encuestados); el 18 % manifiesta que es casi nunca (10 encuestados); el 66.6 % manifiesta que es a veces (35 encuestados), y el 0.1 % manifiesta que es casi siempre (1 encuestados), el 0.30 % manifiestan siempre (2 encuestados). De lo descrito en la información obtenida, se concluye que el nivel de esta variable en esta dimensión e indicador es a veces se resuelve los conflictos y la cooperación, por lo que se sugiere ser mejorada en este aspecto por los funcionarios de esta comuna.

Tabla 15

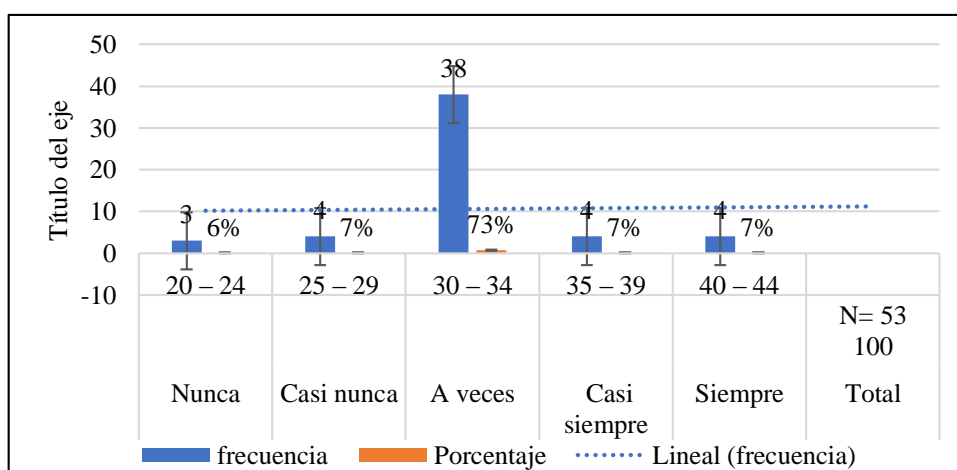
Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023. Valor de servicio

Escala	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Nunca	20 – 24	3	6 %
Casi nunca	25 – 29	4	7 %
A veces	30 – 34	38	73 %
Casi siempre	35 – 39	4	7 %
Siempre	40 – 44	4	7 %
Total		N= 53 100	

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores en la Municipalidad distrital de Obas 2023

Figura 9

Valor del servicio



Interpretación:

La información procesada estadísticamente con relación de la opinión de los trabajadores de la Municipalidad de Obas con relación “Valor del servicio” muestra como resultado que: el 6 % expresan que es nunca (3 encuestados); el 7 % manifiesta que es casi nunca (4 encuestados); el 73 % manifiesta que es a veces (38 encuestados), y el 7 % manifiesta que es casi siempre (4 encuestados), el 7 % manifiestan siempre (4 encuestados). De lo descrito en la información obtenida, se concluye que el nivel de esta variable en esta dimensión e indicador es a veces se resuelve los conflictos y la cooperación, por lo que se sugiere ser mejorada en este aspecto por los funcionarios de esta comuna.

Tabla 16

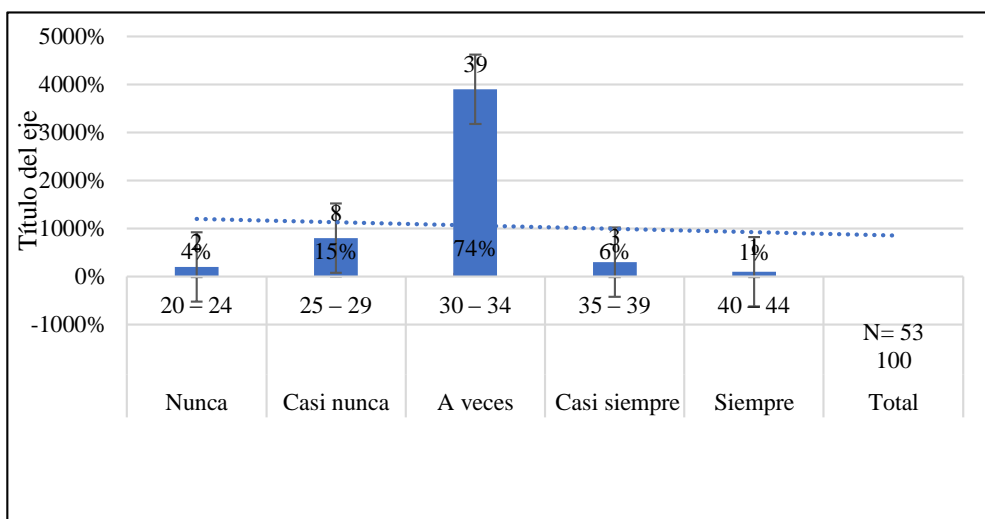
*Nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023.
Fortalecimiento del servicio*

Escala	Intervalo	frecuencia	Porcentaje
Nunca	20 – 24	2	4 %
Casi nunca	25 – 29	8	15 %
A veces	30 – 34	39	74 %
Casi siempre	35 – 39	3	6 %
Siempre	40 – 44	1	1 %
Total		N= 53 100	

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores en la Municipalidad distrital de Obas 2023

Figura 10

Fortalecimiento del servicio



Interpretación:

La información procesada estadísticamente con relación de la opinión de los trabajadores de la Municipalidad de Obas con relación “Fortalecimiento del servicio” muestra como resultado que: el 4 % expresan que es nunca (2 encuestados); el 15 % manifiesta que es casi nunca (8 encuestados); el 74 % manifiesta que es a veces (39 encuestados), y el 6 % manifiesta que es casi siempre (3 encuestados), el 1 % manifiestan siempre (1 encuestados). De lo descrito en la información obtenida, se concluye que el nivel de esta variable en esta dimensión e indicador es a veces se resuelve los conflictos y la cooperación, por lo que se sugiere ser mejorada en este aspecto por los funcionarios de esta comuna.

CAPITULO V.

