



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS, AÑO 2021.

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. CARLOS RUBÉN HUAMÁN TTITO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SOCIAL**

PUNO - PERÚ

2023



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CACHIS, AÑO 2021.

AUTOR

CARLOS RUBÉN HUAMÁN TTITO

RECuento DE PALABRAS

15084 Words

RECuento DE CARACTERES

86823 Characters

RECuento DE PÁGINAS

92 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

5.5MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 13, 2023 9:52 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 13, 2023 9:53 AM GMT-5

● 16% de similitud general

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

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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

Universidad Nacional del Altiplano  Firmado digitalmente por APAZA QUISEPÉ Javier Arturo FAU 20145496170 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 13.06.2023 11:28:58 -05:00

Universidad Nacional del Altiplano de Puno  Firmado digitalmente por YUCRA MAMANI Yudi Janeh FAU 20145496170 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 13.06.2023 11:42:57 -05:00

Resumen



DEDICATORIA

En el cielo y en la eternidad se encuentran quienes dejaron en mí valores y fortalezas de servir a los nuestros. A ustedes queridos padres Mariano Teófilo Huamán y Emiliana Ttito, dedico el presente trabajo. Así también a mis dos motivaciones, mi encantadora hija, Emily Paola Huamán Ramírez y su linda madre Cristel Ramírez. Quienes me brindaron el apoyo incondicional.

Carlos Rubén Huamán Ttito



AGRADECIMIENTO

De corazón agradezco a la Universidad Nacional del Altiplano por brindarme una educación de calidad y lleno de valores a través de los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social. Agradezco al Dr. Javier Arturo Apaza, por guiar el presente estudio de investigación. Agradezco también de forma especial a mis dos hermanas que me brindaron el soporte familiar Hilda Huamán y Silvia Huamán. Finalmente a mis amistades que siempre depositaron su confianza en mi persona para a pesar de las dificultades siempre darme la oportunidad de demostrarles que todo es posible con dedicación, trabajo y voluntad.

Carlos Rubén Huamán Ttito



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

RESUMEN 10

ABSTRACT..... 11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 15

1.2.1. Problema general 15

1.2.2. Problemas específicos..... 16

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 16

1.3.1. Hipótesis general 16

1.3.2. Hipótesis específicas..... 16

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 16

1.4.1. Objetivo general..... 16

1.4.2. Objetivos específicos 17



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO	18
2.1.1. Ámbito internacional	18
2.1.2. Ámbito nacional.....	20
2.1.3. Ámbito local	22
2.2. MARCO TEÓRICO	23
2.2.1. Comunicación interna	23
2.2.2. Control	29
2.2.3. Motivación.....	30
2.2.4. Expresión emocional.....	30
2.2.5. Información.....	30
2.3. PRODUCTIVIDAD LABORAL	30
2.3.1. Eficiencia	31
2.3.2. Eficacia	31
2.3.3. Efectividad.....	32

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.2.1. Población	36
3.2.2. Muestra	37



3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	38
3.3.1. Técnica.....	38
3.3.2. Instrumento	38
3.4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	38
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. RESULTADOS	39
4.1.1. Análisis descriptivo de la comunicación interna	39
4.1.2. Análisis descriptivo de la productividad laboral	44
4.1.3. Análisis inferencial	49
4.2. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES.....	55
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS.....	67

Área : Comunicación Para el Desarrollo

Tema : Evaluación del Proceso de la Comunicación Interna en la Productividad Laboral de los Servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, Año 2021.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 23 de junio 2023.



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión simple con ajuste de línea	49
--	-----------



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Canchis	39
Tabla 2. Dimensiones de la comunicación interna	41
Tabla 3. Productividad laboral	44
Tabla 4. Medición de las dimensiones de la productividad laboral	46
Tabla 5. Correlación entre comunicación interna y productividad laboral.....	49
Tabla 6 . Valor estadístico de eficiencia	50
Tabla 7. Valor estadístico de eficacia	51
Tabla 8. Valor estadístico de efectividad.....	52



RESUMEN

La comunicación interna es una herramienta estratégica cuyo uso favorece la productividad, competitividad y promueve el éxito de la organización, en ese contexto, el objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar cuál es la relación de la comunicación interna y la productividad laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021, para el cual se analizó las dimensiones de control, motivación e información en la variable de comunicación interna, mientras que para el caso de la variable productividad laboral se analizó las dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad. El estudio fue de tipo básico, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transeccional, de nivel descriptivo y correlacional; la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con 40 preguntas cerradas, cuya confiabilidad estadística fue de 0.894, la muestra estuvo conformada por 95 servidores de la unidad de análisis, cuya población estuvo integrada por 125 servidores; a través de los estadísticos descriptivos los resultados fueron un valor de r de Pearson de ($r=639$) por lo que se concluye que existe relación positiva entre las variables propuestas, es decir ante la oportuna y fluida presencia de la comunicación interna mayor será la productividad laboral y viceversa.

Palabras Clave: Comunicación, Comunicación Interna, Productividad Laboral, Servidores públicos.



ABSTRACT

Internal communication is a strategic tool whose use favors productivity, competitiveness and promotes the success of the organization, in this context, the objective of this research work was to determine the relationship between internal communication and labor productivity of the employees of the Provincial Municipality of Canchis, year 2021, for which the dimensions of control, motivation and information were analyzed in the internal communication variable, while for the labor productivity variable, the dimensions of efficiency, effectiveness and efficacy were analyzed. The study was of basic type, quantitative approach, non-experimental transectional design, descriptive and correlational level; the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire with 40 closed questions, whose statistical reliability was 0.894, the sample consisted of 95 employees of the unit of analysis, whose population consisted of 125 employees; through the descriptive statistics the results were a Pearson's r value of ($r=0.639$) so it is concluded that there is a positive relationship between the proposed variables, i.e. the timely and fluid presence of internal communication will increase labor productivity and vice versa.

Keywords: Communication, Internal Communication, Labor Productivity, Public Servants.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna fue presentada en el contexto organizacional a mediados del siglo pasado, sin embargo, su utilidad e importancia prosperó en la década de los setenta, en donde se empezó a elaborar sus basamentos teóricos y su inclusión en las ciencias sociales (Obando, 2020).

En ese contexto, el factor humano como fuerza laboral, cuya presencia, en el ámbito público o privado, es determinante para establecer el índice de productividad y la calidad del servicio que ésta presta, o para la cual fue constituida, en ese sentido se debe permanentemente establecer canales comunicacionales convenientes a fin de manifestarse correctamente hacia los demás, de allí la importancia para la realización del presente trabajo de investigación, cuyos resultados permitirán mantener y/o proponer una eficiente comunicación interna en la unidad de análisis, la misma que se verá reflejada en la productividad laboral, y como consecuencia, en el servicio que se presta al público usuario.

En esa consideración, la Municipalidad Provincial de Canchis al ser una institución pública está sujeta a cuestionamientos y al control social sobre la calidad de servicio que brinda a la sociedad a través de la fuerza laboral que tiene como resultado la productividad. Siendo ésta un índice medible es de trascendencia demostrar la importancia de la comunicación interna como aporte hacia el rendimiento laboral.

Al respecto Rojas (2011) refiere que la comunicación al interior de la organización incrementa la productividad, por lo que se hace necesaria la presencia de un especialista comunicador para realizar diagnósticos y promover estrategias de comunicación, a fin de generar el compromiso necesario entre los colaboradores. Así, García (2020) manifiesta



la existencia de colaboradores quienes le temen al factor comunicacional con los superiores, lo que provoca un desequilibrio comunicacional que afecta el ambiente laboral.

Por su parte, Bailador (2020) con el objetivo de identificar herramientas comunicacionales para la organización, refiere que el desarrollo de estrategias comunicacionales, seguidas de planificación, integración y organización, promoverán un clima laboral positivo, así como el incremento del desempeño, y por ende, de la productividad laboral. Similar postura la comparte Guerrero (2019) quien sostiene que las organizaciones deben promover el talento y el desempeño, sin embargo, el factor comunicacional interno es de sustantiva importancia para afrontar los cambios en los paradigmas laborales, promoviendo el cumplimiento de objetivos y el compromiso con la organización.

En el mismo contexto, Olugbenga y Amarachi (2021) sostiene que la comunicación eficaz se ha relacionado con resultados positivos en el éxito de la organización y el rendimiento laboral de los empleados. Sin embargo, la incapacidad de los gerentes para comunicarse de manera efectiva con sus empleados conduce a la insatisfacción laboral y al bajo rendimiento; las organizaciones se enfrentan a diversos desafíos de comunicación interna, como comentarios distorsionados, hacer coincidir el contenido del mensaje con el paquete adecuado, información inadecuada, flujo desigual de información, etc. Estos desafíos, cuando no se abordan adecuadamente, pueden obstaculizar muchos procesos organizacionales, especialmente sus esfuerzos para lograr que los empleados tengan satisfacción/desempeño en el trabajo.

En el presente trabajo de investigación se analizó 2 variables siendo: la variable uno la productividad laboral y la variable dos comunicación interna, de los cuales se



estudia sus dimensiones como: control, motivación, información, eficiencia, eficacia y efectividad.

Así mismo, (Vokić et al., 2022) refiere que la comunicación de calidad en general tiene un papel equivalente a la construcción de una marca, mientras la comunicación de calidad con el superior refuerza el vínculo entre el conocimiento de que se han cumplido las obligaciones de la organización y la consideración de la misma como un lugar deseable para trabajar.

Petrea et al. (2021) manifiesta que el principal objetivo de la comunicación interna es informar a los empleados sobre los objetivos y las políticas de la institución y ayudarles a entender sus tareas, obligaciones y méritos dentro de la institución. La comunicación interna (directivos-empleados), cuando es abierta, permite incorporar la escucha y la retroalimentación. Además facilita la toma de decisiones, construye y mantiene las relaciones, implica la creación de un ambiente de respeto para todos los empleados de la institución.

Como consecuencia, se planteó como objetivo general determinar cuál es la relación de la comunicación interna y la productividad laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021, y se ha dividido en capítulos para enfatizar el tema propuesto: El capítulo I contiene la introducción, el planteamiento del problema, las preguntas del problema, las hipótesis y los objetivos de la investigación. El capítulo II contiene la revisión de la literatura. El capítulo III los materiales y métodos. El capítulo IV los resultados y discusión. El capítulo V contiene las conclusiones. El capítulo VI contiene las recomendaciones y el capítulo VII las referencias bibliográficas.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto del presente trabajo de investigación, se ha observado en la unidad de análisis la Municipalidad Provincial de Canchis, ciertos grados de apatía en el desarrollo de las labores de sus servidores, lo que ha permitido detectar puntos críticos, los cuales han ocasionado contratiempos entre el personal; debido a ello, muchos no sienten motivación en el trabajo, no demuestran empatía con los usuarios, participan por obligación en algunas actividades, sienten que no son escuchados por sus superiores, no se impulsa el crecimiento profesional, y como consecuencia, se aprecia la ausencia de la eficiencia, eficacia y efectividad en los servicios que prestan. Desde el particular punto de vista, esto se debe al exiguo sistema de comunicación interna presente en la comuna, la misma que podría estar relacionado con la productividad laboral en la unidad de análisis.

Por consiguiente, el presente trabajo justifica su importancia a nivel teórico, porque sus resultados coadyuvan a la comunicación interna, así como al sector de la unidad de análisis, en este caso a la Municipalidad Provincial de Canchis, a fin de promover y mejorar la productividad laboral. En el ámbito social, redundará en la mejora de la calidad laboral del servidor, la misma que se refleja en una atención de calidad hacia el público usuario. En el ámbito práctico, la investigación es importante por su eficiencia y el logro del mismo, dado que existen los recursos para su realización, así como para la comprobación de sus hipótesis.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la productividad laboral en los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021?



1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la eficiencia de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021?
- ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la eficacia de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021?
- ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la efectividad de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

Existe relación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral en los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.

1.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación positiva entre la comunicación interna y la eficiencia de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.
- Existe relación positiva entre la comunicación interna y la eficacia de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.
- Existe relación positiva entre la comunicación interna y la efectividad de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la comunicación interna y la productividad laboral en los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.