DISCUSIÓN

En el estudio que presentamos producto de nuestro trabajo de campo realizaremos la contrastación de los resultados que se han encontrado evidencias del estudio de la investigación partiendo de los antecedentes y las teorías relacionadas al tema señalando así que el nivel de la sinergia organizacional, es regular en 52 %, malo en 28 % y bueno en 20 %, lo que nos permite hacer la contratación de nuestro trabajo "El liderazgo transformador y la sinergia organizacional en los trabajadores del instituto ecuatoriano de seguridad social del cantón Ambato provincia de Tungurahua" llega a las siguientes conclusiones: Influye el liderazgo transformador en la sinergia organizacional de los trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua. Actualmente el estilo de liderazgo utilizado en los colaboradores de la Institución Ecuatoriana de Seguridad no es la adecuada para potenciar su nivel de competencia en su desempeño laboral. En los resultados de la información nos data que no hay un grado adecuado de sinergia organizacional en la Institución, ya que hay escasa colaboración grupal entre colaboradores de la organización, esto perjudica la productividad. Concluyendo en qué las preguntas doce, catorce y quince están convencidos de participar en un plan que ayude a mejorar su situación organizacional para así dar buenos resultados, con la finalidad de obtener beneficio del liderazgo transformador y la sinergia organizacional. Asimismo, Según (Romer & Tabita, 2022) en su tesis "Diseño de un plan de mejora laboral que indica en el comportamiento organizacional del personal responsable de compras públicas de las Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zona 5-Salud" llega a las siguientes conclusiones: La principal característica para un buen desempeño organizacional es conocer el nivel de capacidad, eficiencia, productividad de los colaboradores, para así abordar y potenciar el nivel que ellos manejan. La satisfacción laboral es importante ya que parte de un clima individual por ello es necesario motivarlo para llegar al clima organizacional, si los colaboradores no sienten motivación se obtendrán resultados deficientes en su desempeño laboral, por ello es necesario elaborar un plan organizacional estratégico que vincule a los colaboradores

con sus deberes, provocando que se desempeñen de manera eficaz. Para desarrollar un buen desempeño organizacional es necesario contar con buena planeación organizacional, buscando mecanismos que ayuden en el buen desenvolvimiento de los colaboradores provocándole satisfacción al lograr sus objetivos dentro de la organización. Existen factores internos y externos que influyen en el desarrollo organizacional como la satisfacción laboral, la satisfacción del ambiente físico, la satisfacción intrínseca por el trabajo, cada una de ellas influye en las compras Públicas de la Coordinación Zona 5-salud. Para fortalecer el comportamiento organizacional de la Zona 5-salud se ejecutó una estrategia que desenvuelva sus habilidades, eficacia y productividad de los colaboradores, esto incluye satisfacción laboral como mejora en el ambiente laboral, mejora el nivel participativo en la Institución. Cada una de ellas busca incrementar el nivel organizacional dentro de las Zona 5-salud y satisfacer a los colaboradores para así brindar una mejorar comportamiento a las exigencias de la sociedad.

CONCLUSIONES

En nuestro trabajo después de haber ejecutado varios procesos, se concluye que si existe una relación significativa entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023. Partiendo del coeficiente de Pearson fue de 0,980 que se obtuvo (correlación positiva alta) y un valor de p que equivale a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además que en el 94.62 de la sinergia organizacional influye en la calidad de servicio.

Primero: particularmente en el nivel de la sinergia organizacional en un 52 %, malo 28 % y bueno 20 %, estos resultados encontrados son producto de gestión que presentan muchos factores que no se atienden oportunamente a los usuarios.

Segundo: existen algunas deficiencias en la gestión de la institución objeto de estudio regular 40 %, malo de 40 % y bueno 20 % estas deficiencias referidas la comunicación.

Tercero existe relación significativa entre las dimensiones de la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023 ya que (0,974, 0.920, 0.950, 0.970, 0.956, 0,974, 0.976, 0.902, 0.974, 0.978, 0,902) obteniéndose una correlación positiva alta, asimismo, un valor de p valor igual a 0,000 donde ($p\text{-valor} \leq 0,001$).

RECOMENDACIONES

Alcanzamos algunas sugerencias al alcalde de la Municipalidad distrital de Obas, para que realice la acción de articular sus actividades con el propósito de mejorar calidad de servicio, con relación a su personal en el marco de sus funciones y responsabilidades para con la institución, donde se agilice la gestión a favor del os usuarios y otros que son propias de la comuna.

A los directores y gerentes dar el apoyo, colaboración y las herramientas oportunas a los trabajadores y colaboradores de la comuna para que se mejore las condiciones de fortalecimiento de capacidades para que mejoren sus condiciones de atención al área usuaria

Asimismo, al jefe del área de personal, fortalecer las capacidades de acuerdo con el marco de responsabilidades y funciones de cada uno de ellos, manejando el perfil de los trabajadores impulsar a la gestión de la institución y que adopten la teoría de la sinergia.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Aguila, D. (s.f.). La Comunicación Intern y su Incidencia en la Calidad de Servicio al Cliente en la Empresa Hotelera Royal Tingo Maria 2020. *Tesis*. Universidad Privada de Huánuco, Huánuco-Perú.
- Avalos Ibañez, A. (s.f.).
- Avalos Ibañez, A. (2022). *Relaciones Interpersonales y Clima Laboral en la Empresa MineraJyS Contratistas Generales SAC provincia de Pataz [Tesis de Licenciado, Universidad Nacional de Trujillo]*. Repositorio institucional, Pataz-Trujillo.
- Bercenuelo. (2016). *La Comunicación Empresarial*. Madrid: Estudio de Comunicación S.A.
- Bermudez. (s.f.). La Comunicación Interna en las Organizaciones. *Articulo*. Master Universitario RRHH, Mexico.
- Blas Lucas , Y. M. (2017). "Relaciones laborales en el área de portabilidad de la Empresa Atento Trujillo, 2017" [tesis para obtener el grado de licenciatura, UCV-2017]. "*Relaciones laborales en el área de portabilidad de la Empresa Atento Trujillo, 2017*". Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Trujillo, Perú.
- Brañez. (s.f.). Estrategias de Comunicación Interna y su Influencia en a Identidad Laboraal de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital del Agustino. *Tesis*. Universidad Peruana Unión, Ñaña Perú.
- Carbajal Jimenez, G. (2020). "Propuesta de mejora del proceso de gestión de rendimiento aplicando la metodología Lean Office en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan" [tesis para la obtención de titulo, UPC-2020]. "*Propuesta de mejora del proceso de gestión de rendimiento aplicando la metodología Lean Office en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan*". Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Lima, Perú.
- Casquete Zamora , W. I. (2020). "Estrategia de sinergia empresarial para contribuir a la cultura organizacional de la Empresa Sociedad Agropecuaria Pimocha C.A., Los Ríos 2019" [tesis para obtención de maestria, UCV - 2020]. "*Estrategia de*

sinergia empresarial para contribuir a la cultura organizacional de la Empresa Sociedad Agropecuaria Pimocha C.A., Los Ríos 2019". Universidad Cesar Vallejo, Piura, Piura, Perú.

Charry. (s.f.). La Gestion de la Comunicación y el Clima Organizacional en el Sector Público. *La Gestion de la Comunicación Interna*. Ministerio de Educación, Lima- Perú.

Choquehuanca Ortiz, K. (2021). *La Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de Seguridad de la Compañía Nacional de Vigilancia S.A (CONAVISA)[Tesis de Licenciado Universidad Nacional Enrique Guzman y Valle La Cantuta]*. Repositorio institucional, Lima-Perú, Perú.

Condori Ramos, E. S. (2021). "Habilidades Generales y el clima organizacional en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2021" [tesis para obtener grado de licenciado, UNHEVAL - 2021]. *"Habilidades Generales y el clima organizacional en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2021"*. Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, Huánuco, Huánuco, Perú.

Damián Valdera, J. R., & Urbina Zeña, E. D. (2021). "Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores" [tesis para obtener el grado de licenciado, UNPRG-2021]. *"Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores"*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Lambayeque , Perú.

Díaz Cifuentes , S. Y. (2014). "Comunicación organizacional y trabajo en equipo" (estudios realizado en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango" [tesis para obtener el grado de licenciada, Universidad Rafael Landivar -2014]. *"Comunicación organizacional y trabajo en equipo" (estudios realizado en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango"*. Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango, Guatemala, Guatemala.

Gomez Santos , L. (2017). "El sentido de pertenencia (PS) como elemento de la cultura organizacional (CO): Factores que inciden en su desarrollo" [Tesis para la

obtención de doctorado, UST-2017]. *"El sentido de pertenencia (PS) como elemento de la cultura organizacional (CO): Factores que inciden en su desarrollo"*. Universidad Santo Tomas, Huancayo, Huancayo, Perú.

Hernndo. (s.f.). *Las Buenas Prácticas en la Gestión de los Recursos Humanos en las Organizaciones del Mar del Plata. Artículo Científico*. Universidad Nacional del Mar del Plata, Argentina.

Horna de la Cruz, G. (2022). *Comunicación Interna y Uso del Mailling en una Empresa Concesionaria de la Red Vial del Perú, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Cear Vallejo]*. Repositorio institucional, Trujillo-Perú, Trujillo-Perú.

Huaco Pastor, E. (2011). "El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios" [tesis para la obtención de posgrado, UNSM-2011]. *"El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios"*. Universidad Nacional de San Marcos, Lima, Lima, Perú.

Huamanculi. (s.f.). *Relacion entre la Comunicación Interna y la Calidad de las Relaciones en la MYPE TERAH SAC. Tesis*. Universidad San Martin de Porras, Lima Perú.

Hurtado Grijalva, Y. K. (2019). "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pillco Marca -2019" [tesis para la obtención del grado de licenciada, UNHEVAL -2019]. *"Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pillco Marca -2019"*. Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, Huánuco, Huánuco, Perú.

Laguna Huanca, Z. G., & Rodriguez Benancio, Y. B. (2015). "Clima organizacional y satisfacción laboral en la gerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de Amarilis-2014" [tesis de licenciado, UHEVAL-2015]. *"Clima*

- organizacional y satisfacción laboral en la gerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de Amarilis-2014".* Universidad Nacional Hermilio Valdizan Huánuco, Huáuco, Huánuco, Perú.
- Marin. (s.f.). Influencia de la Comunicación Interna en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa NOVOCENTRO UNIVERSAL SAC. *Tesis.* Universidad Continental, El Tambo Huancayo.
- Miyagi, A. (25 de agosto de 2016). Cambio de piel: un repaso por la historia del tatuaje. *Actualidad.*
- Morales Flores, A. (2021). *Comunicación Interna y la Motivación Laboral de los Socios de la Empresa Mara Sal, Cusco 2021*] Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración y Finanzas, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio institucional, Ica-Perú, Perú.
- Narváez, F. (2018). *EL TATUAJE COMO TEXTUALIDAD Y MENSAJE. LA MODIFICACIÓN DEL CUERPO: SIMBOLOGÍAS E IDENTIDAD.* Quito: P.U católica.
- Orihuela, D. (2016). *Cuerpo alterado: proceso de construcción del cuerpo a través de la práctica de tatuajes permanentes entre limeños urbanos.* Lima: PUCP.
- Oyarvide. (s.f.). La Comunicación Interna como Herramienta Indispensable de la Administración de Empresas. *Artículo científico.* Revista de Ciencia, Colombia.
- Paau Leal , J. K. (2016). "Diagnóstico de los estilos de comunicación organizacional utilizados por los colaboradores en la oprea comercial sinergia, S.A., Cobán, Alta Verapaz" [tesis para la obtención de grado, Universidad Rafael Landivar-2016]. *"Diagnóstico de los estilos de comunicación organizacional utilizados por los colaboradores en la oprea comercial sinergia, S.A., Cobán, Alta Verapaz".* Universidad Rafael Landivar, Guatemala, Guatemala , Guatemala.
- Querales, M.-e. (2019). El tatuaje en el mundo contemporáneo: un recurso significativo para la subjetividad individual. *Estudios del discurso*, 1-24.

- Reátegui Tello, A. S. (2022). "Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021" [tesis de obtener grado académico, UCV-2022]. *"Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021"*. Universidad César Vallejo, Tarapoto, San Martín, Perú.
- Requena Ponce, M. V., & Serrano López, G. C. (2007). "Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de capacitación de talento" [UCAB, 2007-Facultad de ciencias económicas y sociales]. *"Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de capacitación de talento"*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Caracas, Venezuela.
- Reyes. (s.f.). Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna. *Artículo Científico*. Universidad de Chile, Santiago-Chile.
- Rivera. (s.f.). La Comunicación Interna y su Influencia en el Desarrollo Institucional del ISPP "MDM". *Tesis*. Universidad Nacional Hermilio Valdiza, Amarilis Huánuco Perú.
- Rodrigo, G. S. (2006). De cuerpos, tatuajes y culturas juveniles. *Espacio Abierto*, 427-453.
- Rodríguez, A. Y. (2016). "La comunicación dentro de las organizaciones" [ensayo para la obtención de posgrado, UMNG-2016]. *"La comunicación dentro de las organizaciones"*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Bogotá, Colombia.
- Silva Vargas, E. J. (2018). "Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región de Lambayeque - 2018" [tesis para la obtención del grado de bachiller, USS-2018]. *"Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región de Lambayeque - 2018"*. Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Lambayeque, Perú.