1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación de la comunicación interna y la eficiencia de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.
- Describir la relación de la comunicación interna y la eficacia de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.
- Identificar la relación de la comunicación interna y la efectividad de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

2.1.1. **Ámbito internacional**

En relación a las variables propuestas, en Europa, Elegbe & Simon (2021), en su estudio traducido y denominado “Influencia de la Comunicación Corporativa Interna en la Mejora del Desempeño Laboral de los Empleados”. Concluyeron que la comunicación corporativa interna influye en la productividad laboral y la dota de satisfacción, promoviendo su desempeño. Para el citado, las organizaciones se enfrentan a diversos desafíos de comunicación interna, como comentarios distorsionados, hacer coincidir el contenido del mensaje con el paquete adecuado, información inadecuada, flujo desigual de información, etc., son desafíos, cuando no se abordan adecuadamente, pueden obstaculizar muchos procesos organizacionales, especialmente sus esfuerzos para lograr que los empleados tengan satisfacción/desempeño en el trabajo.

En Rumania, Horlait & Lambotte (2021), en su estudio traducido y denominado “El Futuro de la Comunicación Interna a la Luz de Los Hechos Observados Durante la Crisis del Covid-19”. Concluyó que el contexto actual del COVID-19, ha puesto de relieve la importancia de la comunicación interna en línea con las necesidades de los públicos internos de las organizaciones y nos ha llevado a cuestionar la evolución del papel y las prácticas de los profesionales de la comunicación interna. Uno de sus hallazgos propone la comprensión de las características particulares de cada individuo, a fin de adaptar las estrategias



comunicacionales a las necesidades del receptor. Otra propuesta estriba en que la comunicación interna debe orientarse, siempre, hacia el apoyo a los directivos.

En España Castro-Martínez y Díaz-Morilla (2020), en su investigación de nombre “Comunicación Interna y Gestión de Bienestar y Felicidad en la Empresa Española”. Concluyeron que en algunas organizaciones el trabajo comunicacional está relegado al departamento de recursos humanos. Sus resultados sugieren que la comunicación interna está relacionada con la felicidad, a pesar de que ésta área, de felicidad, no existe en las organizaciones. Así mismo, el bienestar está relacionado con la comunicación interna. Por su parte, Jiménez et al. (2021), en su investigación de nombre “Incidencia de la Comunicación Interna en la Identidad Institucional del Docente de la Universidad Politécnica Salesiana”, Concluyen que la identificación del servidor, con la filosofía y cultura de la organización, permitirá que éste asuma, activamente, la identidad con la institución motivados por la comunicación.

En Norteamérica, Yue et al. (2021), en su estudio traducido y denominado “Examinando los Efectos de la Comunicación Interna y la Cultura Emocional en la Identificación Organizacional de los Empleados”, publicado en la Revista Internacional de Comunicación Empresarial, concluyeron que, tanto la comunicación interna como el uso de un lenguaje motivador por parte de los líderes, incluidos los lenguajes que dan significado, empatía y dirección, indujeron la percepción de los empleados de una cultura emocional positiva de alegría, amor de compañía, orgullo y gratitud. Lo que a su vez mejoró la identificación organizacional y la productividad de los empleados.

Así mismo, Lee (2022), en su estudio traducido y titulado “Dinámica de la Comunicación Simétrica Dentro de las Organizaciones: Los Impactos del Uso del Canal por Parte del CEO, los Gerentes y los Compañeros”, difundido en la revista



Internacional de Comunicación Empresarial, concluyó que las reuniones cara a cara y las videoconferencias son significativas para las prácticas de comunicación simétrica con gerentes y pares, mientras que otros canales de comunicación, como los medios impresos, correo electrónico, redes sociales, resultaron estar más significativamente relacionados con la comunicación simétrica practicada por el jefe.

En Centroamérica, Tamayo (2020), en su publicación traducido y titulado “Comunicación Interna, Clima Organizacional y Satisfacción Laboral: una Reflexión Necesaria”, concluyó que la comunicación interna es muy compleja, puesto que promoverá el buen clima laboral, favoreciendo la satisfacción laboral, y como consecuencia, la productividad laboral.

En Sudamérica, Abendaño (2020), en su publicación de nombre “La Comunicación Interna Como Aliada de la Productividad Laboral”, refiere que el desarrollo e implementación de las habilidades de comunicación son primordiales a efectos de comunicar con buenas prácticas y creatividad responsable, ello promoverá la mejora de la imagen organizacional, la disminución de conflictos internos, así como una relación cercana y armoniosa con el cliente interno y externo.

2.1.2. Ámbito nacional

A nivel nacional, Valencia (2020) cuya tesis titulada, “Gestión de Talento Humano y Comunicación Interna en la Productividad Laboral de los Trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima”, con el propósito de demostrar la influencia de la gestión del talento humano y de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019, trabajó con el método hipotético deductivo, de tipo básico, con un diseño no experimental. De acuerdo a su características fue correlacional causal,



cuantitativo y transversal. El resultado demuestra que, la gestión del talento humano y la comunicación interna determinan significativamente en la productividad laboral de los trabajadores, por lo que concluyó que la comunicación interna dentro de la entidad debe impulsarse a través de talleres realizados constantemente, analizando sus resultados permanentemente. Del mismo modo, Ayala y Jaimes (2020), cuya tesis de nombre “El Rol de la Comunicación Interna y Su Incidencia en el Compromiso Laboral”, tuvieron como intención analizar los conceptos que relacionan la comunicación interna con el compromiso laboral, mediante una revisión bibliográfica, tomando en cuenta rol del liderazgo, motivación y buen clima organizacional, del cual concluyen que la comunicación interna es una herramienta fundamental para promover el desarrollo organizacional, la misma que transmitida unidireccionalmente, favorece el diálogo, fortalece el compromiso del cliente interno, y promueve un clima organizacional que permite alcanzar las metas y objetivos de la institución.

En el mismo ámbito, Zapata (2020), en su tesis de nombre “Relación Entre Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Organización Educativa de Chincha Alta”, cuya meta fue analizar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de una organización educativa de Chincha Alta. El estudio está establecido bajo una investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental, transversal, correlacional. Concluyó que existen debilidades en la comunicación interna de su unidad de análisis, en las dimensiones operativas, estratégicas y esenciales; dichos hallazgos originan un clima organizacional deficiente, las cuales se adjudican a una falla en la comunicación interna. Por su parte, Flores y Sivana (2020), realizaron la tesis denominada “Relación Entre Comunicación Interna y la



Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca -Arequipa, 2020” con el fin de determinar la relación comunicación interna y satisfacción laboral, con el objetivo que los hallazgos sirvan para mejorar y aportar al contexto actual en el manejo del recurso humano. Concluyeron en la importancia de la comunicación en los cambios organizacionales; resalta la importancia del incentivo y la comunicación oportuna al servidor para promover su iniciativa y aporte en la resolución de conflictos.

2.1.3. Ámbito local

En el ámbito regional y local, Cruz (2019), cuya tesis de nombre “Comunicación Interna y Desempeño Laboral en la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno, 2019” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno periodo 2019, Dicha investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, descriptivo no experimental y de método deductivo, quien concluyó que existe una correlación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores municipales, finalmente recomienda a la Municipalidad mejorar la distribución de información, mediante la comunicación formal. Del mismo modo Gamarra E. y Pérez M. (2020), realizaron la tesis denominada “Comunicación Interna y Calidad de Servicio al Usuario de la Municipalidad Distrital de Ccorcca, Cusco. 2020 en la que plantearon como objetivo, determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad de Ccorcca, el estudio fue tipo básico y nivel correlacional descriptivo, la muestra realizada fue censal. Del cual concluyeron en la existencia



de un vínculo positivo fuerte y significativo entre la comunicación interna y calidad de servicio.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Comunicación interna

Almenara et al. (2015) refieren que la comunicación interna es el conglomerado de comunicaciones realizadas al interior de las organizaciones, las cuales se caracterizan por ser formales o informales, cuya utilidad repercutirá o no en el beneficio de la organización; en ese contexto se infiere que la comunicación es la característica que tiene el ser humano, para transmitir a otro similar o a un grupo de sus congéneres, información relevante para el emisor, utilizando los elementos y tipos del proceso comunicativo.

Por su parte, García (1998) gestionar la comunicación interna infiere el uso de herramientas de pronóstico para las nuevas circunstancias y condiciones que el mercado propone, tales como la aparición de nuevas actitudes y comportamientos, estilos directivos, conductas de los colaboradores, novedosas tecnologías, a fin de promover el desarrollo organizacional en el nuevo contexto.

En ese contexto, Krywalski (2020) manifiesta que cómo una organización se comunica internamente es importante para fomentar la identificación organizacional de los empleados; esto otorga importancia al hecho de que una empresa tenga una buena comunicación interna para que los empleados se sientan conectados e identificados con la organización; cuando los empleados están comprometidos y sienten que forman parte de algo importante, están más dispuestos a trabajar duro y a contribuir al éxito de la empresa. Kanchev (2020) enfatiza en la velocidad de recepción de la información y la necesidad de contar con empleados especialmente



designados que, a través de sus habilidades de comunicación y manejo de las redes sociales, no solo cumplan con sus funciones formales, sino que también sean un filtro informal para "captar" estados de ánimo y futuros; ello infiere que en la era digital actual, donde la información se mueve a una velocidad vertiginosa, las organizaciones deben ser capaces de procesar y responder rápidamente a los cambios en su entorno, y para hacerlo, su personal debe estar capacitado y equipado con las herramientas de gestión de información necesarias. Además, el personal asignado a esta función debe tener habilidades de comunicación y administración de redes sociales para garantizar que la información se comunique de manera efectiva y oportuna. Por su parte, Petković & Rapajić (2021) sostiene que una de las estrategias para motivar a las personas es la comunicación. La condición para el funcionamiento de la organización y el logro de las metas individuales de los empleados, así como las de la organización, una buena comunicación entre gerentes y empleados. Los portadores de una buena comunicación son los gerentes y su compromiso con los empleados, la disposición para conocer los problemas de los empleados y resolverlos.

Para Katz & Khan (1986), citado por Vertice (2008) se asume, en teoría, que la comunicación interna es importante en el quehacer organizacional, la misma le proporciona la calidad de sistema; debido a ello, las organizaciones han creado los departamentos de comunicación, de imagen, de relaciones públicas o de prensa, sin embargo, el error mediático es pensar que la comunicación interna es la función de las áreas específicas, eximiendo de tal responsabilidad a las jerarquías superiores y al personal en general.

Bizjak & Faganel (2020) refieren que la comunicación es una competencia fundamental y conecta a los miembros del equipo a un conjunto común de estrategias, objetivos y acciones. Podría definirse como la función que integra el coste, el alcance



y el tiempo para lograr un producto de calidad y puede considerarse que tiene una función de base. Así también, Tímea et al. (2021) manifiestan que el papel de las herramientas de comunicación en la transformación de la comunicación interpersonal directa, se destaca la participación de los empleados en los eventos de la empresa y el desarrollo de sus relaciones laborales.

En contexto, la comunicación interna permitirá compartir información entre los integrantes de la organización, acerca de las tareas y procedimientos que éstos deben realizar, a fin de cumplir con los objetivos y planes estratégicos de la entidad; tal comunicación debiera promover la coordinación ente las áreas, y promover, también la cohesión, a fin de solucionar los conflictos inherentes. Esta comunicación contiene, primordialmente, información para la prestación de los servicios, de manera que éstos puedan ser eficientes y eficaces, con altos estándares de compromiso y participación, evocando comportamientos éticos y morales, reflejando la cultura e identidad de la organización, es por ello que tal comunicación interna debe caracterizarse por ser precisa, pertinente y actualizada (Oyarvide et al., 2017).

2.2.1.1. Funciones de la comunicación interna

Función de información

Según Chiavenato (2011) la comunicación interna transfiere información organizativa relevante. Así, la comunicación interna permite la difusión de noticias y mensajes, la comunicación de metas y objetivos y el intercambio de información entre diferentes niveles y áreas organizativas.

Capacidades motivacionales

La comunicación interna es fundamental para la motivación de los empleados. Esto permite que los empleados conozcan las metas y objetivos de la organización, así como las políticas y procedimientos que guían el



comportamiento de los empleados (Leite et al., 2019). Así, la comunicación interna también permite la retroalimentación y el reconocimiento del trabajo bien hecho, lo que contribuye a la satisfacción laboral y al compromiso de los empleados.

Capacidades de integración

Las comunicaciones internas también promueven la integración al crear una identidad y una cultura organizativa compartida (Paredes y Bustamante, 2021). Por lo tanto, la comunicación interna es esencial para desarrollar una cultura organizativa coherente y crear un sentimiento de pertenencia y lealtad entre los empleados.

Funciones de control

Las comunicaciones internas también tienen funciones de control, ya que se puede monitorear y controlar el desempeño de los empleados (Mejía, 2017). Entonces, la comunicación interna es fundamental para coordinar y gestionar las actividades de una organización y para identificar problemas y oportunidades de mejora en los distintos niveles y áreas de la institución.