- Solano. (s.f.). La Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Empresa COSAPI DATS 2018. *Influencia de la Comunicación Interna*. Universidad San Martín de Porras, Lima Perú 2018.
- Tagliabue G, R. (2021). Los tatuajes y el cuerpo como escenario de la subjetividad adolescente. En FLAPPSIP, *Intercambio Psicoanalítico* (págs. 42-53). Lima.
- Tatuajes, M. f. (08 de julio de 2019). *Medium*. Obtenido de Datos sobre el mundo de los tatuajes: <https://medium.com/@tatuaje>
- Trani. (s.f.). La Comunicación Interna una Herramienta al Servicio de las Organizaciones. *La Comunicación Interna*. Universidad de Barcelona, Barcelona -España.
- Trujillo. (s.f.). Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de los Empleados de las Instituciones Públicas Descentralizadas del Sector Energía y Minas. *Tesis*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima Perú.
- Walzer-Moskovic, A. (2014). El arte en el discurso de los tatuadores. *Comunicación y documentación*, 1-19.
- Yoelito, R. d. (2021). "Análisis de la comunicación organizacional en Mibanco Motupe 2019" [obtener el grado de bachiller, USS-2021]. *"Análisis de la comunicación organizacional en Mibanco Motupe 2019"*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Chiclayo, Perú.
- Zapata. (s.f.). Relación entre Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Organización Educativa de Chíncha Alta. *Trabajo de Investigación*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Perú 2020.

ANEXOS

Anexo 1
Matriz de Consistencia

LA SINERGIA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OBAS 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
			VAR.	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Obas 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023</p>	<p>VX: La sinergia organizacional</p>	<p>Dialogo Cooperación Comodidad Estructura Identidad Innovación Liderazgo Motivación Premio Decisión</p>	<p>Informes Denuncias Contribución Apoyos materiales Espacio físico Reglas procedimientos Sentimiento de pertenecía Nuevos cambios Iniciativa Valores normas Intenciones Expectativas Recompensas</p>	<p>Cuestionario de Sinergia organizacional</p>	<p>Población (N): 53 Muestra (n): 53 Nivel de investigación: descriptivo-correlacional Tipo de investigación: Inv. Social básica o teórica. Diseño de investigación: No experimental Técnicas: 1. Para el acopio de datos: Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario 1 y 2</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Medir el nivel de la sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023</p> <p>Medir el nivel deservicio calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El nivel de sinergia organizacional en la Municipalidad distrital de Obas 2023, es buena.</p> <p>El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023, es bueno</p> <p>Existe relación significativa entre las dimensiones de la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital 2023.</p>		<p>VY: Calidad de servicio</p>	<p>Necesidades y aspiraciones de las personas</p>		
		<p>Valor de servicio</p>					
		<p>Fortalecimiento de servicio</p>					
		<p>Liderazgo y compromiso de líneas de mando</p>					
				<p>Cultura de calidad en el servicio a las personas.</p>			

Anexo 2
Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL PARTICIPANTE DE LA INVESTIGACIÓN

Yo,....., acepto de manera voluntaria colaborar en la aplicación del cuestionario para un estudio sobre “La Sinergia Organizacional y la Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023”, realizado por los investigadores: Lizeth Jeny Cori Lorenzo y Jenny Milagros Sánchez Cruz, bachilleres de la escuela profesional de Ciencias de la Comunicación Social, Facultad de Ciencias Sociales de la UNHEVAL.

Me han informado:

Acerca del objetivo de la investigación es: Determinar la relación entre la sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023.

La información obtenida será trabajada con fines de investigación, manteniendo siempre mi anonimato.

Mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que su uso será estrictamente para fines investigativos.

Cualquier duda puedo contactar al siguiente correo:

En señal de conformidad, firmo el presente en la localidad de Obas, provincia de Yarowilca región de Huánuco a los..... días del mes de del año



Huella

Firma del participante

DNI N°



Anexo 3 Instrumentos

Ficha de recolección de información: Sinergia organizacional

Datos informativos:

Tesis “La Sinergia Organizacional y la Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023”

Introducción, Los resultados son anónimos y reservados, la información que se obtiene se empleará estrictamente para el trabajo de investigación, por lo consiguiente, se solicita sinceridad al momento de marcar su respuesta, ya que permitirá mejorar aspectos importantes de la Municipalidad distrital de Obas, marcando la respuesta se tomará en cuenta la siguiente escala.

Nunca= 1

Casi nunca= 2

A veces= 3

Casi siempre=4

Siempre=5

N°	Sinergia organizacional	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	Interacción comunicativa					
1	Los informes de trabajo se entregan a las áreas solicitantes de manera oportuna.					
2	Las molestias y reclamos de los usuarios son atendidos y resueltos por sus superiores.					
	Conflicto y cooperación					
3	El personal es colaborativo con los demás compañeros para poder cumplir con los objetivos dados.					
4	Los trabajadores colaboran ante inasistencias suscitadas con sus compañeros de trabajo.					
	Comodidad					
5	La Municipalidad cuenta con ambientes cómodos para desarrollar sus funciones.					
6	Los equipos con las que cuentan en su área de trabajo son modernos.					
	Estructura					
7	Se cumple a cabalidad los reglamentos internos y/o políticas que brinda la Municipalidad.					

8	Los procedimientos y/o trámites de los usuarios se realizan dentro de los tiempos establecidos de acuerdo las normativas actuales.					
	Identidad institucional					
9	Los trabajadores se sienten comprometido con los objetivos de la Institución Municipal.					
10	Los trabajadores de la Municipalidad se identifican con actividades que realiza la comunidad					
	Innovación					
11	Los trabajadores se adecuan rápidamente a los cambios que se dan en la Institución					
12	Los trabajadores muestran iniciativa para el desarrollo de algunas actividades					
	Liderazgo					
13	Considera que el jefe muestra un adecuado liderazgo con todo el personal.					
14	Los directores de área hacen cumplir las normas dadas por la Municipalidad.					
	Motivación					
15	Los trabajadores se sienten motivado para desarrollar sus funciones.					
16	Los trabajadores se sienten satisfecho laboralmente					
	Recompensa					
17	La Municipalidad le brinda algunos reconocimientos pro-cumplimiento de los objetivos					
18	La Municipalidad sanciona algunos trabajadores ante incumplimiento de las normativas.					
	Remuneración					
19	Considera que la remuneración recibida está acorde a las funciones que realiza.					
20	La Municipalidad cubre sus gastos ocasionados durante el desarrollo de sus actividades.					

20x1=20 20x2=40

Baja 20 -27

Media 28-35

Alta 36--43

Ficha de recolección de información: Calidad de servicio

Datos informativos:

Tesis “La Sinergia Organizacional y la Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023”

Introducción, Los resultados son anónimos y reservados, la información que se obtiene se empleará estrictamente para el trabajo de investigación, por lo consiguiente, se solicita sinceridad al momento de marcar su respuesta, ya que permitirá mejorar aspectos importantes de la Municipalidad distrital de Obas, marcando la respuesta se tomará en cuenta la siguiente escala.