2.2.1.2. Contexto de la comunicación interna

Cultura organizacional

Según Schein (1992), la cultura organizativa se refiere a los valores, creencias, comportamientos y actitudes compartidas. En ese contexto, la cultura organizacional define las normas y prácticas de comunicación que son aceptables en un entorno de trabajo y, por lo tanto, influye en la forma en que las personas se comunican dentro de una organización.



Estructura organizacional

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se organizan y distribuyen las tareas y responsabilidades dentro de una organización (Huilcapi et al., 2014). Entonces, la estructura organizacional influye en cómo se comunica una organización porque define las relaciones de poder y cómo se toman las decisiones.

Tecnología de la información

La tecnología de la información, como el correo electrónico, las redes sociales y las herramientas de videoconferencia, ha cambiado la forma en que las organizaciones se comunican Bárcena et al. (2020). La tecnología de la información afectará la forma en que las organizaciones se comunican porque permite la comunicación en una variedad de medios y plataformas, deviniendo en una futura coyuntura la inteligencia artificial.

Entorno externo

El entorno externo, incluidos los factores competitivos, comerciales y legales, también influye en la forma en que se comunica dentro de su organización, el entorno externo influye en la forma en que se toman y comunican las decisiones dentro de una organización, ya que las empresas deben adaptarse a los cambios exógenos para poder sobrevivir (Pérez et al., 2015).

2.2.1.3. Barreras de la comunicación interna

Barreras semánticas

Según Olivera (2006) las barreras semánticas se refieren a problemas de codificación y decodificación de mensajes. Las barreras semánticas pueden incluir el uso de palabras con múltiples significados, jerga, acrónimos y lenguaje ambiguo.



Barreras físicas

Las barreras físicas son obstáculos físicos que impiden la transmisión de información, como las distancias geográficas, el ruido o las interferencias de equipos de comunicación. Según Tejada (2016) las barreras físicas pueden impedir la comunicación en las organizaciones.

Barreras psicológicas

Las barreras psicológicas se refieren a factores emocionales, cognitivos y de percepción que pueden afectar la comunicación, como los prejuicios, el miedo, la falta de atención y la falta de habilidades sociales. Según Chiavenato (2011) las barreras psicológicas pueden surgir de las diferencias culturales, el nivel educativo y el entorno socioeconómico.

Barreras organizacionales

Las barreras organizacionales se refieren a factores estructurales y políticos que pueden dificultar la comunicación, como la burocracia, la jerarquía y la falta de transparencia. De acuerdo con Vicente y López (2018) las barreras organizacionales pueden surgir de la cultura organizacional, los sistemas de recompensa, castigo y la falta de canales de retroalimentación.

2.2.1.4. La retroalimentación de la comunicación interna

Enfoque de comunicación abierta

La retroalimentación es esencial para crear una cultura de comunicación abierta dentro de una organización. La retroalimentación permite a los miembros de su organización expresar sus opiniones, hacer preguntas y resolver problemas de manera efectiva (Kotter et al., 2002).



Enfoque de comunicación eficaz

La retroalimentación es un componente clave de la comunicación efectiva dentro de una organización. Los comentarios permiten a los miembros de su organización verificar que los mensajes se recibieron correctamente, comprender mejor la información y mejorar la toma de decisiones (Cerezo, 2019).

Enfoque de comunicación estratégica

La retroalimentación es un componente clave de la comunicación estratégica en una organización. La retroalimentación permite a los líderes organizacionales evaluar la efectividad de sus estrategias de comunicación interna, identificar áreas de mejora y adaptarse a entornos cambiantes (Srimathi & Narashiman, 2021).

Enfoque de comunicación participativa

La retroalimentación es esencial para fomentar la comunicación participativa dentro de una organización. La retroalimentación permite a los miembros de la organización participar activamente en la toma de decisiones y la resolución de problemas, aumentando el compromiso y la motivación en el lugar de trabajo (Abendaño (2020).

2.2.2. Control

Para Montes (2019) el control es el inicio del proceso comunicacional, debido a que a través de él se puede conocer el comportamiento de los colaboradores y la forma como éstos interactúan.



2.2.3. Motivación

Es un mecanismo que influye en los integrantes de la organización, a través del cual se pretende dotarlos de la importancia debida, y orientarlos hacia el logro de los objetivos organizacionales (Condori, 2018).

2.2.4. Expresión emocional

La expresión emocional se presenta a través de la interacción con los grupos de trabajo, mediante ésta se pretende el desahogo y la satisfacción de ciertas necesidades; dicha dinámica está orientada a la toma de decisiones, puesto que su uso se limita a la transmisión para la identificación de opciones de solución (Gámez et al., 2006).

2.2.5. Información

Se trata del conglomerado de datos que deben ser transmitidos a los servidores, a través de ella se indica las funciones y los objetivos que se desean cumplir (Fajardo y Nivia, 2016).

2.3. PRODUCTIVIDAD LABORAL

A través de la productividad laboral se puede calcular el índice del desempeño organizacional, y permite el seguimiento a efectos del cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales. La productividad laboral nace de la relación entre lo que se puede producir y lo que realmente se produce (Montes, 2019).

En la medición de la productividad laboral intervienen el trabajo, por definición, el capital, por inversión, y la técnica por resultados. De ahí que puede definirse como el resultado de la utilización de los recursos para generar los resultados esperados. En suma, se trata de la integración de varios factores reunidos en el lugar de labor, a fin de producir lo que el usuario necesita.



Según Bernedo-Moreira y Papanicolau (2022) la productividad laboral se sustenta en la teoría del establecimiento de metas, a través del cual se entiende que el trabajo buscará siempre cumplir objetivos, ello motivará a la fuerza laboral y determinará el esfuerzo que se ha de invertir para la realización de las tareas propuestas, es por ello que se convierte en el valor agregado del servidor y por ende en su rendimiento imputable.

La productividad está relacionada con la eficiencia, la eficacia, la calidad, la disponibilidad, el coste y los valores intrínsecos del producto o servicio. A través de la productividad se extrae beneficios para la organización, para sus servidores, para los consumidores, así como para el Estado.

2.3.1. Eficiencia

Bajo este concepto, se asume que el servidor realiza su labor de manera óptima, es decir, cumple con los objetivos establecidos utilizando la menor cantidad de recursos posibles. Las variables que intervienen en su cálculo tienen que ver con el costo real del resultado alcanzado, el tiempo invertido, el resultado previsto, el costo previsto y el tiempo previsto (Mejía, 2017). Para Bernedo-Moreira y Papanicolau (2022) la eficiencia es la acción realizada por determinado ente, el cual está dotado de fortalezas y cualidades, las cuales se orientan a producir los resultados más próximos a la excelencia, utilizando la menor cantidad de recursos posibles.

2.3.2. Eficacia

A través de esta terminología se infiere que se ha logrado el objetivo propuesto o la meta trazada en el tiempo y plazos planificados; como consecuencia, el empleado, servidor, empresa u otro, es eficaz en la labor encomendada o en el servicio que se presta, o en el producto ofrecido. El indicador de la eficacia contiene las variables resultados alcanzado versus, resultado previsto (Lam y Hernández, 2008). Por su



parte, Bernedo-Moreira y Papanicolau (2022) refieren que la eficacia es sinónimo de lograr algún cometido, y para ello es necesario direccionar los esfuerzos forzosos.

2.3.3. Efectividad

Es un indicador que mide el impacto del trabajo que realiza el servidor, a nivel de logro de resultados planificados, como en el manejo de los recursos a disposición. En otras palabras, es el conjunto de métodos utilizados, los cuales producirán resultados tangibles en los usuarios de los servicios (Ayoub, 2011). En ese contexto, Bernedo-Moreira y Papanicolau (2022), concluyeron que la efectividad es el resultado del trabajo realizado por el servidor, el mismo que trasciende hacia el usuario, y se efectiviza a través de la satisfacción de sus necesidades.

Producción laboral

La producción laboral se refiere a la cantidad y calidad del trabajo realizado dentro de una organización en un período de tiempo determinado. Según Pastor et al., (2020) la producción de trabajo es un factor importante en la eficiencia organizacional. En ese sentido, Taylor argumentó que el rendimiento laboral se puede mejorar mediante la aplicación de principios científicos para mejorar la eficiencia del trabajo, como la división del trabajo, la simplificación del trabajo y la estandarización de los procesos.

Para Guillermo (2018) la producción laboral está relacionada con la motivación de los empleados dentro de una organización. En ese contexto, Maslow sostuvo que satisfacer las necesidades básicas de los empleados, como seguridad, salarios justos y buenas relaciones con colegas y superiores, puede motivar a los empleados y mejorar su desempeño laboral. Así también, Deming (1986) señala que la producción laboral debe centrarse en la calidad del trabajo más que en la cantidad.



Como consecuencia, mejorar la calidad del trabajo puede aumentar la satisfacción y lealtad del cliente, aumentar la eficiencia y reducir los costos de producción.

De manera similar, Clemenceau y Macías (2020) refieren que la producción laboral debe centrarse en la innovación y la creatividad en el lugar de trabajo. Como consecuencia, la innovación puede hacer que las organizaciones sean más competitivas, aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados y mejorar la calidad y la eficiencia del trabajo.

Calidad laboral

Para Herzberg (1987) la calidad del trabajo está relacionada con la satisfacción laboral de los empleados. Herzberg identificó dos factores que influyen en la satisfacción laboral. Factores de higiene, como el salario y las condiciones de trabajo, y factores de motivación, como las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Herzberg argumentó que, para mejorar la calidad del trabajo, los empleadores deben concentrarse en mejorar sus factores de motivación.

Según Waterman (1982) la calidad del trabajo está relacionada con la seguridad ocupacional y la prevención de lesiones ocupacionales en el lugar de trabajo. Es así que los empleados que confían en su trabajo están más satisfechos con su trabajo y son más productivos.

Para Greenhaus y Beutell (1985), la calidad del trabajo está vinculada al equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados. Así, la satisfacción y la calidad de vida de los empleados se ven afectadas por el tiempo y la energía que dedican al trabajo y a su vida personal.

Así también, Lawler (1992) sostiene que la calidad del trabajo está relacionada con la participación y el empoderamiento de los empleados en el lugar de trabajo.



Lawler argumentó que los empleados que tenían la oportunidad de participar en la toma de decisiones y tenían control sobre su trabajo estaban más satisfechos con su trabajo y eran más productivos.

Rotación de personal

Al respecto, existen varias teorías que sustentan la rotación del personal, sin embargo, solo 4 de ellas, son las que se presentan con mayor incidencia en el ámbito laboral, ellas son:

Teoría de la satisfacción laboral

La rotación se debe a la insatisfacción laboral (Jarupathirun & De Gennaro, 2018). Entonces, la satisfacción laboral está relacionada con factores motivadores como el trabajo en sí, las oportunidades de crecimiento, desarrollo y las percepciones, mientras que la insatisfacción laboral está relacionada con las condiciones de trabajo, el salario y la higiene, como las políticas de la empresa. Ante los factores concéntrese en mejorar los motivadores para reducir la rotación de personal.

Teoría del ajuste laboral

Según Castro et al. (2020) la rotación de empleados se debe a la dificultad de ajuste del empleado al trabajo. Al respecto, March y Simon en 1958 argumentaron que los empleados necesitan tiempo para adaptarse a las demandas del trabajo y la cultura de la organización. Si los empleados no pueden adaptarse, pueden abandonar la empresa. Para reducir la rotación de empleados, las organizaciones deben ayudar a los empleados a adaptarse a sus trabajos y proporcionarles un entorno laboral de apoyo.

Teoría de la falta de oportunidades de crecimiento

Para Nicolás y Rubio (2020) la rotación de empleados se debe a la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Como consecuencia, los



empleados dejan la organización cuando sienten que no hay oportunidades de crecimiento y desarrollo. Para reducir la rotación de personal, las organizaciones deben brindar oportunidades de capacitación, desarrollo y promoción.

Teoría del conflicto trabajo-familia

Al respecto, Vicente y López (2018) refieren que la rotación de empleados se debe al conflicto entre el trabajo y la vida personal. De ello se infiere que los empleados podían dejar la organización si sentían que su trabajo estaba interfiriendo con su vida personal y familiar. Para reducir la rotación de empleados, las organizaciones deben proporcionar programas y políticas que ayuden a los empleados a equilibrar el trabajo y la vida personal.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por convenir a los objetivos del presente trabajo de investigación, el estudio fue de tipo básico o puro, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transeccional, de nivel descriptivo y correlacional; el enfoque cuantitativo recoge y analiza datos para responder a preguntas de investigación y verificar hipótesis, confiando en los cálculos numéricos, el recuento y la estadística para establecer los patrones de comportamiento de la unidad (Hernández y Mendoza, 2018).

Por su parte, los diseños no experimentales se distinguen porque observan acontecimientos y fenómenos en su contexto en lugar de manipular variables arbitrariamente, y posteriormente los analiza; y son transeccionales porque recaban la data en un solo momento temporal, para luego analizar su incidencia e interrelación, es decir, una fotografía de un acontecimiento significativo para el investigador (Baena, 2014).

Así mismo, los estudios descriptivos, buscan determinar características y rasgos importantes del fenómeno a describir; los estudios correlacionales miden el grado de relación que existe ente las variables propuestas, y las cuantifican para sustentar las hipótesis sometidas a esa prueba (Gómez, 2006).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 125 servidores de la unidad de análisis, quienes tienen la condición de nombrados, contratados y personal de confianza.



3.2.2. Muestra

En nuestro estudio utilizamos la fórmula del muestreo aleatorio:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

N = Total de la Población (125 servidores)

Z α = 1,96 al cuadrado (nivel de confianza al 95%)

P = 81% Probabilidad del éxito

Q = 19% Probabilidad del Fracaso

d = Error de muestreo 5%

Reemplazando:

$$n = \frac{125 * 1.96^2 * 0.81 * 0.19}{0.05^2 * (125 - 1) + 1.96^2 * 0.81 + 0.19} = 95.00$$

$$n \cong 95$$

Como consecuencia:

La muestra, de acuerdo con la fórmula del muestreo aleatorio simple fue de 95 servidores, cuyos criterios de inclusión para la aplicación del instrumento fueron que estén en calidad de servidores activos, así también, se encuentren presentes en el día de la toma de la información; como criterios de exclusión, no se consideró a los servidores ausentes o que hayan solicitado licencia.



3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta, porque permitió obtener información y elaborar conclusiones de modo adecuado al método de investigación adoptado, debido a la masificación de su aplicación, y las técnicas de muestreo adoptadas, las mismas que pueden ser interpoladas al resto de la población.

3.3.2. Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario con 40 preguntas cerradas, la muestra estuvo conformada por 95 colaboradores pertenecientes a la unidad de análisis.

A efectos de someter el instrumento a prueba de validez y confiabilidad, se utilizó, para la validez de contenido a una terna de expertos, quienes revisaron los ítems propuestos, a fin de reducir los errores que pudiesen invalidarlo. Posteriormente, se realizó una prueba piloto con características similares a la unidad de análisis en una instalación, la misma que fue sometida a validez estadística utilizando el estadístico de Alpha de Crombach, cuya confiabilidad estadística fue de 0.894, por lo que ésta se considera altamente confiable.

3.4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez obtenida la data extraída de la unidad de análisis, ésta se tabuló en el software estadístico SPSS v.25, para realizar una prueba de normalidad, a efectos de conocer el estadígrafo a utilizarse para determinar la correlación, de acuerdo con el objetivo planteado. Dicha normalidad resultó en un índice mayor al 0.05 requerido, por lo que se utilizó el estadígrafo paramétrico de Pearson, a través de cual se presentaron los resultados contenidos en los ítems destinados para estos efectos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se exponen los resultados presentados en las respectivas tablas de contingencia, extraídas de la información proporcionada a través de los cuestionarios aplicados en la unidad de análisis:

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Análisis descriptivo de la comunicación interna

Tabla 1.

Comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Canchis

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	8.4	8.4	8.4
	Moderado	85	89.5	89.5	97.9
	Alto	2	2.1	2.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas realizadas por el autor, 2021

Respecto a los resultados descriptivos de la variable 1: Comunicación interna, en la Tabla 1 se aprecia que el 89.5% de los encuestados consideran que la comunicación interna es moderada, un 8.4% la considera baja, y un 2.1% considera que la comunicación interna es alta en la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.

En relación a la variable comunicación interna, en concordancia con los resultados del presente trabajo de investigación, la unidad de análisis evidencia un nivel moderado, debido a que ésta no se promueve de manera dinámica entre las áreas,



mucho menos entre los servidores, existiendo un control relativo, una baja motivación e información medianamente controlada, como consecuencia la coordinación para la ejecución de los planes que propone la gestión, así como la integración de la institución, reviste grados de dificultad que podrían solucionarse con un manejo adecuado de la comunicación dentro de la unidad de análisis.

En consecuencia, la comunicación interna es positiva dentro de la unidad de análisis, debido al trabajo que se está realizando y a las propuestas, como las reuniones periódicas, actividades fuera del entorno laboral, implementación de nuevos canales de comunicación como los grupos de whatsapp a nivel de áreas o gerencias, las mismas que son acogidas por la autoridad edil y el cuerpo de regidores, así como del equipo técnico integrado por los jefes de áreas y oficinas, que hacen posible el trabajo comunicacional dentro de la institución.

Tabla 2.*Dimensiones de la comunicación interna*

DIMENSIONES	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Control	Bajo	2	2.1	2.1
	Moderado	72	75.8	77.9
	Alto	21	22.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0
Motivación	Bajo	53	55.8	55.8
	Moderado	40	42.1	97.9
	Alto	2	2.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0
Información	Bajo	20	21.1	21.1
	Moderado	73	76.8	97.9
	Alto	2	2.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0

Fuente: Encuestas realizadas por el autor, 2021

Respecto a los resultados descriptivos de las dimensiones propuestas para la variable 1: Comunicación interna, se tiene lo siguiente:

La primera dimensión de la comunicación interna, es el control, al respecto, en la Tabla 2 muestra los resultados que evidencian que dicho control es moderado en un 75.8%, alto en un 22.1% y bajo en un 2.1%, ello evidencia los sucesos dentro de la unidad de análisis, los cuales, debido al nuevo escenario y la adición de nuevos protagonistas que proponen las nuevas tecnologías de información, han empoderado, más que al personal dentro de la organización, al ciudadano. En la actualidad, debido



a las nuevas tecnologías que proponen las redes sociales y la internet, el ciudadano ha empezado a generar mensajes y convertirse en el controlador de la comunicación. Esta democratización del acceso y generación de información, ha creado un nuevo canal aperturando posibilidades que antes no existían dentro del marco de la comunicación interna, la misma que influye en el ‘comportamiento, social y amical, donde se pretende mejorar la convivencia con los otros, respetando las normas establecidas para lograr la armonía y estabilidad emocional del servidor, en los ‘procedimientos’ de comunicación, sus ‘jerarquías’, inclusive, en la opinión pública, es por ello que se requiere de un control permanente de la comunicación dentro de la institución, en especial de las organizaciones públicas. Al respecto, Pino y Romero (2018) sostienen que la ausencia del control de la comunicación dentro de las organizaciones suele provocar “infoxicación” debido a la cantidad de fuentes que existen acerca de cualquier tema, los cuales dificultan el proceso de datos que se recibe, con el atenuante de que ésta podría ser información sin argumentos y sin validar la fuente, deviniendo ésta en una “infosaturación”, en el caso de la unidad de análisis, como parte del uso de la tecnología y la internet se cuenta con una fanpage enlazado al Facebook, donde los ciudadanos emiten comentarios o redactan sus puntos de vista ante alguna publicación institucional, cuyos comentarios generan confusiones hasta convertirse en una infoxicación. Así también redactan argumentos poco confiables amparándose en fuentes falsas o seudónimos que provoca la infosaturación.

Respecto a la dimensión motivación, la Tabla 2 muestra los resultados que evidencian un 55.8% de los encuestados de la unidad de análisis, refieren que la motivación es baja, debido a que no existe un plan de motivación, tampoco se le brinda la debida importancia por parte de las autoridades, un 42.1% la consideran moderada, y un 2.1% la considera alta. Al respecto, la comunicación interna moderna



requiere de motivaciones permanentes, tanto para el cumplimiento de los aspectos administrativos, sociales y culturales, esto nos permite reconocer las ‘necesidades’ del servidor, como sus ‘compromisos ante sí mismo y ante la institución’. Además los seres humanos, somos una unidad indivisible y única (Ferrater,1979), que participan de situaciones particulares determinadas por su cultura, su formación, su situación económica y/o problemas personales, es por ello que no solamente se requiere de una comunicación interna eficaz, sino también de un “diálogo interno” con el propósito de promover y garantizar la motivación dentro de la organización, y así garantizar el logro de los objetivos organizacionales, por tal razón, la comunicación interna se convierte en un instrumento informativo y motivador, por lo que es necesario implementar dentro del plan de trabajo de la oficina de relaciones públicas y comunicaciones y la sub gerencia de recursos humanos la dimensión de motivación. Que permita brindar la importancia debida a los servidores de la institución, orientados a una motivación afectiva y emocional que conlleve al cumplimiento de las metas institucionales, así como las charlas motivacionales liderado por los jefes de área.

Respecto a la dimensión información, la Tabla 2 muestra que en la actualidad ésta tiene enormes recursos debido al acceso a la internet, dado que facilita las relaciones, la colaboración e intercambio de conocimiento entre los servidores, promoviendo valor agregado en la organización, por lo que esta información debe ser ‘individual’, ‘grupal’ y principalmente, ‘formal’. En la unidad de análisis, se ha encontrado que la información es moderada en un 76.8%, es baja en un 21.1% y es alta en un 2.1%. Ello permite interpretar que en la unidad de análisis existe información, sin embargo, se requiere, todavía de una cuota de la promoción de esta dimensión, puesto que la percepción del servidor es la ausencia de transparencia y el

compromiso interno en algunos aspectos de la organización. Al respecto, sucede que la comunicación interna se maneja con las mismas reglas de antaño, como la emisión de memorándum, no dejando espacio para las explicaciones, sin embargo, en la actualidad se hace necesario trabajar desde la perspectiva de la fuente, es decir, con argumentos e informaciones que se requieren hacer público, lo que conlleva a tener una seriedad en la verificación y en la capacidad de responder a situaciones que se dan en las oficinas de la municipalidad, puesto que los servidores poseen la capacidad de acceder a un ingente caudal de información del funcionamiento de la institución o desinformación, la cual puede ser compartida a través de sus contactos en redes sociales.

4.1.2. Análisis descriptivo de la productividad laboral

Tabla 3.

Productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	71	74.7	74.7	74.7
	Alto	24	25.3	25.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas realizadas por el autor, 2021

Respecto a los resultados descriptivos de la variable 2: Productividad laboral, en la Tabla 3 se evidencia que el 74.7% considera que existe una productividad laboral moderada, un 25.3% la considera alta en la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.

La productividad laboral está relacionada con la eficiencia, eficacia y efectividad de la organización, la misma que sirve de instrumento de medición para



determinar la calidad del trabajo realizado en beneficio del logro de los objetivos organizacionales. En ese sentido, dentro de la unidad de análisis, la eficiencia, la eficacia y la efectividad del trabajo realizado, traducido en productividad laboral, es moderada, puesto que algunas metas programadas no lograron cumplirse, como El Sello Regional Tinkuy de Lucha Contra La Anemia, concurso regional que no se ganó y el Programa de Incentivos a la Gestión Municipal que plantea el cumplimiento de 6 metas y sólo fueron cumplidos 5, debido a la falta de recursos presupuestales, principalmente al tino en las tareas encomendadas, las mismas que deviene de decisiones apresuradas como, de no estudiar detenidamente las ficha técnicas del concurso y la guías de cumplimiento del programa de incentivos, en algunos casos, los mismos que no solucionan algunos problemas.

Para el cumplimiento de los objetivos institucionales se requiere contar con la eficiencia, eficacia y efectividad del personal que conlleva a la productividad laboral y para lograr el desempeño favorable en los casos antes expuesto por ejemplo faltó fortalecer la comunicación interna mediante disposiciones formales como la emisión de memorándum bajo responsabilidad, así como resaltar el cumplimiento de funciones y tareas encomendadas. En el desarrollo de las metas durante el 2021 no se ejecutó una reunión de concientización y motivación al personal sobre la importancia de lograr buenos resultados en los 2 concursos.

En consecuencia, la productividad laboral de la unidad de análisis está dentro de los márgenes previstos en cumplimiento de otros objetivos institucionales y la calidad del servicio en algunas áreas que conllevan a ser moderado, como resultado de un manejo adecuado de la comunicación interna, requiriendo un porcentaje alcanzable a efectos de potenciarla y hacerla altamente eficiente, eficaz y efectiva.