Nunca= 1

Casi nunca= 2

A veces= 3

Casi siempre=4

Siempre=5

N°	Calidad de servicio	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	Necesidades y expectativas de los usuarios					
1	Existe colaboración entre colegas de trabajo para solucionar algunos inconvenientes laborales.					
2	La Municipalidad capacita a sus trabajadores para dar una buena atención a los usuarios					
3	Considera que los pagos hechos por el usuario hacia la Municipalidad son accesibles					
4	Considera que los tramites y actividades solicitadas por el usuario se realizaron en los plazos establecidos					
	Valor del servicio					
5	¿Todo el personal cuenta con indumentaria adecuada?					
6	¿El personal de la Municipalidad tiene la capacidad de responder a las necesidades de los usuarios?					
7	¿Todo el personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar sus funciones?					
8	¿Todos capacita permanentemente?					
	Fortalecimiento del servicio					
9	Existe una adecuada comunicación entre los trabajadores para brindar un adecuado servicio a los usuarios					
10	El personal tiene disposición por resolver los problemas que tiene el usuario con el servicio					
11	Los procesos que realiza la Municipalidad para atender al usuario son los más oportunos					
12	Consideras que existen mejoras en el servicio en relación a las anteriores gestiones					

	Liderazgo y compromiso					
13	La Municipalidad toma la iniciativa en caso de existir problemas con el servicio.					
14	Consideras que el liderazgo del alcalde de la Municipalidad influyó en el mejoramiento del servicio.					
15	Considera que los compromisos ofrecidos por la Municipalidad son cumplidos.					
16	La Municipalidad brinda información oportuna acerca del detalle de los servicios a los usuarios.					
	Cultura de calidad					
17	El comportamiento de algunos compañeros de trabajo le inspira confianza					
18	La Municipalidad cuenta con horarios de atención convenientes.					
19	La Municipalidad cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.					
20	La Municipalidad ha mejorado sus servicios (Horarios, cobro de servicios, calidad de servicio).					

20x1=20 20x2=40

Baja 20 -27

Media 28-35

Alta 36--43



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: *Mariela Denny Arca Alcañino*

Especialidad: *Gestión y Negocios*

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Interacción comunicativa	Los informes de trabajo se entregan a las áreas solicitantes de manera oportuna.	3	4	4	4
	Las molestias y reclamos de los usuarios son atendidos y resueltos por sus superiores.	4	4	4	3
Conflicto y cooperación	El personal es colaborativo con los demás compañeros para poder cumplir con los objetivos dados.	4	4	4	4
	Los trabajadores colaboran ante inasistencias suscitadas con sus compañeros de trabajo.	4	3	4	4
Comodidad	La Municipalidad cuenta con ambientes cómodos para desarrollar sus funciones.	3	3	3	4
	Los equipos con las que cuentan en su área de trabajo son modernos	4	4	4	4
Estructura	Se cumple a cabalidad los reglamentos internos y/o políticas que brinda la Municipalidad.	3	3	4	4
	Los procedimientos y/o trámites de los usuarios se realizan dentro de los tiempos establecidos de acuerdo las normativas actuales.	4	4	4	4
Identidad institucional	Los trabajadores se sienten comprometido con los objetivos de la Institución Municipal.	3	4	4	4
	Los trabajadores de la Municipalidad se identifica con actividades que realiza la comunidad	4	4	4	4
Innovación	Los trabajadores se adecuan rápidamente a los cambios que se dan en la Institución	4	3	4	4
	Los trabajadores muestra iniciativa para el desarrollo de algunas actividades	4	4	4	4
Liderazgo	Considera que el jefe muestra un adecuado liderazgo con todo el personal.	3	3	3	4
	Los directores de área hacen cumplir las normas dadas por la Municipalidad.	4	4	4	4
Motivación	Los trabajadores se sienten motivado para desarrollar sus funciones.	4	4	4	4
	Los trabajadores se sienten satisfecho laboralmente	3	3	4	4
Recompensa	La Municipalidad le brinda algunos reconocimientos pro cumplimiento de los objetivos	4	4	4	4
	La Municipalidad sanciona algunos trabajadores ante incumplimiento de las normativas.	3	3	3	3
Remuneración	Considera que la remuneración recibida está acorde a las funciones que realiza.	3	3	3	3
	La Municipalidad cubre sus gastos ocasionados durante el desarrollo de sus actividades.	3	3	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SÍ (x) NO ()

[Firma]
44235173



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del experto: *Marela Deny Asca Maurino*
Especialidad: *Feshón y Negocios*

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

VARIABLE X2 Calidad de Servicio	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERE NCIA	SUFICIEN CIA	CLARI DAD
	Necesidades y expectativas de los usuarios		Existe colaboración entre colegas de trabajo para solucionar algunos inconvenientes laborales.	3	4	4
		La Municipalidad capacita a sus trabajadores para dar una buena atención a los usuarios	4	4	4	3
		Considera que los pagos hechos por el usuario hacia la Municipalidad son accesibles	3	4	4	4
		Considera que los trámites y actividades solicitadas por el usuario se realizaron en los plazos establecidos	4	4	4	4
Valor del servicio		¿Todo el personal cuenta con indumentaria adecuada?	3	3	3	4
		¿El personal de la Municipalidad tiene la capacidad de responder a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4
		¿Todo el personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar sus funciones?	4	4	4	4
		¿Todos capacita permanentemente?	3	3	4	4
Fortalecimiento del servicio		Existe una adecuada comunicación entre los trabajadores para brindar un adecuado servicio a los usuarios	3	4	4	4
		El personal tiene disposición por resolver los problemas que tiene el usuario con el servicio	4	4	4	4
		Los procesos que realiza la Municipalidad para atender al usuario son los más oportunos	4	3	4	4
		Consideras que existen mejoras en el servicio en relación a las anteriores gestiones	4	4	4	4
Liderazgo y compromiso		La Municipalidad toma la iniciativa en caso de existir problemas con el servicio.	3	3	3	4
		Consideras que el liderazgo del alcalde de la Municipalidad influyó en el mejoramiento del servicio.	4	4	4	4
		Considera que los compromisos ofrecidos por la Municipalidad son cumplidos.	4	4	4	4
		La Municipalidad brinda información oportuna acerca del detalle de los servicios a los usuarios.	3	3	4	4
Cultura de calidad		El comportamiento de algunos compañeros de trabajo le inspira confianza	4	4	4	4
		La Municipalidad cuenta con horarios de atención convenientes	3	3	3	3
		La Municipalidad cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.	3	3	3	3
		La Municipalidad ha mejorado sus servicios (Horarios, cobro de servicios, calidad de servicio).	3	3	3	3

Marela Deny Asca Maurino
44235178



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMINIO VALDIZÁN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del experto:
Especialidad:

Mg. Vladimir Pavel Felix Felix Maestro en Sociología
"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
		3	4	4	4
Interacción comunicativa	Los informes de trabajo se entregan a las áreas solicitantes de manera oportuna.	3	4	4	4
	Las molestias y reclamos de los usuarios son atendidos y resueltos por sus superiores.	4	4	4	3
Conflicto y cooperación	El personal es colaborativo con los demás compañeros para poder cumplir con los objetivos dados.	4	4	4	4
	Los trabajadores colaboran ante inasistencias suscitadas con sus compañeros de trabajo.	4	3	4	4
Comodidad	La Municipalidad cuenta con ambientes cómodos para desarrollar sus funciones.	3	3	3	4
	Los equipos con las que cuentan en su área de trabajo son modernos	4	4	4	4
Estructura	Se cumple a cabalidad los reglamentos internos y/o políticas que brinda la Municipalidad.	3	3	4	4
	Los procedimientos y/o trámites de los usuarios se realizan dentro de los tiempos establecidos de acuerdo las normativas actuales.	4	4	4	4
Identidad institucional	Los trabajadores se sienten comprometido con los objetivos de la Institución Municipal.	3	4	4	4
	Los trabajadores de la Municipalidad se identifica con actividades que realiza la comunidad	4	4	4	4
Innovación	Los trabajadores se adecuan rápidamente a los cambios que se dan en la Institución	4	3	4	4
	Los trabajadores muestra iniciativa para el desarrollo de algunas actividades	4	4	4	4
Liderazgo	Considera que el jefe muestra un adecuado liderazgo con todo el personal.	3	3	3	4
	Los directores de área hacen cumplir las normas dadas por la Municipalidad.	4	4	4	4
Motivación	Los trabajadores se sienten motivado para desarrollar sus funciones.	4	4	4	4
	Los trabajadores se sienten satisfecho laboralmente	3	3	4	4
Recompensa	La Municipalidad le brinda algunos reconocimientos pro cumplimiento de los objetivos	4	4	4	4
	La Municipalidad sanciona algunos trabajadores ante incumplimiento de las normativas.	3	3	3	3
Remuneración	Considera que la remuneración recibida está acorde a las funciones que realiza.	3	3	3	3
	La Municipalidad cubre sus gastos ocasionados durante el desarrollo de sus actividades.	3	3	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SÍ (x) NO ()

42069044



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO


Nombre del experto:
Especialidad:

Mg. Vladimir Pavel Felix Felix

Maestro en Sociología

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

VARIABLE X2 Calidad de Servicio	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERE NCIA	SUFICIEN CIA	CLARI DAD
	Necesidades y expectativas de los usuarios		Existe colaboración entre colegas de trabajo para solucionar algunos inconvenientes laborales.	3	4	4
		La Municipalidad capacita a sus trabajadores para dar una buena atención a los usuarios	4	4	4	3
		Considera que los pagos hechos por el usuario hacia la Municipalidad son accesibles	3	4	4	4
		Considera que los tramites y actividades solicitadas por el usuario se realizaron en los plazos establecidos	4	4	4	4
Valor del servicio		¿Todo el personal cuenta con indumentaria adecuada?	3	3	3	4
		¿El personal de la Municipalidad tiene la capacidad de responder a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4
		¿Todo el personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar sus funciones?	4	4	4	4
		¿Todos capacita permanentemente?	3	3	4	4
Fortalecimiento del servicio		Existe una adecuada comunicación entre los trabajadores para brindar un adecuado servicio a los usuarios	3	4	4	4
		El personal tiene disposición por resolver los problemas que tiene el usuario con el servicio	4	4	4	4
		Los procesos que realiza la Municipalidad para atender al usuario son los más oportunos	4	3	4	4
		Consideras que existen mejoras en el servicio en relación a las anteriores gestiones	4	4	4	4
Liderazgo y compromiso		La Municipalidad toma la iniciativa en caso de existir problemas con el servicio.	3	3	3	4
		Consideras que el liderazgo del alcalde de la Municipalidad influyó en el mejoramiento del servicio.	4	4	4	4
		Considera que los compromisos ofrecidos por la Municipalidad son cumplidos.	4	4	4	4
		La Municipalidad brinda información oportuna acerca del detalle de los servicios a los usuarios.	3	3	4	4
Cultura de calidad		El comportamiento de algunos compañeros de trabajo le inspira confianza	4	4	4	4
		La Municipalidad cuenta con horarios de atención convenientes	3	3	3	3
		La Municipalidad cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.	3	3	3	3
		La Municipalidad ha mejorado sus servicios (Horarios, cobro de servicios, calidad de servicio).	3	3	3	3


42069044



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del experto: Jean Paul Berrospi Noñia
Especialidad: Mg. Comunicación Social

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

VARIABLE X: Sinergia organizacional	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
	Interacción comunicativa		Los informes de trabajo se entregan a las áreas solicitantes de manera oportuna.	3	4	4
Las molestias y reclamos de los usuarios son atendidos y resueltos por sus superiores.			4	4	4	3
Conflicto y cooperación		El personal es colaborativo con los demás compañeros para poder cumplir con los objetivos dados.	4	4	4	4
		Los trabajadores colaboran ante inasistencias suscitadas con sus compañeros de trabajo.	4	3	4	4
Comodidad		La Municipalidad cuenta con ambientes cómodos para desarrollar sus funciones.	3	3	3	4
		Los equipos con las que cuentan en su área de trabajo son modernos	4	4	4	4
Estructura		Se cumple a cabalidad los reglamentos internos y/o políticas que brinda la Municipalidad.	3	3	4	4
		Los procedimientos y/o trámites de los usuarios se realizan dentro de los tiempos establecidos de acuerdo las normativas actuales.	4	4	4	4
Identidad institucional		Los trabajadores se sienten comprometido con los objetivos de la Institución Municipal.	3	4	4	4
		Los trabajadores de la Municipalidad se identifica con actividades que realiza la comunidad	4	4	4	4
Innovación		Los trabajadores se adecuan rápidamente a los cambios que se dan en la Institución	4	3	4	4
		Los trabajadores muestra iniciativa para el desarrollo de algunas actividades	4	4	4	4
Liderazgo		Considera que el jefe muestra un adecuado liderazgo con todo el personal.	3	3	3	4
		Los directores de área hacen cumplir las normas dadas por la Municipalidad.	4	4	4	4
Motivación		Los trabajadores se sienten motivado para desarrollar sus funciones.	4	4	4	4
		Los trabajadores se sienten satisfecho laboralmente	3	3	4	4
Recompensa		La Municipalidad le brinda algunos reconocimientos pro cumplimiento de los objetivos	4	4	4	4
		La Municipalidad sanciona algunos trabajadores ante incumplimiento de las normativas.	3	3	3	3
Remuneración		Considera que la remuneración recibida está acorde a las funciones que realiza.	3	3	3	3
		La Municipalidad cubre sus gastos ocasionados durante el desarrollo de sus actividades.	3	3	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SÍ (x) NO ()


 22508839



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del experto: *Jean Paul Berrospi Noria*
Especialidad: *Mg. Comunicación Social*

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

VARIABLE X2 Calidad de Servicio	DIMENSIÓN	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERE NCIA	SUFICIEN CIA	CLARI DAD
	Necesidades y expectativas de los usuarios		Existe colaboración entre colegas de trabajo para solucionar algunos inconvenientes laborales.	3	4	4
		La Municipalidad capacita a sus trabajadores para dar una buena atención a los usuarios	4	4	4	3
		Considera que los pagos hechos por el usuario hacia la Municipalidad son accesibles	3	4	4	4
		Considera que los tramites y actividades solicitadas por el usuario se realizaron en los plazos establecidos	4	4	4	4
Valor del servicio		¿Todo el personal cuenta con indumentaria adecuada?	3	3	3	4
		¿El personal de la Municipalidad tiene la capacidad de responder a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4
		¿Todo el personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar sus funciones?	4	4	4	4
		¿Todos capacita permanentemente?	3	3	4	4
Fortalecimiento del servicio		Existe una adecuada comunicación entre los trabajadores para brindar un adecuado servicio a los usuarios	3	4	4	4
		El personal tiene disposición por resolver los problemas que tiene el usuario con el servicio	4	4	4	4
		Los procesos que realiza la Municipalidad para atender al usuario son los más oportunos	4	3	4	4
		Consideras que existen mejoras en el servicio en relación a las anteriores gestiones	4	4	4	4
Liderazgo y compromiso		La Municipalidad toma la iniciativa en caso de existir problemas con el servicio.	3	3	3	4
		Consideras que el liderazgo del alcalde de la Municipalidad influyó en el mejoramiento del servicio.	4	4	4	4
		Considera que los compromisos ofrecidos por la Municipalidad son cumplidos.	4	4	4	4
		La Municipalidad brinda información oportuna acerca del detalle de los servicios a los usuarios.	3	3	4	4
Cultura de calidad		El comportamiento de algunos compañeros de trabajo le inspira confianza	4	4	4	4
		La Municipalidad cuenta con horarios de atención convenientes	3	3	3	3
		La Municipalidad cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.	3	3	3	3
		La Municipalidad ha mejorado sus servicios (Horarios, cobro de servicios, calidad de servicio).	3	3	3	3

[Handwritten Signature]
22508839

Anexo 5

Evidencias fotográficas

Fotografía 1

Realizando la encuesta a trabajadores de la Municipalidad de Obas



Fotografía 2

Realizando la encuesta a trabajadores de la Municipalidad de Obas

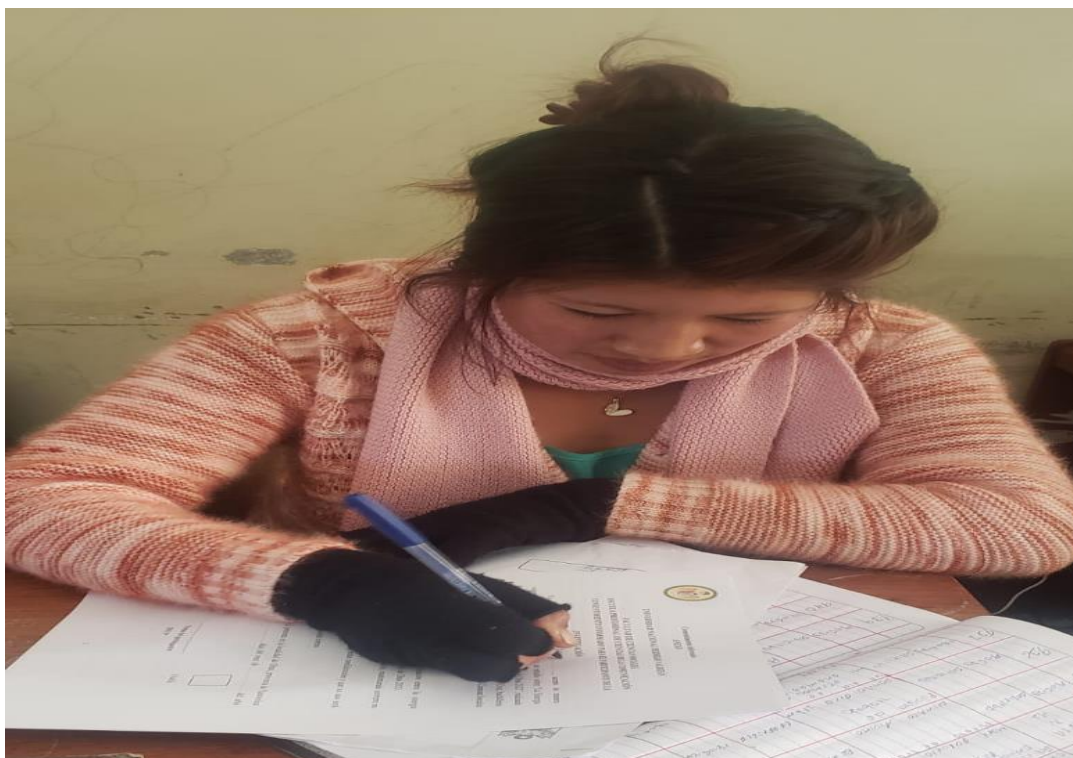


Fotografía 3

Realizando la encuesta a trabajadores de la Municipalidad de Obas

**Fotografía 4**

Realizando la encuesta a trabajadores de la Municipalidad de Obas





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" HUÁNUCO
 LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDUC
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DECANATO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, distrito de Pillco Marca del jueves 13 de julio de 2023, a horas 10.00 a.m., en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron de manera presencial, los miembros integrantes del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis colectiva denominada "LA SINERGIA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OBAS 2023", presentado por las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lizeth Jeny CORI LORENZO, Jenny Milagros SÁNCHEZ CRUZ, aprobado con Resolución N° 148-2023-UNHEVAL-FCS-D de fecha 28 de abril de 2023, procediendo a dar inicio el acto de sustentación para obtener el Título Profesional de Licenciadas en CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL, siendo los Miembros del Jurado Calificador los siguientes docentes:

Mg. Jhon Paul TRUJILLO VALER	PRESIDENTE
Dr. Melchor Guillermo VICENTE MALLQUI	SECRETARIO
Mg. Himbler Jacyson ACEVAL CIENFUEGOS	VOCAL
Mg. Frederik Luis Eloy JARA TORREJON	ACCESITARIO

Que, con Resolución N° 094-2023-UNHEVAL-FCS-D de fecha 27 de marzo de 2023, se nombró como asesor de tesis al Mg. Victor Javier Berrospi Castillo de las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lizeth Jeny CORI LORENZO, Jenny Milagros SÁNCHEZ CRUZ.

El acto de sustentación se dio inicio a las 10.00 a.m. del día 13 de julio del dos mil veintitrés. Este proceso se da en base al Reglamento de Grados y Títulos, vigente para la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Se concluyó dicho proceso y en base al Reglamento de Grados y Títulos, de las Bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lizeth Jeny CORI LORENZO, Jenny Milagros SÁNCHEZ CRUZ, obtuvieron el siguiente calificativo:

APROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:

DIECISEIS (16)

DESAPROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:

Las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lizeth Jeny CORI LORENZO, Jenny Milagros SÁNCHEZ CRUZ, obtuvieron el resultado cualitativo siguiente:

BUENO

Se dio por concluido el acto de sustentación a horas: 11:20 a.m. en fe de lo cual firmamos.



 PRESIDENTE



 SECRETARIO (A)



 VOCAL



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" HUÁNUCO
 LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDUCD
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DECANATO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, distrito de Pilco Marca del jueves 13 de julio de 2023, a horas 10.00 a.m., en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron de manera presencial, los miembros integrantes del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis colectiva denominada "LA SINERGIA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OBAS 2023", presentado por las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lizeth Jeny CORI LORENZO, Jenny Milagros SÁNCHEZ CRUZ, aprobado con Resolución N° 148-2023-UNHEVAL-FCS-D de fecha 28 de abril de 2023, procediendo a dar inicio el acto de sustentación para obtener el Título Profesional de Licenciadas en CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL, siendo los Miembros del Jurado Calificador los siguientes docentes:

Mg. Jhon Paul TRUJILLO VALER	PRESIDENTE
Dr. Melchor Guillermo VICENTE MALLQUI	SECRETARIO
Mg. Himbler Jacyson ACEVAL CIENFUEGOS	VOCAL
Mg. Frederik Luis Eloy JARA TORREJON	ACCESITARIO

Que, con Resolución N° 094-2023-UNHEVAL-FCS-D de fecha 27 de marzo de 2023, se nombró como asesor de tesis al Mg. Victor Javier Berrospi Castillo de las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lizeth Jeny CORI LORENZO, Jenny Milagros SÁNCHEZ CRUZ.

El acto de sustentación se dio inicio a las 10.00 a.m. del día 13 de julio del dos mil veintitrés. Este proceso se da en base al Reglamento de Grados y Títulos, vigente para la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Se concluyó dicho proceso y en base al Reglamento de Grados y Títulos, de las Bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lizeth Jeny CORI LORENZO, Jenny Milagros SÁNCHEZ CRUZ, obtuvieron el siguiente calificativo:

APROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:

DECISEIS (16)

DESAPROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:

Las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lizeth Jeny CORI LORENZO, Jenny Milagros SÁNCHEZ CRUZ, obtuvieron el resultado cualitativo siguiente:

BUENO

Se dio por concluido el acto de sustentación a horas: 11:20 a.m. en fe de lo cual firmamos.

 _____ PRESIDENTE	 _____ SECRETARIO (A)
 _____ VOCAL	



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"- HUÁNUCO
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



CONSTANCIA N° 023-2023-UNHEVAL-FCS-UI

CONSTANCIA DE CONTROL DE TURNITING

LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN.

Hace constar que la tesis colectiva denominada: "La sinergia organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Obas 2023", de los bachilleres Lizeth Jeny Cori Lorenzo y Jenny Milagros Sánchez Cruz de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, Facultad de Ciencias Sociales, ha pasado el control Turnitin con un resultado de 31 % de similitud, el mismo que es inferior al límite de 35%, aprobado por la UNHEVAL en el último Reglamento de Grados y Títulos; aprobado con Resolución del Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL, el 24 de octubre del 2022, por lo que se declara **APTA**.

Cayhuayna, 16 de junio de 2023

Dr. Melchor Guillermo Vicente Mallqui
 Director de la Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias Sociales

NOMBRE DEL TRABAJO

LA SINERGIA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OBAS 2023

AUTOR

CORI LORENZO Lizeth Jeny; SANCHEZ CRUZ Jenny Milagros

RECUENTO DE PALABRAS

17475 Words

RECUENTO DE CARACTERES

96984 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

88 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

428.8KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 16, 2023 5:24 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 16, 2023 5:25 PM GMT-5**● 31% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 30% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	<input checked="" type="checkbox"/>	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	
-----------------	-------------------------------------	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	CIENCIAS SOCIALES
Escuela Profesional	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
Carrera Profesional	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
Grado que otorga	-----
Título que otorga	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	-----
Nombre del programa	-----
Título que Otorga	-----

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	SÁNCHEZ CRUZ JENNY MILAGROS							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	927090340
Nro. de Documento:	73384805					Correo Electrónico:	jennymsc999@gmail.com	

APELLIDOS Y NOMBRES:	CORI LORENZO LIZETH JENY							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	935169620
Nro. de Documento:	74430273					Correo Electrónico:	jenycorilorenzo2001@gmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
Apellidos y Nombres:	BERROSPI CASTILLO VÍCTOR JAVIER			
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	
Nro. de documento:	22422226			
ORCID ID:	0000-0003-4677-133X			

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	TRUJILLO VALER JHON PAUL
Secretario:	VICENTE MALLQUI MELCHOR GUILLERMO
Vocal:	ACEVAL CIENFUEGOS HIMBLER JACYSON
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	JARA TORREJON FREDERIK LUIS ELOY

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
“LA SINERGIA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OBAS 2023”
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.






6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023				
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>	
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>	
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>			
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	PENSAMIENTO CRÍTICO		PERIODISMO		OPINIÓN Y DESARROLLO		
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>			
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:				
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una “X” en el recuadro del costado según corresponda):				SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:							

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

 Firma:		
Apellidos y Nombres:	CORI LORENZO LIZETH JENY	Huella Digital
DNI:	74430273	
 Firma:		
Apellidos y Nombres:	SÁNCHEZ CRUZ JENNY MILAGROS	Huella Digital
DNI:	73384805	
 Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 07/08/2023		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.