Tabla 4.*Medición de las dimensiones de la productividad laboral*

DIMENSIONES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Eficiencia	Bajo	2	2.1	2.1
	Moderado	59	62.1	64.2
	Alto	34	35.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0
Eficacia	Bajo	2	2.1	2.1
	Moderado	63	66.3	68.4
	Alto	30	31.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0
Efectividad	Bajo	12	12.6	12.6
	Moderado	76	80.0	92.6
	Alto	7	7.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0

Fuente: Encuestas realizadas por el autor, 2021

Respecto a los resultados descriptivos de las dimensiones propuestas para la variable 2: Productividad laboral, se tiene lo siguiente:

La primera dimensión de la variable productividad laboral es la eficiencia, la misma que mide el cumplimiento de metas, los recursos con los que se cuenta y los resultados obtenidos, según la Tabla 4, refieren que en la unidad de análisis ésta es moderada en un 62.1%, es alta en un 35.8% y es baja en un 2.1%. Aquí se ha observado que, a través de una adecuada comunicación interna utilizando diversos canales de comunicación como las reuniones, uso de grupos en las redes sociales se



priorizó la comunicación horizontal, se han manejado oportuna y convenientemente los flujos negativos de comunicación como los chismes, rumores y la mala información, que generan conflictos y situaciones que merman la productividad; ello implica que los problemas se previenen y los que suceden, generalmente, se resuelven a tiempo; además se ha propuesto que el desarrollo profesional forme parte de la estrategia comunicacional, así como su permanente originalidad y creatividad.

Respecto a la segunda dimensión, la eficacia, cuya magnitud es el resultado de lo que se desea alcanzar como organización, utilizando cantidades mínimas de recursos a disposición. En el caso de la unidad de análisis, es el grado de satisfacción de las necesidades y requerimientos que el público usuario espera recibir al visitar las instalaciones de la Municipalidad. Dicha dimensión es analizada a través de los indicadores ‘cumplimiento de planes’, ‘logro de objetivos’ y ‘acierto en consecuencias de tareas’, las mismas que, según la Tabla 4, evidenciaron un 66.3% en el nivel moderado, 31.6% en el nivel alto y un 2.1% en el nivel bajo; es decir, los resultados propuestos son logrados en su mayoría, a saber: se cumplen los planes propuestos, en su mayoría, los objetivos por área y en conjunto son comunicados oportunamente, y éstos objetivos son evaluados constantemente, dichas actividades promueven dentro de la unidad de análisis un manejo moderado de la comunicación interna y ésta a su vez ejerce influencia positiva dentro de la organización, promoviendo la eficacia en el trabajo realizado y como consecuencia en la productividad laboral. Sin embargo, se considera que debe realizarse trabajos comunicacionales orientados a transformar el porcentaje de moderado hasta llegar a un alto nivel de eficacia dentro de la unidad de análisis.

Respecto a la tercera dimensión de la segunda variable, la efectividad, ésta mide el trabajo que el servidor realiza y el impacto que dicho trabajo produce en el



usuario que vino a buscar una solución a sus requerimientos. En concordancia con la Tabla 4, en la unidad de análisis la efectividad es moderada en un 80%, baja en un 12.6% y alta en un 7.4%. Estos resultados permiten inferir que aún existe indicadores por mejorar, como es el caso del ‘tiempo’ otorgado al servidor para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios, o el tiempo adicional que el servidor utiliza, el cual no es reconocido por los superiores. La ‘toma de decisiones’ que incluye a la plana jerárquica, la misma que, en algunos casos, deja de comunicar a todo el personal y que produce cierta desazón entre los servidores a no ser valorados como talentos humanos. De otro lado está la ‘solución de problemas’ entre servidores, las mismas que no suelen ser atendidos oportunamente, y cuyas soluciones no suelen ser recibidas positivamente. En consecuencia, se entiende que la comunicación interna no siempre puede lograr el consenso, el cual se supera, a fin de reforzar conductas y valores corporativos y así evitar tiempos adicionales de trabajo, promover la toma de decisiones acertadas, en su mayoría, y la solución de problemas consensuados, en los que la mayoría participe.

4.1.3. Análisis inferencial

Tabla 5.

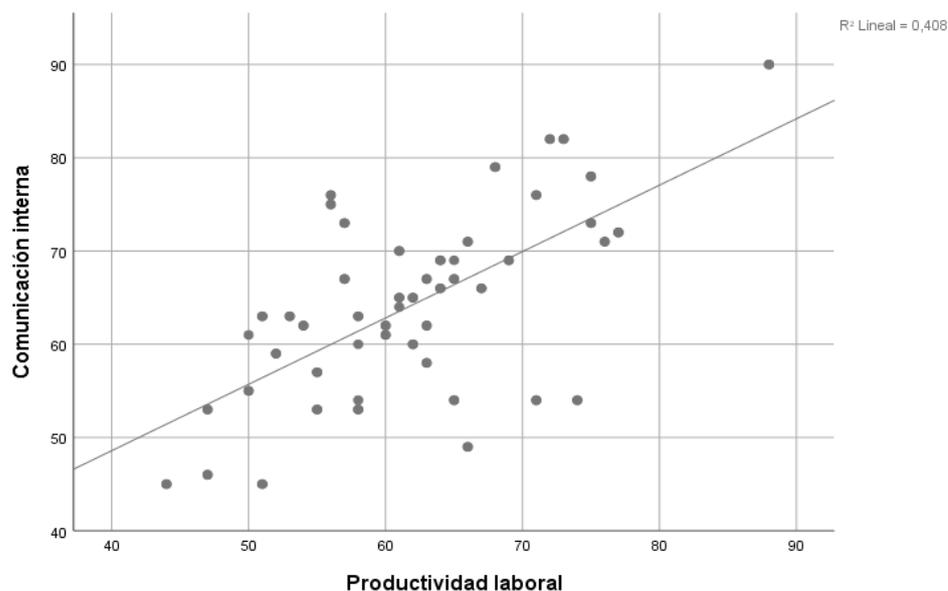
Correlación entre comunicación interna y productividad laboral

		Comunicación interna	Productividad laboral
Comunicación interna	Correlación de	1	,639**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	95	95
Productividad laboral	Correlación de	,639**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	95	95

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

Figura 1.

Dispersión simple con ajuste de línea



Fuente: Encuestas realizadas por el autor, 2021

Según la Tabla 5, que muestra que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,639, lo que indica que la correlación es fuerte y positiva, se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una correlación entre la variable comunicación interna y la variable productividad laboral, lo que también se muestra en la Figura 1. Además, el valor de Sig (bilateral) es 0,000, inferior al 0,05 requerido; por lo tanto, no se descarta la hipótesis alternativa.

Tabla 6.

Valor estadístico de eficiencia

		Comunicación interna	Eficiencia
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,504**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	95	95
Eficiencia	Correlación de Pearson	,504**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	95	95

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

El valor del coeficiente de correlación de Pearson de 0,504, que figura en la Tabla 6, indica una correlación fuerte y positiva, lo que apoya la afirmación con un nivel de confianza del 99% de que existe una correlación entre la variable de comunicación interna y la eficiencia en el ámbito de investigación considerado. Además, el valor de Sig (bilateral) es 0,000, inferior al 0,05 requerido; por consiguiente, no se descarta la hipótesis alternativa.

Tabla 7.

Valor estadístico de eficacia

		Comunicación interna	Eficacia
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,537**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	95	95
Eficacia	Correlación de Pearson	,537**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	95	95

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

De acuerdo con los datos de la Tabla 7, que muestran que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,537, la correlación es fuerte y positiva, lo que permite afirmar con un 99% de confianza que existe una correlación entre la variable comunicación interna y la eficacia en el contexto del presente proyecto de investigación. Además, el valor de Sig (bilateral) es 0,000, inferior al 0,05 requerido; por consiguiente, no se descarta la hipótesis alternativa.

Tabla 8.*Valor estadístico de efectividad*

		Comunicación interna	Efectividad
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,583**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	95	95
	Correlación de Pearson	,583**	1
Efectividad	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	95	95

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

La Tabla 8 muestra que el valor del estadístico r de Pearson es de 0.583, el mismo indica que la correlación es positiva y fuerte, por lo que se afirma con un 99% de confianza que, en el ámbito del presente trabajo de investigación, existe correlación entre la variable comunicación interna y la efectividad. Además, el valor de Sig (bilateral) es de 0.000 que se encuentra por debajo del 0.05 requerido; entonces no se rechaza la hipótesis alternativa.

4.2. DISCUSIÓN

De acuerdo con la propuesta establecida en los objetivos e hipótesis del presente estudio, este trabajo no se circunscribe al contexto del COVID-19, más bien sienta las bases para el tratamiento de sus variables dentro de un contexto normal, debido a que los eventos emergentes como las pandemias, tienen una duración finita, y este estudio pretende perennizar sus resultados a través de los anales de la investigación. En ese



sentido, en relación a las variables propuestas, los resultados del presente trabajo de investigación ($r = ,639$; $p = .000$) son similares a los de Elegbe & Simon (2021) cuyo (valor Chisquare = 24,96; $df = 6$; $p=.000$) concluyó que la comunicación corporativa interna se relaciona con la productividad laboral y la dota de satisfacción, promoviendo su desempeño. Es concordante con Horlait & Lambotte (2021) quien concluyó que la comunicación interna tiene relación con la productividad laboral. Es símil a Castro y Díaz (2020) quienes concluyeron que existe relación entre la comunicación interna y la productividad. El presente estudio evidenció que la comunicación interna tiene una relación positiva y directa ($r=0,639$) con la productividad laboral en el sector público. Es decir, a mayor presencia de la comunicación interna, mejor será la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de Canchis, y viceversa, tal como se demuestra en los resultados de la tabla 1 donde el 89.5% refiere que la comunicación interna es moderada.

Es concordante con Jiménez et al. (2021) la cual a través de Kruskal-Wallis concluyó que existe una relación entre la comunicación interna y la productividad del empleado, además, identificar al servidor, con la filosofía y cultura de la organización, le permitirá reconocer proactivamente la identidad con la organización impulsada por la comunicación. Concordante con Yue et al. (2021) Concluyó que existe una relación entre la comunicación interna y la productividad de los empleados, y reveló que el uso del lenguaje motivacional por parte de los líderes, incluido el lenguaje que transmite significado, sentimiento y dirección, hace que los empleados sean conscientes de una cultura motivacional que encarna la alegría positiva, la amistad, el compañerismo, la identidad y la gratitud. Por lo tanto, mejorando la identidad organizacional y la productividad de los empleados.

Es similar a Tamayo (2020) quien concluyó que la comunicación interna es muy compleja, puesto que promoverá el buen clima laboral, favoreciendo la satisfacción en



los servidores, y como consecuencia, incrementa la productividad. Concordante con Abendaño (2020) quien concluyó que el desarrollo e implementación de las habilidades de comunicación son primordiales a efectos de comunicar con buenas prácticas y creatividad responsable, ello promoverá la mejora de la imagen organizacional, la disminución de conflictos internos, así como una relación cercana y armoniosa con los públicos interno y externo.

Los resultados concuerdan con las conclusiones de Valencia (2020) quien refiere que la comunicación interna, dentro de la entidad, se relaciona con la productividad y, además, se verificó que en la Municipalidad Provincial de Canchis existe el impulso a través de reuniones de trabajo periódicas, actividades fuera del contexto laboral e implementación de los grupos de whatsapp como nuevas herramientas de comunicación, analizando sus resultados permanentemente. Del mismo modo, es similar con los de Ayala y Jaimes (2020) concluyeron que la comunicación interna está relacionada con la productividad, al respecto destaca que es una herramienta fundamental para promover el crecimiento organizacional.

Es símil a Zapata (2020) quien concluyó que existe relación entre la comunicación interna y la productividad. Es concordante con Flores y Sivana (2020) quienes exponen la relación entre las variables, y se resalta la importancia del incentivo, la comunicación oportuna al servidor para promover su iniciativa y aporte en la resolución de conflictos.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Según el índice de correlación de Pearson ($r=0,639$) permite concluir que existe una relación positiva entre las variables propuestas, es decir, a mayor presencia de una comunicación interna, mejor será la productividad laboral, dado que, en el caso particular de la unidad de análisis, ésta promueve conductas favorables para el incremento de la productividad, que se traduce en una mejor relación con el público usuario.

SEGUNDA: El índice de correlación de Pearson ($r=504$) permite concluir que existe una relación positiva entre la comunicación interna y la eficiencia de las labores efectuadas, es decir, a mayor presencia de las directivas internas organizacionales que se dieron en forma oportuna y controlada, mejor es la eficiencia de los servidores, así también la correcta utilización de los recursos de la institución, que permitieron lograr los objetivos institucionales.

TERCERA: De la misma forma el índice de correlación de Pearson ($r=537$) permite concluir que existe una relación positiva, es decir a mayor presencia de una comunicación interna que permitió la ejecución de planes y el logro de los objetivos propuestos, mejor es la eficacia, esta acción se promovió de manera controlada, para el cumplimiento de las metas en los plazos establecidos en la Municipalidad Provincial de Canchis.

CUARTA: Finalmente, el índice de correlación de Pearson ($r=583$) permite concluir que existe una relación positiva, es decir, a mayor presencia de la comunicación interna que promueve el cumplimiento de las funciones que permitieron desempeñarse mejor para lograr en el tiempo establecido las



expectativas y satisfacer la demanda de los usuarios, mejor es la efectividad de los servidores, esta se dio de manera moderada debido a que los trabajadores no fueron valorados por sus superiores.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: La Municipalidad Provincial de Canchis, descuida la prioridad de la comunicación interna, dado que está abocada mediante su Oficina de Relaciones Públicas al enfoque de difusión de acciones de gestión, no teniendo un especialista que asuma funciones y responsabilidades de fomentar una adecuada y pertinente comunicación estratégica interna que conlleve a tener una conducta favorable de los servidores con la institución. En ese sentido se recomienda a la Municipalidad, asignar a un especialista en comunicación para el desarrollo de planes de trabajo que promueva la mejora paulatina de la comunicación al interior de la institución. Para ello se requiere implementar las disposiciones administrativas y presupuestarias.

SEGUNDA: Se recomienda a la unidad de Recursos Humanos, promover un plan de desarrollo de los equipos de comunicación interna bajo la dirección de un especialista, en coordinación con los gerentes de línea y en concordancia con las directivas de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, para elaborar directivas internas viables y oportunas, el cual, notificará, explicará, articulará las acciones para fortalecer los niveles de comunicación en beneficio de los objetivos institucionales.

TERCERA: Se recomienda a la Gerencia Municipal, planificar la realización de dinámicas con el objetivo de mejorar los canales de comunicación interna en los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, sensibilizando los objetivos, generando mayor vínculo entre las unidades ejecutoras, las oficinas y todo el personal, a fin de promover



el interés y el compromiso de los servidores para el cumplimiento de las políticas institucionales.

CUARTA: Se recomienda a la administración de la Municipalidad, elaborar en las mediciones a través del benchmarking (medición de resultados), con la finalidad de identificar y comparar los niveles de productividad laboral y otros índices necesarios para promover una mejor gestión del recurso humano. Haciendo uso el contenido motivacional elaborado por el especialista en comunicación y socializado por los jefes de áreas y gerentes de línea de la Municipalidad Provincial de Canchis.

QUINTA: Se recomienda a la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la UNA- Puno dar mayor énfasis en la currícula de estudios a los temas referidos de comunicación organizacional, porque en el campo laboral se requiere el conocimiento y la práctica de las características comunicacionales sobre el proceso de comunicación formal: ascendente, descendente y diagonal e informal: relaciones sociales y amicales.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abendaño, M. (2020). La comunicación interna como aliada de la productividad laboral. *Colección de Comunicación Estratégica 2020*.
https://www.academia.edu/45287037/COLECCIÓN_DE_COMUNICACIÓN_ES TRATÉGICA_2020
- Almenara, J., Romero, M., & Roca, X. (2015). *Comunicación interna en la empresa* (Editorial).
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sfy96cldCbkc&oi=fnd&pg=PA15&dq=comunicacion+interna&ots=ozGNbz70ed&sig=iCHQynZ-uamSLop-hOmVjRf8OIk#v=onepage&q=comunicacion+interna&f=false>
- Ayala, C., & Jaimes, I. (2020). *El rol de la comunicación interna y su incidencia en el compromiso laboral*. Universidad Peruana Unión.
- Ayoub, J. L. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana* (Lulu). <https://bit.ly/3xT5YYU>
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la Investigación* (G. editorial Patria (ed.); Primera Ed). <https://bit.ly/3U7NRcy>
- Bailador, M. (2020). *La importancia de la comunicación interna para incidir positivamente en la rentabilidad organizacional. Caso Howard Johnson Carlos Paz*.
- Bárcena, A., Unidas, N., & CEPAL. (2020). Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación. *COVID-19 Respuesta, 4*.
- Bernedo-Moreira, D. H., & Papanicolau Denegri, J. N. A. (2022). *Diversidad generacional y productividad laboral en los servidores de una institución pública de la Región Puno, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].



<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

- Bizjak, M., & Faganel, A. (2020). Internal Communication in Global Project Teams. *Management*, 15(3), 179–206. <https://doi.org/10.26493/1854-4231.15.179-206>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *El Profesional de La Información*, 29(3), 1–14. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Castro Vivar, K. V., Luna Altamirano, K. A., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 22(1), 184–203. <https://doi.org/10.36390/telos221.13>
- Cerezo, C. R. (2019). De la Auditoría Contable a la Auditoría de las Comunicaciones. *Cuadernos Del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación*, 45, 175–187. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi45.1843>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (McGraw-Hil).
- Clemenceau, L., & Macías, M. (2020). El trabajo en la actividad minera metalífera argentina en el contexto de la pandemia COVID - 19. *Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CONICET*. <https://www.clacso.org/wp-content/uploads/2020/07/t03-Mineria.pdf>
- Condori, M. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2017*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Cruz, R. (2019). Comunicación interna y desempeño laboral de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019. In *Tesis*. Tesis de grado, Universidad Nacional



del Altiplano.

- Elegbe, O., & Simon, A. D. (2021). Influence of Internal Corporate Communication on Employee's Job Performance Improvement. *Journal of Management & Social Sciences*, *10*(3), 1077–1095.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=155387239&lang=es&site=eds-live>
- Fajardo, G., & Nivia, A. (2016). *Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional: ejes de la comunicación* (Fundación).
https://www.utadeo.edu.co/files/node/publication/field_attached_file/pdf-relaciones_publicas_-_web-16_0.pdf
- Flores, J., & Sivana, G. (2020). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa 2020*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Gámez, R., Soria, R., & Portillo, C. (2006). *Organizaciones y políticas públicas* (ilustrada).
- García, J. (1998). *La comunicación interna* (Ediciones).
- García, N. (2020). *Gestión de la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa McDonald's en la Sucursal Mall del Sol, Guayaquil, 2020*.
- Gamarra, M., & Perez C. (2020). *Comunicación interna y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Ccorcca, Cusco 2020*. Tesis de grado, Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Brujas).



- Guerrero, M. (2019). *La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización*. Universidad Complutense de Madrid.
- Guillermo, Y. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad e los Trabajadores de la Municipalidad Provincial e Huaura, 2017*. Tesis de grado, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- Herzberg, F. (1987). *One more time: How do you motivate employees?* Harvard Business Review.
- Horlait, D., & Lambotte, F. (2021). The Future of Internal Communication in the Light of the Events Observed during the Covid-19 Crisis. *ENSAJE*, 14(2), 59–80. <http://10.0.83.161/cme5-wr03>
- Huilcapi, M., Mora, J., & Escobar, D. (2014). Holocracia: Transformación interna para la gestión. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1–16.
- Jarupathirun, S., & De Gennaro, M. (2018). Factors of work satisfaction and their influence on employee turnover in bangkok, thailand. *International Journal of Technology*, 9(7), 1460–1468. <http://10.0.57.124/ijtech.v9i7.1650>
- Jiménez, K., Sánchez, S., & Rodríguez, J. (2021). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 5821(63), 94–125. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a5>



- Kanchev, N. (2020). Attitudes and expectations on the internal communications role. *Strategies for Policy in Science & Education*, 28(6), 625–636.
- Kotter, J., Nohria, N., & Berkley, J. (2002). *Liderazgo* (Ediciones). <https://bit.ly/3nJpCCb>
- Krywalski Santiago, J. (2020). The influence of internal communication satisfaction on employees' organisational identification: Effect of perceived organisational support. *Journal of Economics and Management*, 42(4), 70–98. <https://doi.org/10.22367/jem.2020.42.04>
- Lam, R., & Hernández, P. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Scielo*, 24(0864–0289). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-02892008000200009
- Lee, Y. (2022). Dynamics of Symmetrical Communication Within Organizations: The Impacts of Channel Usage of CEO, Managers, and Peers. *International Journal of Business Communication*, 59(1), 3–21. <http://10.0.4.153/2329488418803661>
- Leite, K., Albuquerque, M., Vasconcelos, D., Alexandrino, L., Áfio, J., & Moreira, L. (2019). Motivational factors in the performance of nursing team. *Cultura de Los Cuidados*, 2019(54), 255–265. <http://10.0.55.118/cuid.2019.54.22>
- Mejía, C. (2017). Indicadores de efectividad y eficacia. *Documentos Planning*. https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/manual_indicadores.pdf
- Montes, M. (2019). *Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Nicolás, C., & Rubio, A. (2020). Emprendimiento en épocas de crisis: Un análisis



- exploratorio de los efectos de la COVID-19. *Small Business International Review*, 4(2), 53–66. <https://doi.org/10.26784/sbir.v4i2.279>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166–173. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Olivera Poll, A. (2006). Discapacidad, accesibilidad y espacio excluyente: una perspectiva desde la Geografía Social Urbana. *Treballs de La Societat Catalana de Geografia*, 0(61–62), 326–343. <https://doi.org/10.2436/tscg.v0i61-62.54558>
- Olugbenga, E., & Amarachi, S. (2021). Influence of internal corporate communication on employee's job performance improvement. *Journal of Management and Social Sciences*, 10(3), 1077–1095.
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 3(4), 296–309. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index%0ACiencias>
- Paredes Floril, P. R., & Bustamante Villegas, J. J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy*, 5, 44–61. <https://doi.org/10.47058/joa5.4>
- Pastor, I., Albert, M., Saavedra, B., Gisbert, P., Guillena, G., Ramón, D., Gómez, C., Chinchilla, R., Alonso, D., & Baeza, A. (2020). *Resultados y expectativas laborales en el alumnado de asignaturas de Química Orgánica atendiendo al género* [Universitat d'Alacant. Institut de Ciències de l'Educació]. <https://bit.ly/32NMZDK>
- Pérez, M., Lazo, C., & Ortiz, M. (2015). Expectativas laborales de los egresados en



- Comunicación. Análisis de caso de los alumnos de Periodismo de la Universidad de Zaragoza. *Doxa Comunicación*, 21, 199–214. <https://bit.ly/3IALDD3>
- Petković, N., & Rapajić, M. (2021). The Influence of Internal Communication on Employees Motivation in Organizations in Serbia. *Economic Themes*, 59(4), 515–523. <https://doi.org/10.2478/ethemes-2021-0029>
- Petrea, R., Rus, C., Chirazi, M., Radu, L., & Făgăraș, P. (2021). The Relationship between the Quality of Managers, the Internal Communication Level and the Institutional Visual Identity. *Revista Romaneasca Pentru Educatie Multidimensionala*, 13(4), 195–209. <https://doi.org/10.18662/rrem/13.4/478>
- Rojas, P. (2011). La comunicación interna: una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Revista Internacional de Administración*, 2, 101–108.
- Srimathi, K., & Narashiman, K. (2021). Leadership styles and their impact on lean six sigma practices in indian industries. *South African Journal of Industrial Engineering*, 32(1), 1–13. <http://10.0.27.254/32-1-2323>
- Tamayo, S. (2020). Internal communication, organizational climate and job satisfaction: a necessary reflection. *Foletos Gerenciales*, 24, 208–217.
- Tejada, H. A. (2016). *Accesibilidad geográfica y justicia espacial en la provisión de servicios básicos comunes en el Gran San Juan* (pp. 23–39).
- Tímea, V., Gábor, B., & Istvánne, B. (2021). Telework, home office: how does remote work affect the organization's internal communication? *Vezetéstudomány / Budapest Management Review*, 52(2), 73–87.
- Valencia, L. (2020). *Gestión de talento humano y comunicación interna en la*



- productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019*. Universidad César Vallejo.
- Vertice, E. (2008). *Comunicación interna*.
[https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&pg=PA1&dq=%22comunicacion+interna%22&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiDgtOs6LjtAhUoILkGHbIDCX8Q6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=%22comunicacion interna%22&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&pg=PA1&dq=%22comunicacion+interna%22&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiDgtOs6LjtAhUoILkGHbIDCX8Q6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=%22comunicacion%22&f=false)
- Vicente Pardo, J. M., & López-Guillén García, A. (2018). Los factores psicosociales como predictores pronósticos de difícil retorno laboral tras incapacidad. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 64(250), 50–74.
- Vokić, N., Vercić, A., & Spoljarić, A. (2022). The moderating role of internal communication satisfaction in building a favourable internal employer brand by fulfilling the psychological contract. *Economics & Business*, 4(1), 875–890.
- Waterman, P. G. (1982). *Kolavane and kaurane diterpenes from the stem bark of xylopi aethiopica*. 21(6), 1365–1368.
- Yue, C. A., Men, L. R., & Ferguson, M. A. (2021). Examining the Effects of Internal Communication and Emotional Culture on Employees' Organizational Identification. *International Journal of Business Communication*, 58(2), 169–195.
<http://10.0.4.153/2329488420914066>
- Zapata, P. (2020). *Relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores de una organización educativa de Chincha Alta*. Universidad San Ignacio de Loyola.



ANEXOS

<p>¿Cuál es la situación del control de la comunicación interna y la eficacia de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021?</p>	<p>Evaluar el proceso de la comunicación interna de la eficacia de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.</p>	<p>Existe relación positiva entre el control de la comunicación interna y la eficacia de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>Técnica e instrumento</p>
<p>¿Cuál es la situación del control de la comunicación interna y la efectividad de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021?</p>	<p>Evaluar el proceso de la comunicación interna de la efectividad de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.</p>	<p>Existe relación positiva entre el control de la comunicación interna y la efectividad de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021.</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Se utilizará la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario</p>
			<p>Efectividad</p>	



ANEXO B: INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, se pretende recoger información relacionada con la investigación titulada "PROCESO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS, AÑO 2021" por lo que le pedimos se sirva completar la información demográfica y marcar la respuesta que más se adecúe a su realidad. Cabe aclarar que el presente cuestionario es anónimo.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

A. Grupo etario

1. De 20 a 30 años()
2. De 30 a 40 años()
3. De 40 a 50 años()
4. Más de 50 años.....()

C. Género

1. Femenino()
2. Masculino()

B. Formación académica

1. Primaria.....()
2. Secundaria.....()
3. Técnica.....()
4. Superior()

D. Condición laboral

1. Servidor()
2. Funcionario.....()
3. Contratado()
4. Otro.....()

II. CUESTIONARIO

A continuación, marque la respuesta que más se adecúe a su realidad, considerando la escala adjunta:

Variable: Comunicación Interna		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿El comportamiento de mis compañeros para realizar las funciones encomendadas es el más adecuado en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
2	¿Se demuestra empatía entre los servidores de la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
3	¿El comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
4	¿Se utiliza nuevas herramientas, como las redes sociales, para la comunicación en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
5	¿Los medios comunicativos son actualizados oportunamente en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
6	¿La comunicación interna es adecuada en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
7	¿La comunicación se ejerce de acuerdo a la jerarquía en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
8	¿Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
9	¿Los jefes realizan reuniones para conocer las diversas necesidades del personal en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
10	¿Se promueven reuniones extra laborales para mejorar el compañerismo en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
11	¿El área de recursos humanos realiza talleres anti estrés para mejorar el clima laboral en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
12	¿En la Municipalidad de Canchis se impulsa el crecimiento profesional de los servidores?	1	2	3	4	5



13	¿Se promueven los incentivos para motivar al personal de la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
14	¿Se compensa a los servidores cuando realizan tareas fuera del horario laboral?	1	2	3	4	5
15	¿Se utiliza la comunicación individual para reforzar la delegación de funciones en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
16	¿La comunicación individual fomenta la coordinación entre los servidores de la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
17	¿Se realizan reuniones grupales para aclarar las dudas de los servidores de la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
18	¿En la Municipalidad de Canchis se monitorea la ejecución de las tareas encomendadas en reuniones grupales?	1	2	3	4	5
19	¿En la Municipalidad de Canchis la comunicación formal que se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo?	1	2	3	4	5
20	¿En la Municipalidad de Canchis se utiliza de manera correcta la comunicación formal?	1	2	3	4	5
21	¿En la Municipalidad de Canchis hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones?	1	2	3	4	5
22	¿En la Municipalidad de Canchis la comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina?	1	2	3	4	5
Variable: Productividad laboral						
23	¿En la Municipalidad de Canchis se cumplen las metas dentro del plazo establecido?	1	2	3	4	5
24	¿Se siente usted motivado para cumplir con sus metas dentro de la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
25	¿Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
26	¿En la Municipalidad de Canchis los jefes de área se preocupan con regularidad de proveer los recursos básicos para que usted realice sus funciones?	1	2	3	4	5
27	¿Los resultados obtenidos por su trabajo en la Municipalidad de Canchis, son los esperados?	1	2	3	4	5
28	¿En la Municipalidad de Canchis, los compañeros de trabajo colaboran para que los resultados sean los esperados?	1	2	3	4	5
29	¿En la Municipalidad de Canchis se cumplen los planes trazados en su totalidad?	1	2	3	4	5
30	¿En la Municipalidad de Canchis es habitual solicitar ayuda a los compañeros cuando es necesario?	1	2	3	4	5
31	¿En la Municipalidad de Canchis se logran los objetivos propuestos por el área?	1	2	3	4	5
32	¿La mala comunicación dificulta el logro de objetivos en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
33	¿En la Municipalidad de Canchis, las tareas a realizar son programadas con anterioridad?	1	2	3	4	5
34	¿En la Municipalidad de Canchis el equipo de trabajo evalúa las tareas más importantes a realizar?	1	2	3	4	5
35	¿La jornada laboral es suficiente para realizar mis funciones en la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5
36	¿Cuando trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido por la Municipalidad de Canchis?	1	2	3	4	5



37	¿Considera usted que la rotación de personal a otras áreas de trabajo obedece a una mejor efectividad del servicio?	1	2	3	4	5
38	¿Reacciona de manera asertiva cuando una decisión tomada en la Municipalidad de Canchis, no es de su agrado?	1	2	3	4	5
39	¿En la Municipalidad de Canchis los jefes tienen la capacidad de solucionar los problemas entre servidores?	1	2	3	4	5
40	¿En la Municipalidad de Canchis, las soluciones ofrecidas por los superiores son recibidas positivamente?	1	2	3	4	5

Se agradece su colaboración

ANEXO C: JUICIO DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES /	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: CONTROL ¿El comportamiento de mis compañeros para realizar las funciones encomendadas es el más adecuado en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
2	¿Se demuestra empatía entre los servidores de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
3	¿El comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
4	¿Se utiliza nuevas herramientas, como las redes sociales, para la comunicación en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
5	¿Los medios comunicativos son actualizados oportunamente en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
6	¿La comunicación interna es adecuada en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
7	¿La comunicación se ejerce de acuerdo a la jerarquía en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
	DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
9	¿Los jefes realizan reuniones para conocer las diversas necesidades del personal en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
10	¿Se promueven reuniones extra laborales para mejorar el compañerismo en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
11	¿El área de recursos humanos realiza talleres anti estrés para mejorar el clima laboral en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
12	¿En la Municipalidad de Canchis se impulsa el crecimiento profesional de los servidores?	X		X		X		NINGUNA
13	¿Se promueven los incentivos para motivar al personal de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
14	¿Se compensa a los servidores cuando realizan tareas fuera del horario laboral?	X		X		X		NINGUNA
	DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se utiliza la comunicación individual para reforzar la delegación de funciones en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
16	¿La comunicación individual fomenta la coordinación entre los servidores de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA

[Firma manuscrita]
4/2/2015

17	¿Se realizan reuniones grupales para aclarar las dudas de los servidores de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
18	¿En la Municipalidad de Canchis se monitorea la ejecución de las tareas encomendadas en reuniones grupales?	X		X		X		NINGUNA
19	¿En la Municipalidad de Canchis la comunicación formal que se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo?	X		X		X		NINGUNA
20	¿En la Municipalidad de Canchis se utiliza de manera correcta la comunicación formal?	X		X		X		NINGUNA
21	¿En la Municipalidad de Canchis hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones?	X		X		X		NINGUNA
22	¿En la Municipalidad de Canchis la comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina?	X		X		X		NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ítems óptimos que si permiten medir la dimensión, por el cual si existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Huaranca Katata, Marco Antonio **DNI:** 42121845

Especialidad del validador: Licenciado En Ciencias De La Comunicación

Sicuaní, Canchis, Cusco, 10 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿En la Municipalidad de Canchis se cumplen las metas dentro del plazo establecido?	X		X		X		NINGUNA
2	¿Se siente usted motivado para cumplir con sus metas dentro de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
3	¿Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
4	¿En la Municipalidad de Canchis los jefes de área se preocupan con regularidad de proveer los recursos básicos para que usted realice sus funciones?	X		X		X		NINGUNA
5	¿Los resultados obtenidos por su trabajo en la Municipalidad de Canchis, son los esperados?	X		X		X		NINGUNA
6	¿En la Municipalidad de Canchis, los compañeros de trabajo colaboran para que los resultados sean los esperados?	X		X		X		NINGUNA
7	DIMENSIÓN 2: EFICACIA ¿En la Municipalidad de Canchis se cumplen los planes trazados en su totalidad?	SI	No	SI	No	SI	No	NINGUNA
8	¿En la Municipalidad de Canchis es habitual solicitar ayuda a los compañeros cuando es necesario?	X		X		X		NINGUNA
9	¿En la Municipalidad de Canchis se logran los objetivos propuestos por el área?	X		X		X		NINGUNA
10	¿La mala comunicación dificulta el logro de objetivos en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
11	¿En la Municipalidad de Canchis, las tareas a realizar son programadas con anterioridad?	X		X		X		NINGUNA
12	¿En la Municipalidad de Canchis el equipo de trabajo evalúa las tareas más importantes a realizar?	X		X		X		NINGUNA
13	DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD ¿La jornada laboral es suficiente para realizar mis funciones en la Municipalidad de Canchis?	SI	No	SI	No	SI	No	NINGUNA
14	¿Cuándo trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido por la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
15	¿Considera usted que la rotación de personal a otras áreas de trabajo obedece a una mejor efectividad del servicio?	X		X		X		NINGUNA

16	¿Reacciona de manera asertiva cuando una decisión tomada en la Municipalidad de Canchis, no es de su agrado?	X	X	X	NINGUNA
17	¿En la Municipalidad de Canchis los jefes tienen la capacidad de solucionar los problemas entre servidores?	X	X	X	NINGUNA
18	¿En la Municipalidad de Canchis, las soluciones ofrecidas por los superiores son recibidas positivamente?	X	X	X	NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ítems óptimos que sí permiten medir la dimensión, por el cual sí existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Huaranca Katata, Marco Antonio **DNI: 42121845**

Especialidad del validador: Licenciado En Ciencias De La Comunicación

Sicuari, Canchis, Cusco, 10 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lic. CC. Marco Antonio Huaranca Katata

 HUC/04719451

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES /	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El comportamiento de mis compañeros para realizar las funciones encomendadas es el más adecuado en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
2	¿Se demuestra empatía entre los servidores de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
3	¿El comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
4	¿Se utiliza nuevas herramientas, como las redes sociales, para la comunicación en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
5	¿Los medios comunicativos son actualizados oportunamente en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
6	¿La comunicación interna es adecuada en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
7	¿La comunicación se ejerce de acuerdo a la jerarquía en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
	DIMENSION 2: MOTIVACION	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
9	¿Los jefes realizan reuniones para conocer las diversas necesidades del personal en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
10	¿Se promueven reuniones extra laborales para mejorar el compañerismo en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
11	¿El área de recursos humanos realiza talleres anti estrés para mejorar el clima laboral en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
12	¿En la Municipalidad de Canchis se impulsa el crecimiento profesional de los servidores?	X		X		X		NINGUNA
13	¿Se promueven los incentivos para motivar al personal de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
14	¿Se compensa a los servidores cuando realizan tareas fuera del horario laboral?	X		X		X		NINGUNA
	DIMENSION 3: INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se utiliza la comunicación individual para reforzar la delegación de funciones en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
16	¿La comunicación individual fomenta la coordinación entre los servidores de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
17	¿Se realizan reuniones grupales para aclarar las dudas de los servidores de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO
 Lic. Alvaro Aron Quispe
 JEFE DE REACCIONES PUEBLAS

18	¿En la Municipalidad de Canchis se monitorea la ejecución de las tareas encomendadas en reuniones grupales?	X	X	X	NINGUNA
19	¿En la Municipalidad de Canchis la comunicación formal que se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo?	X	X	X	NINGUNA
20	¿En la Municipalidad de Canchis se utiliza de manera correcta la comunicación formal?	X	X	X	NINGUNA
21	¿En la Municipalidad de Canchis hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones?	X	X	X	NINGUNA
22	¿En la Municipalidad de Canchis la comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina?	X	X	X	NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ítems óptimos que si permiten medir la dimensión, por el cual si existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Aroni Quispe Alejandro **DNI:** 43537971

Especialidad del validador: Licenciado En Ciencias De La Comunicación

Sicuani, Canchis, Cusco 12 de noviembre del 2021

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO

Lic. Aroni Quispe
 JEFE DE RELACIONES PUBLICAS

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Ciudadad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES /	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: EFICIENCIA ¿En la Municipalidad de Canchis se cumplen las metas dentro del plazo establecido?	X		X		X		NINGUNA
2	¿Se siente usted motivado para cumplir con sus metas dentro de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
3	¿Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
4	¿En la Municipalidad de Canchis los jefes de área se preocupan con regularidad de proveer los recursos básicos para que usted realice sus funciones?	X		X		X		NINGUNA
5	¿Los resultados obtenidos por su trabajo en la Municipalidad de Canchis, son los esperados?	X		X		X		NINGUNA
6	¿En la Municipalidad de Canchis, los compañeros de trabajo colaboran para que los resultados sean los esperados?	X		X		X		NINGUNA
	DIMENSION 2: EFICACIA	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿En la Municipalidad de Canchis se cumplen los planes trazados en su totalidad?	X		x		X		NINGUNA
8	¿En la Municipalidad de Canchis es habitual solicitar ayuda a los compañeros cuando es necesario?	X		X		X		NINGUNA
9	¿En la Municipalidad de Canchis se logran los objetivos propuestos por el área?	X		X		X		NINGUNA
10	¿La mala comunicación dificulta el logro de objetivos en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
11	¿En la Municipalidad de Canchis, las tareas a realizar son programadas con anterioridad?	X		X		X		NINGUNA
12	¿En la Municipalidad de Canchis el equipo de trabajo evalúa las tareas más importantes a realizar?	X		X		X		NINGUNA
	DIMENSION 3: EFECTIVIDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
13	¿La jornada laboral es suficiente para realizar mis funciones en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
14	¿Cuándo trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido por la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
15	¿Considera usted que la rotación de personal a otras áreas de trabajo obedece a una mejor efectividad del servicio?	X		X		X		NINGUNA

Lic. Argemiro Vitor Quispe
 JEFE DE RELACIONES PUBLICAS
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PEDRO

16	¿Reacciona de manera asertiva cuando una decisión tomada en la Municipalidad de Canchis, no es de su agrado?	X		X		X		NINGUNA
17	¿En la Municipalidad de Canchis los jefes tienen la capacidad de solucionar los problemas entre servidores?	X		X		X		NINGUNA
18	¿En la Municipalidad de Canchis, las soluciones ofrecidas por los superiores son recibidas positivamente?	X		X		X		NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ítems óptimos que si permiten medir la dimensión, por el cual si existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Aroni Quispe Alejandro **DNI:** 43537971

Especialidad del validador: Licenciado En Ciencias De La Comunicación

Sicuani, Canchis, Cusco 12 de noviembre del 2021

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO
Cusco
Lic. Alejandro Aroni Quispe
JEFE DE RELACIONES PÚBLICAS

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES /	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: CONTROL ¿El comportamiento de mis compañeros para realizar las funciones encomendadas es el más adecuado en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
2	¿Se demuestra empatía entre los servidores de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
3	¿El comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
4	¿Se utiliza nuevas herramientas, como las redes sociales, para la comunicación en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
5	¿Los medios comunicativos son actualizados oportunamente en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
6	¿La comunicación interna es adecuada en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
7	¿La comunicación se ejerce de acuerdo a la jerarquía en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
8	DIMENSION 2: MOTIVACIÓN ¿Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación en la Municipalidad de Canchis?	SI	No	SI	No	SI	No	NINGUNA
9	¿Los jefes realizan reuniones para conocer las diversas necesidades del personal en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
10	¿Se promueven reuniones extra laborales para mejorar el compañerismo en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
11	¿El área de recursos humanos realiza talleres anti estrés para mejorar el clima laboral en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
12	¿En la Municipalidad de Canchis se impulsa el crecimiento profesional de los servidores?	X		X		X		NINGUNA
13	¿Se promueven los incentivos para motivar al personal de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
14	¿Se compensa a los servidores cuando realizan tareas fuera del horario laboral?	X		X		X		NINGUNA
15	DIMENSION 3: INFORMACIÓN ¿Se utiliza la comunicación individual para reforzar la delegación de funciones en la Municipalidad de Canchis?	SI	No	SI	No	SI	No	NINGUNA
16	¿La comunicación individual fomenta la coordinación entre los servidores de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
17	¿Se realizan reuniones grupales para aclarar las dudas de los servidores de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA

18	¿En la Municipalidad de Canchis se monitorea la ejecución de las tareas encomendadas en reuniones grupales?	X		X		X		NINGUNA
19	¿En la Municipalidad de Canchis la comunicación formal que se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo?	X		X		X		NINGUNA
20	¿En la Municipalidad de Canchis se utiliza de manera correcta la comunicación formal?	X		X		X		NINGUNA
21	¿En la Municipalidad de Canchis hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones?	X		X		X		NINGUNA
22	¿En la Municipalidad de Canchis la comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina?	X		X		X		NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ítems óptimos que si permiten medir la dimensión, por el cual si existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Cuyo Casa Rubén **DNI: 44232182**

Especialidad del validador: Licenciado En Ciencias De La Comunicación

Sicuani, Canchis, Cusco 11 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿En la Municipalidad de Canchis se cumplen las metas dentro del plazo establecido?	X		X		X		NINGUNA
2	¿Se siente usted motivado para cumplir con sus metas dentro de la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
3	¿Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
4	¿En la Municipalidad de Canchis los jefes de área se preocupan con regularidad de proveer los recursos básicos para que usted realice sus funciones?	X		X		X		NINGUNA
5	¿Los resultados obtenidos por su trabajo en la Municipalidad de Canchis, son los esperados?	X		X		X		NINGUNA
6	¿En la Municipalidad de Canchis, los compañeros de trabajo colaboran para que los resultados sean los esperados?	X		X		X		NINGUNA
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿En la Municipalidad de Canchis se cumplen los planes trazados en su totalidad?	X		X		X		NINGUNA
8	¿En la Municipalidad de Canchis es habitual solicitar ayuda a los compañeros cuando es necesario?	X		X		X		NINGUNA
9	¿En la Municipalidad de Canchis se logran los objetivos propuestos por el área?	X		X		X		NINGUNA
10	¿La mala comunicación dificulta el logro de objetivos en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
11	¿En la Municipalidad de Canchis, las tareas a realizar son programadas con anterioridad?	X		X		X		NINGUNA
12	¿En la Municipalidad de Canchis el equipo de trabajo evalúa las tareas más importantes a realizar?	X		X		X		NINGUNA
	DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
13	¿La jornada laboral es suficiente para realizar mis funciones en la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
14	¿Cuándo trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido por la Municipalidad de Canchis?	X		X		X		NINGUNA
15	¿Considera usted que la rotación de personal a otras áreas de trabajo obedece a una mejor efectividad del servicio?	X		X		X		NINGUNA
16	¿Reacciona de manera asertiva cuando una decisión tomada en la Municipalidad de Canchis, no es de su agrado?	X		X		X		NINGUNA
17	¿En la Municipalidad de Canchis los jefes tienen la capacidad de solucionar los problemas entre servidores?	X		X		X		NINGUNA

18	¿En la Municipalidad de Canchis, las soluciones ofrecidas por los superiores son recibidas positivamente?	X	X	X	X	NINGUNA
----	---	---	---	---	---	---------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ítems óptimos que si permiten medir la dimensión, por el cual si existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Cuyo Casa Rubén **DNI:** 44232182

Especialidad del validador: Licenciado En Ciencias De La Comunicación

Sicuani, Canchis, Cusco 11 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ANEXO D: REGISTRO FOTOGRÁFICO



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)

Asistente administrativo de la Gerencia de Servicios Públicos Municipales llenando la encuesta.



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)

Secretaria de la Gerencia de Servicios Públicos Municipales llenando la encuesta.



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)
Responsable de la OMAPED llenando la encuesta.



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)
Secretaria de la Gerencia de Desarrollo Social llenando la encuesta.



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)

Asistente de la Sub Gerencia de la Mujer llenando la encuesta.



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)

Gerente de Medio Ambiente llenando la encuesta.



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)

Secretaria de la Gerencia de Transportes publico llenando la encuesta.



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)

Asistente administrativo de la Gerencia de Infraestructura llenando la encuesta.



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)
Sub Gerente de Educación y Cultura llenando la encuesta.



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)
Jefa de presupuesto llenando la encuesta.



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)

Responsable de la unidad de seguridad ciudadana llenando la encuesta.



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)

Asistente de relaciones públicas llenando la encuesta.



(Municipalidad Provincial de Canchis. Cusco, 2021)

Asistente administrativo de Relaciones Públicas llenando la encuesta.



ANEXO E: ACTA DE APROBACION DE PROYECTO DE TESIS



Universidad
Nacional del
Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Plataforma de Investigación
Universitaria Integrada a la Labor
Académica con Responsabilidad

2021-233



ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

En la Ciudad Universitaria, a los 4 días del mes AGOSTO del 2021 siendo horas 10:03:41. Los miembros del Jurado, declaran APROBADO POR REGLAMENTO el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS titulado:

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS, AÑO 2021.

Presentado por el(la) Bachiller:

CARLOS RUBEN HUAMAN TTITO

De la Escuela Profesional de:

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Siendo el Jurado Dictaminador, conformado por:

Presidente	: Mg. MARIO LUIS GARCIA TEJADA
Primer Miembro	: M.Sc. CESAR ELEODORO DEL CARPIO FLORES
Segundo Miembro	: D.Sc. WILBER CESAR CALSINA PONCE
Director/Asesor	: Dr. JAVIER ARTURO APAZA QUISPE

Para dar fe de este proceso electrónico, el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, mediante la Plataforma de Investigación se le asigna la presente constancia y a partir de la presente fecha queda expedito para la ejecución de su PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS.

Puno, AGOSTO de 2021



Vicerrectorado de Investigación
Teléfono: 051-365054

web: <http://vriunap.pe>



ANEXO F: SOLICITUD DE AUTORIZACION DE EJECUCION DEL PROYECTO



**SOLICITO: AUTORIZACIÓN Y FACILIDADES
PARA LA EJECUCIÓN DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PARA TESIS APROBADO.**

**SEÑORA: ABOG. KARI ERLINDA MACEDO CONDORI
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS**

Yo, Bach. En Ciencias de la Comunicación Social
CARLOS RUBEN HUAMAN TTITO, con DNI N° 43822384, domiciliado en el Jr.
Ricardo Palma 221 de la ciudad de Sicuani Provincia de Canchis, con el debido
respeto ante Ud. me presento y expongo.

Que habiéndose **APROBADO** mi Proyecto de
investigación en mi condición de tesista para la obtención de la licenciatura en la
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, solicito a su digna
autoridad, **LA AUTORIZACIÓN Y FACILIDADES, PARA LA EJECUCIÓN
DEL PROYECTO DE INVESTIGACION: EVALUACIÓN DEL PROCESO DE
LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE
LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS,
AÑO 2021.** Considerando el valor científico de una tesis en contribución a la
sociedad y demás fines es que aguardo su debida atención.

Por tal motivo solicito a su digna autoridad pueda
disponer lo conveniente para atender lo solicitado. Finalmente, destaco que mi
persona queda agradecido de forma anticipada por la debida atención del presente
del cual para alguna coordinación dispongo de número de cel. De contacto
999100182 y adjunto copia de acta de aprobación del proyecto de tesis de la
plataforma **PILAR UNA PUNO** y copia de DNI.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justa y legal.

Sicuani, 11 de noviembre del 2021

Atentamente.

Bach. CARLOS RUBÉN HUAMÁN TTITO

DNI 43822384



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo CARLOS RUBEN HUAMAN TTITO
identificado con DNI 43 82 23 84 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
"EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN
INTERVA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJACHIS, AÑO 2021."

Es un tema original.

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

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

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

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

Puno 09 de JUNIO del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella



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

Por el presente documento, Yo CARLOS RUBEN HUAMANTITO identificado con DNI 43822384 en mi condición de egresado de:

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

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

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

"EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS, AÑO 2021."

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

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

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

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

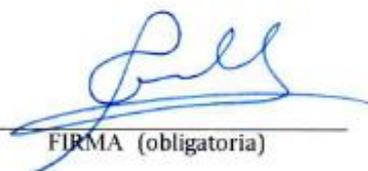
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mio; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de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

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

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

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 09 de JUNIO del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella