



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UGEL SAN ROMÁN – REGIÓN

PUNO 2022

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. JUDITH ZULEMA CENTENO PARARI

Bach. SHEYLA DANITZA MACHACA CAZORLA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SOCIAL**

PUNO – PERÚ

2024



JUDITH ZULEMA CENTENO PARARI SHEYLA DANIT...

Comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román - Región Puno 2022

My Files

My Files

Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::8254417227909

Fecha de entrega

18 dic 2024, 10:41 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

18 dic 2024, 1:02 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UGEL S...pdf

Tamaño de archivo

3.0 MB

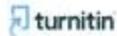
112 Páginas

19,842 Palabras

114,544 Caracteres


Dr. Hernán Porto Bravo
DOCTOR EN EDUCACIÓN
DNI. N° 42174089


Dr. Mauro Octavio Tapia Cruz
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
E.P. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 8% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de Integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Mg. Hernán Porto Bravi
DOCENTE EPCCS-UNP
DNI: N° 47124945

Dr. Mauro Octavio Tiglia Cruz
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
E P. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN





DEDICATORIAS

A mis padres, Genaro y Margarita, a mis hermanos James y Ulises, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido mi mayor inspiración. Agradezco a mi asesor por su orientación experta y dedicación. También a mis amigos y hermanos que han sido mi sostén emocional en los momentos difíciles, y a EXO, cuya música ha sido la banda sonora de mis días de estudio.

Autora: Judith Zulema Centeno Parari



A mis padres, Abdón y Guadalupe, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por su apoyo constante durante estos años de estudios, este logro se los debo a ustedes. A mis abuelos Nicanora Jove y Mariano Machaca. También dedico este trabajo a todos los estudiantes de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano, a los futuros comunicadores sociales.

Autora: Sheyla Danitza Machaca Cazorla



AGRADECIMIENTOS

A la UGEL San Román por brindarnos la oportunidad de llevar a cabo nuestra investigación en su institución. Asimismo, expreso mi gratitud a mi asesor, docentes, compañeros y a la Escuela Profesional de Comunicación Social por su invaluable apoyo y orientación en mi formación profesional. Además, a mi familia, que con su cariño y respaldo inquebrantable han sido mi mayor fortaleza.

Autora: Judith Zulema Centeno Parari

Agradezco infinitamente a mis padres por su apoyo, gracias por ayudarme a perseguir mis metas. A Dios, a mi familia, a mis tíos y primas. Así mismo agradezco a mi asesor por su orientación, paciencia y conocimientos brindados, a mis queridos docentes que han sido parte de mi camino universitario, gracias por transmitirme los conocimientos necesarios para ser una profesional con valores y principios y una persona de bien para la sociedad. A mis compañeros por las horas compartidas y momentos vividos. Al Lic. Vicente Huanacune Maquera por haber confiado en mi capacidad, estaré siempre agradecida por sus consejos. Igualmente, mi agradecimiento a la Unidad de Gestión Educativa Local San Román por brindarnos la oportunidad de llevar a cabo nuestra investigación en su institución.

Autora: Sheyla Danitza Machaca Cazorla



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIAS

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

RESUMEN..... 13

ABSTRACT..... 14

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 20

1.2.1. Problema general 20

1.2.2. Problemas específicos 21

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 21

1.3.1. Hipótesis general 21

1.3.2. Hipótesis específicas 21

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 22

1.4.1. Justificación Práctica 22

1.4.2. Justificación Teórica..... 22

1.4.3. Justificación Metodológica..... 23

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 23

1.5.1. Objetivo general 23

1.5.2. Objetivos específicos 23



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	25
2.1.1. A nivel internacional	25
2.1.2. A nivel nacional.....	26
2.1.3. A nivel local	28
2.2. MARCO TEÓRICO	31
2.2.1. Comunicación interna.....	31
2.2.2. Teorías de Relaciones Públicas	33
2.2.3. Control.....	35
2.2.4. Motivaciones	37
2.2.5. Expresiones Emocionales	38
2.2.6. Informaciones	40
2.2.7. Productividad Laboral	42
2.2.8. Eficiencia	44
2.2.9. Eficacia	45
2.2.10. Efectividad	47
2.3. MARCO CONCEPTUAL	49
2.3.1. Comunicación	49
2.3.2. Comunicación Interna	49
2.3.3. Productividad Laboral	49
2.3.4. Comportamiento	50
2.3.5. Productividad.....	50
2.3.6. Laboral.....	50
2.3.7. Entidad.....	50



2.3.8. Metas	50
2.3.9. Necesidades.....	51
2.3.10. Objetivos	51
2.3.11. Trabajador	51
2.3.12. Relación	51

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	52
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	52
3.3. MÉTODO	53
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.5. POBLACIÓN	54
3.6. MUESTRA Y MUESTREO.....	54
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	54
3.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	55
3.8.1. Confiabilidad de los instrumentos de investigación	55
3.8.2. Validez de los instrumentos.....	57
3.9. DISEÑO ESTADÍSTICO.....	57
3.10. ANÁLISIS DE DATOS.....	57

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS POR OBJETIVOS.....	59
4.1.1. Objetivo general	59
4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD.....	66



4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	67
4.3.1. Contraste de la hipótesis general	67
4.3.2. Contraste de la primera hipótesis específica	68
4.3.3. Contraste de la segunda hipótesis específica	70
4.3.4. Contraste de la tercera hipótesis específica	71
4.4. DISCUSIÓN	72
V. CONCLUSIONES.....	76
VI. RECOMENDACIONES.....	77
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	78
ANEXOS.....	93

Área: Relaciones públicas

Tema: Comunicación interna y la productividad laboral

Fecha de sustentación: 26 de diciembre del 2024



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentajes de la tabla de contingencia 4	59
Figura 2. Porcentajes de la tabla de contingencia 5	61
Figura 3. Porcentajes de la tabla de contingencia 6	63
Figura 4. Porcentajes de la tabla de contingencia 7	65



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Grado de confiabilidad para comunicación interna	56
Tabla 2. Grado de confiabilidad para productividad laboral	56
Tabla 3. Contraste de la tercera.....	57
Tabla 4. Comunicación interna y productividad laboral.....	59
Tabla 5. Comunicación interna y eficiente	61
Tabla 6. Comunicación interna y eficacia.....	62
Tabla 7. Comunicación interna y efectividad	64
Tabla 8. Prueba de normalidad	66
Tabla 9. Contraste de la hipótesis general.....	68
Tabla 10. Contraste de la primera hipótesis específica	69
Tabla 11. Contraste de la segunda hipótesis específica	70
Tabla 12. Contraste de la tercera hipótesis específica	71



RESUMEN

La investigación fue desarrollada con el objetivo de determinar la relación existente entre la comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022, la comunicación interna debe ser comprendida como un fragmento esencial en los planes estratégicos, además de un grupo de actividades y mensajes comunicacionales que buscan delimitar de manera consiente y precisa las organización en una institución, así también la productividad laboral son los indicadores que miden la eficacia en la utilización de los factores productivos. Asimismo, como método se siguió el enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, la población se constituyó por un total de 75 trabajadores pertenecientes a la UGEL San Román, se empleó un muestro no probabilístico, para recolectar los resultados se tuvo como técnica la encuesta, y para recolectar los datos se tuvo como instrumentos dos cuestionarios a la escala de Likert, una vez obtenido los datos, estos fueron procesados, dando como resultado un coeficiente de relación = 0,322 y un grado signficante de 0,005. Es así que se concluye manifestando que la comunicación interna tiene una relación positiva, débil y significativa con la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román 2022 – Región Puno, del mismo modo se indicó que la comunicación interna está siendo regular, lo cual se asocia a que se genere una productividad laboral media.

Palabras clave: Comunicación interna, Productividad, Trabajadores, Objetivos, Eficacia.



ABSTRACT

The research was developed with the objective of determining the relationship between internal communication and work productivity in the workers of the UGEL San Román –Puno Region 2022, internal communication must be understood as an essential fragment in the strategic plans, in addition to a group of communication activities and messages that seek to consciously and precisely delimit the organization in an institution, as well as labor productivity are the indicators that measure the effectiveness in the use of productive factors. Likewise, as a method, the quantitative approach was followed, of a basic type, with a correlational level, of a non-experimental cross-sectional design, the population was made up of a total of 75 workers belonging to the UGEL San Román - Puno Region, a non-probabilistic sample was used. , to collect the results, the survey was used as a technique, and to collect the data, two questionnaires on the Likert scale were used as instruments. Once the data was obtained, they were processed, resulting in a relationship coefficient = 0.322 and a significant degree of 0.005. Thus, it is concluded by stating that internal communication has a positive, weak and significant relationship with work productivity in the workers of the UGEL San Román 2022, in the same way it was indicated that internal communication is being regular, which is associated with to generate average labor productivity.

Keywords: Internal communication, productivity, workers, objectives, effectiveness.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente estudio cuya denominación fue “Comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022”, se desarrolló en base a que es muy importante la comunicación dada en toda entidad, con la finalidad de que estos tengan la productividad laboral que se espera, ya que si bien es cierto a mejor comunicación que exista, mejor comprensión se da, por lo que es de mucha importancia que se preste mucha atención a este aspecto, que se escuche las ideas, opiniones, propuestas dadas por cada trabajador, para que de tal manera se obtengan los resultados que se necesitan, por ello se deben de realizar charlas, o dar un tiempo debido para que se pueda entablar conversación con los trabajadores, es por ello que el estudio fue dirigido a conocer la eficiencia, eficacia y efectividad laboral de los trabajadores, es así que se pudo conocer los altos y bajos de la entidad, asimismo se conocieron los aspectos que necesitan ser mejorados y fortalecidos.

Por ello el presente estudio siguió la estructura dada por la casa de estudios, en donde se distribuyen por capítulos, cada uno desarrollado con respecto al tema, cada uno de estos se conforman del modo siguiente:

Capítulo I: En este punto se indicó como y de qué manera surge el problema, para luego dar a conocer las preguntas que se formularon, así mismo se presentó las respuestas anticipadas que luego fueron contrastadas, para mayor fundamento se hizo las justificaciones correspondientes, para luego dar paso a indicar cada objetivo que se propuso alcanzar.



Capítulo II: Se desarrolló estudios que precedieron al presente, asimismo, teorías de cada variable y dimensión para el mejor entendimiento del tema, y términos más empleados durante el desarrollo de la tesis.

Capítulo III: Se explican universalmente cada material y método empleado para el hallazgo de objetivos, cada uno con sus respectivas citas para un mejor entendimiento.

Capítulo IV: Se dieron a conocer los resultados a los que se arribaron luego de realizar la investigación y recopilación de información necesaria.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las últimas décadas, la comunicación interna a rango mundial ha tenido una gran significancia en las organizaciones e instituciones, en especial en los altos mandos, dado que facultan compartir experiencias e información con las corporaciones, esto lleva a la aceptación de propósitos y valores organizacionales, además orientan a los colaboradores a que posean un mismo fin, es así que, Martínez (2022), manifiesta que en los noventas se contemplan los valores de gestionar las comunicaciones internas por medio de canales comunicativos adecuados para mantener notificados a los empleados, por las cuales se les empiezan a considerar como factores determinantes en los resultados de la productividad laboral de instituciones y empresas.

En la actualidad la comunicación interna adquiere una gran trascendencia puesto que en muchos casos se refleja en la productividad laboral de las instituciones ya sea de índole privada o pública, además de que esta en el proceso de cambio que la globalización está generando con el fin de lograr el desarrollo económico, por lo que se precisa que si la comunicación entre los trabajadores es buena entonces la productividad laboral de los



empleados será eficiente, pero tal caso no se configuro todavía en la actualidad, pues muchos de los trabajadores no pueden comunicarse de manera efectiva, pues no conocen los mecanismos para que dicho proceso comunicativo sea el correcto (Cortés, et. al, 2024).

De tal manera que Hellweg y Phillips (1982) citado por Pacheco y Alvarez (2022), en los años ochenta se han incorporado algunos estudios de relación entre la comunicación interna y productividad laboral, hay una diferencia en las relaciones basadas en la productividad laboral, en la cual miden los niveles de los empleados involucrados y tipos de trabajo, mientras el estudio de la comunicación interna mide si su desempeño es muy dependiente de las informaciones de igual forma, los tamaños de las organizaciones pueden ser factores que influyan en las dos variables.

A medida que las organizaciones crecen progresivamente, surgen nuevas estrategias para gestionar la comunicación interna y aumentar el interés en los sectores corporativos. Sin embargo, a pesar de implementar una gestión adecuada, existen factores negativos que dificultan las modalidades planteadas. Según Raza (2020), estos inconvenientes suelen originarse por suposiciones, distorsiones de la información, expresiones inadecuadas en los mensajes y percepciones selectivas. Dichas problemáticas no solo generan conflictos que afectan el clima laboral, sino que también inciden negativamente en la eficiencia, entendida como el uso óptimo de los recursos; en la eficacia, que se refiere al logro de objetivos establecidos; y en la efectividad, que integra ambos aspectos para garantizar una productividad laboral sólida. Si estas dificultades no se abordan correctamente, podrían derivar en consecuencias que trascienden los propósitos e intereses corporativos, poniendo en riesgo tanto la reputación como la imagen de la institución. En este contexto, resulta fundamental priorizar la calidad en los



procesos comunicativos para fortalecer la cohesión organizacional y asegurar un desempeño exitoso.

Asimismo, Oyarvide et al (2017), hace mención que la comunicación interna es una actividad principal para una buena organización, pues por medio de esos procedimientos se llegan a coordinar los actos importantes que dan sentido a la entidad, se realizan tareas, se generan cambios, se construyen valores dentro de la entidad, es decir, es el grupo de actos y funciones que se conciben desde el inicio del proceso, para que se pueda llevar a cabo de manera adecuada, tomando en cuenta sus dudas y los aportes para emplear los mecanismos necesarios en función a las finalidades propuestas por la organización.

En nuestro país por lo general hace falta la comunicación interna tanto en empresas e instituciones, en razón a que las organizaciones dejan de lado estas herramientas útiles y no piensan en sus implementaciones con sus trabajadores, de igual forma Damián, et. al, (2021), manifiesta que la comunicación interna es mal interpretada e ignorada en las organizaciones, a pesar de que bastantes investigadores afirman que es un mecanismo de mucho valor para las instituciones ya que deben ponerse en práctica entre los trabajadores para un óptimo funcionamiento de la corporación.

Para afrontar este problema, Cabrera et. al (2020), hace alusión a que las empresas deben mantener una efectiva comunicación interna, ya que es una pieza fundamental para orientar a los trabajadores hacia las realizaciones de sus labores, cumpliendo así con los propósitos trazados de las organizaciones, además se hablan de los procesos evolutivos de la comunicación interna en a las compañías las cuales son factores cambiantes y de constantes modificaciones, por lo que los autores, hablan e las interacciones por medio de mensajes entre los empleados de las empresas, con el fin de producir un compromiso para



desenvolver sus labores eficazmente, ejecutando con las metas y optimizando la productividad laboral de las organización.

De tal manera que se concuerda con Portocarrero y Salome (2020), quienes manifiestan que, las figuras de los comunicadores, que realicen un planteamiento y análisis de comunicación interna, que definan su público de interés, los propósitos institucionales, los métodos como las valoraciones de desenvolvimiento, las formaciones de los trabajadores, los elementos de integración y motivación.

Así también, al respecto de la comunicación interna, Charry (2018), menciona que en el país no cuenta con una adecuada y eficiente comunicación interna, y a consecuencia de ello es que se llegan a generar secretos, rumores negativos, entre otros, que a lo largo puede generarse situaciones conflictivas y desmotivaciones entre el personal que labora, por lo que es muy trascendente la optimización de gestión de las comunicaciones internas, para potenciar e implementar mecanismos nuevos para que de ese modo se permita alcanzar los objetivos que se plantean en las entidades o empresas.

Asimismo, se podría afirmar que la eficiencia, la efectividad y la eficacia son medidos por la productividad laboral que se tiene como consecuencia del cumplimiento de los objetivos plasmados, de acuerdo al rendimiento que se tiene (Santiago, 2018).

De tal manera que se concuerda con Ruiz y Velezmoro (2021), quienes manifiestan que, en ámbito estatal de nuestra nación carecen de una correcta comunicación interna, por las cuales se originan problemáticas como secretos y rumores en las instituciones, que generan desmotivaciones y conflictos entre los empleados, siendo desafíos de magnitudes grandes, pero no imposibles, conseguir optimizar las gestiones de la comunicación interna en este ámbito, para potenciar y retener los recursos



humanos que permitan conseguir los propósitos institucionales, lo que incidirá en un óptimo servicio para público externo e interno.

Entonces se puede apreciar que para que la UGEL San Román cumpla exitosamente con sus metas estratégicas, se debería de enfocarse en el fortalecimiento de las comunicaciones internas, ya que es la raíz para la optimización en los trabajadores.

En base a lo señalado, se desarrolló un estudio para analizar la asociación entre la comunicación interna y la productividad laboral en el personal de la UGEL San Román, considerando que estas variables están estrechamente relacionadas en diversas instituciones y empresas, ya que una adecuada comunicación interna no solo fomenta un ambiente laboral armónico, sino que también impacta directamente en la eficiencia, que implica el uso óptimo de los recursos disponibles; la eficacia, que asegura el cumplimiento de los objetivos trazados; y la efectividad, que integra estos elementos para maximizar los resultados organizacionales. Por tanto, si la relación entre estas variables es positiva contribuiría del modo que se espera para dar el cumplimiento de los objetivos plasmados por la UGEL; además, se podrían implementar mecanismos nuevos para resarcir las falencias que se produzcan durante el cumplimiento de las actividades, del mismo modo se cumplirá con afirmar o rechazar las hipótesis planteadas, también se contribuirá con la UGEL para que mejoren en los aspectos que no estén siendo realizados de manera correcta.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación existente entre la comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022?



1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación existente entre la comunicación interna y la eficiencia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022?
- ¿Cómo es la relación existente entre la comunicación interna y la eficacia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022?
- ¿Cómo es la relación existente entre la comunicación interna y la efectividad del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

La comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022, debido a que mientras exista una buena comunicación interna mejor será la productividad laboral.

1.3.2. Hipótesis específicas

- La comunicación interna se relaciona significativamente con la eficiencia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022, debido a que mientras exista una buena comunicación interna mejor será la eficiencia del personal.
- La comunicación interna se relaciona significativamente con la eficacia de la persona en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022, debido a que mientras exista una buena comunicación interna mejor será la eficacia de la persona.
- La comunicación interna se relaciona significativamente con la efectividad del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022,



debido a que mientras exista una buena comunicación interna mejor será la efectividad del personal.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1. Justificación Práctica

En cuanto a la justificación práctica, se tiene como finalidad conocer la relación que tiene la comunicación interna con la productividad laboral, cuando se determine ello, también se podrá obtener información de la manera en cómo se da la comunicación entre los trabajadores dentro la UGEL San Román, ello permitirá contribuir con la UGEL para dar a conocer las falencias que se vayan a encontrar, de ese modo se fortalecerá la comunicación y ello traerá como resultados una mayor, eficiente, eficaz y efectiva productividad laboral, por consiguiente ofrecerá servicios de calidad a los usuarios, empleando mecanismos nuevo para cumplir satisfactoriamente con sus objetivos, de la misma manera, una vez determinada la relación existente que tienen ambas variables, permitirá conocer la relación significativa que se tiene, de tal modo entender la importancia que se le debe de dar a estas variables.

1.4.2. Justificación Teórica

La relevancia teórica, se da durante el proceso de obtener los objetivos propuestos, ya que se podrá obtener definiciones teóricas de ambas variables, asimismo se obtendrá con mayor precisión la manera en cómo es desarrollado la comunicación en los trabajadores, ya que es muy importante para que la productividad en los trabajadores sea eficiente, eficaz y efectivo, al determinar la relación existente permitirá conocer el comportamiento y desempeño de estos, con el objetivo de tener una mayor comprensión de lo que se quiere investigar, asimismo



servirá para futuras investigaciones como antecedente brindando información veraz y útil.

1.4.3. Justificación Metodológica

Para poder desarrollar la problemática se siguieron una serie de métodos, los cuales se citaron como corresponde a fin de conocer el porqué de la aplicación de cada uno de ellos, por lo tanto contribuirá con otras personas que quieran conocer o seguir el mismo camino metodológico, asimismo indicar que se aplicaran dos cuestionarios, los cuales contribuirán con estudios que necesiten de un cuestionario con las mismas dimensiones, seguido de ello una vez respondida las preguntas por la muestra indicada, se obtendrán resultados los cuales permitirán comprobar la veracidad o falsedad de las hipótesis. Después de obtener e interpretar los resultados, se quiere que el estudio sirva de modelo para otras investigaciones, contribuyendo de esa manera a investigaciones de carácter similar.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.



- Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.
- Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. A nivel internacional

Aragadvay (2022), en su estudio denominado la comunicación interna y su influencia en el desempeño de los trabajadores en el hospital Básico Moderno de Riobamba, para optar el grado de maestro en gerencia de servicios, teniendo como finalidad establecer la comunicación interna y su repercusión en el grado de desempeño de las personas que laboran en el Hospital mencionado con el fin de la mejora de productos en el área de trabajo, los métodos fueron de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo causal, su resultado fue que, aproximadamente el 46,6% de los trabajadores indican que siempre y casi siempre se manejan buenos patrones de comunicación dentro de la institución pues los encargados proporcionan informaciones necesarias para el desenvolvimiento de las actividades, hay buenos canales de comunicación entre los compañeros y hay confianza y libertad para aclarar sus malentendidos y solucionar conflictos entre el personal, llegando a concluir que incide en gran magnitud la comunicación interna en el grado de desempeño laboral, ya que cuando la información llega de manera eficiente ello genera éxito en las instituciones.

Muñoz (2020), en su investigación denominada comunicación interna de la entidad tienda industrial asociada S.A. y su influencia en el ejercicio laboral, para la obtención del título de licenciada en ciencias de la comunicación, el cual se planteó como finalidad conocer la gestión de comunicaciones internas de la empresa de



tienda industrial asociada S.A. y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores para el incentivo a trabajar a principios de la pandemia por COVID-19, los métodos aplicados fueron de enfoque cuantitativo, descriptivo, llegando a concluir que la problemática de la TIA es la comunicación deficiente que se da en la entidad, lo que causa la existencia de una disminución de la productividad de parte de los trabajadores afectando de ese modo el clima laboral.

2.1.2. A nivel nacional

Montes (2019), en su investigación denominada las comunicaciones internas y su producción laboral en los laboradores del municipio del distrito de Sachaca-Arequipa, 2019, para optar el título de licenciada en ciencias de la comunicación, se tuvo como objeto establecer en qué medida está relacionada la producción laboral con la comunicación interna del personal que se encuentra laborando en el municipio del distrito de Sachaca, los métodos fueron de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, de corte transversal y correlacional, su resultado fue que se logra visualizar que conforme a la percepción de los servidores públicos sobre la variable comunicación interna se refleja que un rango medio en los mayores porcentajes y en el rango alta es de menor porcentaje, interpretamos que la comunicación interna no se da de manera satisfactoria, ya que no llega a todos los servidores en tiempo real y de manera efectiva, por ello que los mayores porcentajes se hallan en nivel medio, llegando a concluir que ambas variables si tienen una relación de $r=0,503$, nivel de correlación moderado.

Ruiz y Velezmoro (2021), en su estudio donde se le dio como denominación las comunicaciones internas y su asociación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de inmuebles de Trujillo-SAIMT, 2021, para la obtención del título de licenciada en ciencias de la comunicación, el cual estableció



como objetivo identificar la correlación que tiene la comunicación interna y la producción laboral de los sujetos que laboran en la administración del servicio administrativo de inmuebles Municipales de Trujillo-SAIMT, los métodos fueron de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal-correlacional, como instrumentos se tiene dos cuestionarios, su resultado fue que, se visualiza que el 74% de los participantes de la muestra estimaron para la investigación de la totalidad de trabajadores del SAIMT, consideran que los niveles de comunicación interna son bajos, el 22% que mantienen en niveles medios, y finalmente solo el 4% afirman que la comunicación interna en el SAIMT son de nivel alto, su conclusión es que se tiene una asociación positiva entre las variables.

Ponce (2019), en su estudio denominado la comunicación interna y su percepción con la producción laboral en asociaciones Misión médica católica del Perú, para optar la titulación de licenciado en ciencias de la comunicación, teniendo el objeto de identificar la correlación que tiene la productividad laboral y la percepción de la comunicación interna en los trabajadores de la asociación de médicos de la católica del Perú, los métodos fueron de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional, su resultado fue que el 77% de los trabajadores perciben que la comunicación interna se halla en un nivel regular, dando a conocer que para la mayoría de los trabajadores los vínculos creados con las asociaciones radican en los diálogos de las deficiencias, la solución de problemas existentes de forma oportuna, capacitación permanente entre otros, llegando a concluir que las variables poseen una asociación significativa y directa teniendo una sig. bilateral = $.000 < 0.01$; $Rho = 0,564$.



Arévalo y Valdez (2018), en su artículo denominado comunicaciones internas y la producción laboral en las entidades de Tarapoto, para la obtención de administración en ciencias de la comunicación, cuyo objeto fue establecer la correlación que tiene la productividad laboral y la comunicación interna en el personal de la entidad FerroHogar S.A.C. en Tarapoto, los métodos fueron de enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, diseño no experimental, su resultado indica a mejor comunicación interna, obtendremos un mejor productividad laboral, además de que se indica que conseguir un optima funcionamiento de la organización se necesitan de las participaciones de todos los trabajadores y que estos deben poseer un sentimiento de identificación, por ello se llegó a concluir que se pudo determinar un vínculo positivo entre ambas variables, con un nivel significativo de $p = 0.000 < 0.05$.

2.1.3. A nivel local

Cruz (2019), en su estudio denominado comunicaciones internas y el desempeño laboral del Municipio del Centro poblado de alto Puno, 2019, para optar el título de licenciado en ciencias de la comunicación social, se tuvo como finalidad establecer la correlación existente entre el desempeño laboral y la comunicación interna en los trabajadores del municipio, los métodos fueron de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental, su resultado fue que la mayoría de encuestados el 65% delos sondeados indican que a veces existe comunicación constante y abierta con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades, seguido de ello un 25%, que marcaron las opciones que casi siempre, entre tanto un 5% indican que siempre y otro ínfimo 5% manifiestan casi nunca se observa dicha comunicación, teniendo como conclusión que existe un vínculo directo entre las comunicaciones internas y el desempeño laboral.



Pari (2024), en su estudio nominado comunicación interna y productividad laboral en los empleados del programa de apoyo al desenvolvimiento rural andino, 2022, para optar el título de licenciado en ciencias de la comunicación social, se tuvo como finalidad delimitar la correlación que hay por medio de la comunicación interna y la productividad laboral en los empleados del programa de apoyo al desenvolvimiento rural andino, 2022, los métodos fueron de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental, su resultado fue, del 21.62% de los entrevistados aseguraron que siempre se imparten y conocen documentos administrativos a los trabajadores, además el 9.46% señalaron que siempre y el 41.89% indican que casi siempre son informados de las estructuras orgánicas que se rige en el ente, teniendo como conclusión que, conforme a los datos en correlación a la comunicación descendente y a la productividad laboral, se delimita que el nivel de relación es de 0.4081 significativo al 5%, cuyas manifestaciones en las variables es que tengan una relación media positiva.

Bustamante (2021), en su estudio nominado comunicación interna y productividad laboral en el municipio del Espinar, 2020, para optar el título de licenciado en ciencias de la comunicación social, se tuvo como finalidad delimitar si la comunicación interna se correlaciona con la productividad laboral en los empleados del Municipio de Espinar 2020, los métodos fueron de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental, corte transversal, su resultado fue, se observa que más del 50% de los empleados aseguran que los periódicos murales incentivan a las participaciones en actuaciones internas, mientras que el 25.93% (56 trabajadores) afirman estar en desacuerdo, el 17.59% (38 trabajadores) se mantienen indeciso ante las premisas planteadas, teniendo como conclusión que, al comunicación interna se correlaciona de manera moderada y



significativa con la productividad laboral de los empleados del Municipio de Espinar, además de que la identidad corporativa que poseen los empleados sondeados es buena para el 44% y muy buena para el 25%.

Mamani (2022), en su estudio nominado comunicación interna y productividad laboral de los trabajadores administrativos de la corporación Electro Puno S.A.A. – sede Juliaca 2021, para optar el título de licenciado en ciencias de la comunicación social, se tuvo como finalidad delimitar la correlación por medio de la comunicación interna y productividad laboral de los trabajadores administrativos de la corporación Electro Puno S.A.A. – sede Juliaca 2021, los métodos fueron de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, corte transversal, su resultado fue, del 100% de los trabajadores encuestados el 43,3% que la comunicación interna formal es descendente y poseen eficacia moderada, tomando en referencia que la comunicación interna formal es cuando los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y los directivos de la corporación Electro Puno S.A.A. – sede Juliaca 2021, teniendo como conclusión que, la comunicación interna se correlaciona considerablemente ($p < 0,05$) con la productividad laboral, del 16,7% de los trabajadores administrativos poseen eficacia elevada, un 28,3% eficacia alta y el 26,7% poseen un comportamiento bueno.

Luque (2019), en su estudio nominado comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los empleados en la caja Rural de Ahorro y Crédito, Los Andes de la localidad de Puno-Periodo 2017, para optar el título de licenciado en ciencias de la comunicación social, se tuvo como finalidad delimitar la correlación por medio de la comunicación interna y la productividad laboral de los empleados en la caja Rural de Ahorro y Crédito, Los Andes de la localidad de Puno-Periodo 2017, los métodos fueron de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-



correlacional, de diseño no experimental, corte transversal, su resultado fue, el 71,4% de los sondeados contestaron que siempre en tanto un 14,3% a veces y de la misma manera un 14,3% manifiestan que nunca se elaboran los cuadros de carencias, teniendo como conclusión que, no hay relación entre las planeaciones de la comunicación interna y la productividad laboral, comprendiéndose como planeación a los manejos de cuadro de carencias, aprovisionamiento, planes anuales de contrataciones, compras oportunas, materiales de calidad, manejo de equipos, almacenes y la atención de los clientes finales, los mismos que no se correlacionan con la eficacia y eficiencia de los gerentes de la CRAC Los andes.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Comunicación interna

Según Oyarvide y Reyes (2017), indican que se da esta denominación al grupo de actos efectuados por una entidad para crear y mantener vínculos buenos con y entre los integrantes de su entidad por medio del empleo de diversos medios comunicativos que los tenga bien informados, integrándolos y motivándolos para que puedan contribuir laboralmente para lograr las finalidades organizacionales.

La comunicación interna es definida como aquella situación en la cual dos o más de dos sujetos mantienen un intercambio ideas, pensamientos, compartiendo principios, entre otros con una visión objetiva para alcanzar las metas trazadas, así mismo para superar las falencias que se puedan dar, por ende, es muy importante prestar atención a la manera en cómo se está llevando a cabo esta comunicación (Merlano, 2012).

Asimismo, se indica que es una actividad principal para una buena entidad, pues por medio de esos procedimientos se llegan a coordinar los actos esenciales que



dan sentido a las entidades, se realizan tareas, se generan cambios, se construyen valores dentro de la entidad, es decir, es el grupo de actividades y funciones que se conciben desde el inicio del proceso, para que se pueda llevar a cabo de manera adecuada, tomando en cuenta sus dudas y los aportes para emplear los mecanismos necesarios en función a los objetos propuestos por la entidad (Oyarvide et al, 2017).

Tipos de Comunicación Interna. Comunicación descendente, es aquella proveniente de las cúpulas organizativas, o sea, de los rangos altos de la jerarquía, y van destinadas a los rangos bajos, en otras terminologías, de gerentes a trabajadores o de jefes a subalternos, suelen ser un modo de comunicación unidireccional, que cumplen con las notificaciones, participar en determinaciones y dar instrucciones. Comunicación horizontal, es aquella que se dan entre pares, como entre los compañeros de un mismo grupo o equipo, en este tipo de comunicación no hay relación jerárquica, si no que se da entre iguales, por lo general para compartir informaciones, contestar solicitudes, entre otros.

Comunicación ascendente, esta comprende de la comunicación que van de los niveles bajos de la jerarquía a los rangos altos, como feedback e los trabajadores hacia los gerentes, asimismo sirven para otorgar ideas, proposiciones o sugerencias a quienes toman en las organizaciones las determinaciones estratégicas, o para petitorios formales (Claro, et. al, 2021).

Objetivos de la Comunicación Interna. Mejorar y organizar los intercambios de información entre ámbitos, impidiendo así que las gerencias o departamentos operen como burbujas, aisladas del resto de la corporación.

Fomentar el conocimiento de las gerencias y de los trabajadores, fomentando un área de trabajo informado, en donde los empleados sepan quienes los dirigen y



como, y las gerencias puedan a su vez conectarse con sus equipos y saber de quienes se tratan y cuáles son sus aspiraciones, debilidades y fortalezas.

Producir identidades, las comunicaciones internas tienen que fomentar la idea de pertenencia entre los empleados e impulsar el trabajo en equipos, para tener un ambiente laboral más comprometido y más cálido.

Fomentar la participación interna, delimitar espacios para los intercambios de ideas, para los contactos sociales, diálogos y dialogo, para compartir retos y éxitos, para otorgar informaciones importantes y para innovar en estos ámbitos (Foronda, et. al, 2021).

2.2.2. Teorías de Relaciones Públicas

Las relaciones públicas se han ido manifestando como las actividades comunicativas entre las organizaciones y sus públicos en las búsquedas del entendimiento y los beneficios mutuos, tras esos conceptos tradicionales de las disciplinas se postulan las necesidades de que concurran a una consecución de actuaciones comunicativas entre el público y las organizaciones externas e internos de que ambos interlocutores se establezcan a relaciones fructíferas es decir, que los dos salgan beneficiados de esa relación (Castillo, 2010).

La teoría de relaciones públicas estas implican sus aplicaciones desde los modelos de comunicación bidireccional, donde las responsabilidades sociales dejan de ser un propósito de la comunicación para conformar parte de su propia naturaleza y de sus razones de ser, parece que, en la actualidad, cuando se habla de las corporaciones galardonadas por ser colectivamente responsables, además de hacer referencia a sus actuaciones solidarias, a colaborar con la colectividad o respetar en medio ambiente, también incluyen las variables de optimizar las condiciones de sus



empleados, si tomamos en cuenta que para proyectar una buena comunicación o una buena imagen externase hacen imprescindibles contar con situaciones internas en armonía, las corporaciones tienen que empezar a incluir en sus planes estratégicos las correlaciones con los trabajadores como base de sus correlaciones con el resto de los públicos, los externos (Carretón, 2009).

La teoría de las relaciones públicas internas, son las que delimitan entre los empleados y los directivos, buscan las comunicaciones recíprocas entre ambos, que tiendan a conseguir que los trabajadores de la corporación colaboren con ella y, por lo cual, sus actitudes favorables del personal hacia los entes son indispensables para que esta puedan conseguir sus propósitos, asimismo las relaciones públicas con los trabajadores es el hecho de que estos últimos son importantísimos transmisores de las imágenes de las organizaciones hacia otros públicos a quienes lógicamente transmitirán las mismas imágenes que los reciban, de aquí la importancia de que las organizaciones empiecen por delimitar unas buenas correlaciones públicas internas, antes de iniciar las externas (Ríos, 2012).

Principios de las relaciones públicas. Para garantizar una comunicación efectiva, es fundamental reconocer e investigar a los públicos, identificando sus actitudes y comportamientos mediante técnicas científicas. Además, se debe asegurar que la organización esté en orden interno antes de dirigirse a ellos. Es esencial planificar planes de acción y establecer programas de doble vía, donde se escuche y se retroalimente al público. Para ello, se debe hacer un uso eficaz de los medios de intercomunicación y adaptar las estrategias a las peculiaridades de cada público. No se debe descuidar a los líderes de las agrupaciones y se deben realizar evaluaciones constantes para medir los resultados y optimizar las acciones (Eyzaguirre, 2010).

-



Por lo que se concuerda con el estudio de Julca (2021), quien manifiesta que la comunicación interna como mecanismo de suma importancia, por lo que la información es transmitida por canales y medios adecuados, de esa forma les faculta ejecutar sus actividades de forma más coordinada, inmediata y en equipos, con la finalidad de optimizar la dirección institucional y el desenvolvimiento laboral, además que tras la globalización y los avances tecnológicos las instituciones se ven en la necesidad de implementar herramientas digitales.

2.2.3. Control

De acuerdo a Dextre y Del pozo (2012), indica que viene a ser aquellas funciones dinámicas inmersas en los actos, operaciones y procedimientos realizados por la administración. Su finalidad es poner en alerta, detectando y orientando la corrección de alguna desviación existente de objetivos. Este acto vigilante es de mucha importancia en los procesos temporales.

El control viene a ser definido como la función administrativa en la que se evalúa la productividad, o el rendimiento de algo, es decir es aquel procedimiento por el cual se regulan las actividades que garantice que se está llevando a cabo tal y como fue planificado algún acto o corrigiendo cualquier deficiencia que vaya a producirse mientras se esté llevando a cabo (College, 2020).

Tipos de control. Control preventivo, este enfoque radica en prever posibles desviaciones y problemas se implementen antes de que pasen las actuaciones planificadas. Control concurrente, se llevan a cabo en el desarrollo de las actividades para reconocer posibles desviaciones en tiempo real y darle corrección de forma inmediata.



Control retroalimentativo o posterior, se ejecuta luego de completar las actividades, se estudian los resultados y se aprenden de las experiencias.

Control estratégico, están orientados a asegurar que a las organizaciones alcanzan sus objetivos a largos plazos y se mantienen en línea con sus estrategias y visión.

Control táctico, este se basa en la evaluación y supervisión del desempeño de los departamentos y equipos intermedios para avalar que contribuyan efectivamente a los propósitos organizativos.

Control financiero, dirigido a avalar al eficacia y eficiencia en las gestiones financieras, controlando los presupuestos, flujos y costos de efectivos.

Control de calidad, si propósito es avalar la calidad de los servicios o productos ofrecidos por la corporación.

Control de recursos humanos, se ocupan de verificar el desenvolvimiento de los empleados y de avalar un ambiente positivo laboral (Toctaquiza & Peñaloza, 2021).

Teoría del control societario. Esta teoría comprende como el dominio, ejercicio de poderes, de unas colectividades por otras como consecuencia de las dimensiones de la propiedad, dando orígenes a normativas sobre agrupaciones, también puede darse control sobre las determinaciones administrativas por contratos de administración o fiducias que delimitan ese dominio, este también refiere a las acciones del gobierno sobre las actividades de las colectividades de tipo mercantil y que puede extenderse a los ámbitos de las colectividades civiles (Franco, 2020).



Por lo que se concuerda con el estudio de Claro, et. al (2022), quien manifiesta que, la importancia de la comunicación interna que proponen algunos autores (Castro y Díaz, 2021; Dolphin, 2005) se confirma que, en el actual estudio, ya que el 88% de las corporaciones GPTW 2020 cuentan con áreas exclusivas para la comunicación interna, especialmente en el área de control.

2.2.4. Motivaciones

Al respecto Manjarrez et. al (2020), indican que comprende sentimientos de realización, crecimientos, realizaciones profesionales que son manifestados en la ejecución de tareas que van a representar los desafíos y poseen significados laborales. Si los factores que motivan son óptimos tienden a elevar la satisfacción, en caso sea precario lo reduce.

La motivación viene a ser aquel acto por el cual una persona se intensifica, direcciona o persiste en el cumplimiento de algo, por conseguir algún beneficio, es decir, la motivación es un aspecto trascendente por el cual una persona se encuentra orientada tomando diversas acciones para cumplir las finalidades planteadas y propuestos de la mejor manera posible, de ese modo obtener la satisfacción (Naranjo, 2009).

Tipos de Motivaciones. Motivación extrínseca, este hace alusión a algo externo al sujeto, aquello que proviene del exterior y suponen motivaciones para lograrlos, aquí entran en juego las recompensas que pueden lograr como reconocimientos laborales, una suma de dinero o unas posiciones relevantes en una agrupación de influencia.

Motivación intrínseca, son los tipos que salen de uno mismo, además de que suponen unas sensaciones de logro personal y bienestar ya que están relacionados con los propósitos que quiere una persona conseguir para sentirse mejor.



Motivación negativa, en este caso viene delimitado por evitar algo negativo que puede influir si no ejecutamos algo en concreto.

Motivación positiva, esta correlacionado con lo que al sujeto le apasiona realizar este tipo de acciones en el tiempo para lograr sus objetivos (Ferrando, 2023).

Teoría de la motivación de la X y Y de MCGregors. Esta teoría comprende dos teorías conforme a la motivación en el ámbito laboral, por un lado tenemos la teoría X, que sostiene que los trabajadores detestan el trabajo y siempre intentaran evitarlo, por esta causa hay que coaccionarles, amenazarlos o controlarlos con sanciones para que consigan sus metas; Por el otro lado tenemos a la teoría Y que manifiesta que los trabajadores logran considerar sus labores tan naturales como el juego o descanso, considera que los trabajadores comprometidos con los propósitos ejercerán el autocontrol y asumir sus responsabilidades.

Por lo que se concuerda con el estudio de Calle, et. al (2020), quien manifiesta que, la motivación es fundamental para desarrollo de las pequeñas, medianas y grandes corporaciones, siendo instrumentos fundamentales para el control de recursos materiales y humanos que están delimitados en los procedimientos, partiendo de los hechos importantes de que los procesos tienen que ser ejecutados de forma establecida y correcta por los responsables de las ejecuciones del control interno.

2.2.5. Expresiones Emocionales

Según Fernández et. al (2007), indican que son procesos simples e indiferenciados, por lo que el proceso de la identidad del rostro corresponde a procesos elaborados altamente, y fraccionados en diversos procedimientos.



Las expresiones emocionales vienen a ser los cambios producidos en una persona, cambios fisiológicos, son aquellas alteraciones que expresan los sentimientos, la manera en cómo son procesados y elaborados, una persona que sabe cómo controlar sus emociones lo demuestra de manera clara, se expresa y canaliza las cosas de modo correcto (Fernandez & Dufey, 2007).

Características de las expresiones emocionales.

- Se identifican por unas expresiones determinadas (facial-corporal).
- Provocan unas predisposiciones a las acciones características (función adaptativa).
- Son las que han tenido papeles esenciales en las adaptaciones del organismo a su entorno (supervivencia, procreación)
- Son universales, se otorgan en las culturas humanas.
- Están presentes del que los sujetos nacen.
- Perduran a lo largo de todo el tiempo.
- Se contagian (si vemos a un sujeto que está riéndose, nos contagia su alegría).
- Generan reacciones biológicas involuntarias en el organismo.
- Algunos autores las toman en cuenta como sistemas motivacionales primarios (Gordillo, et. al, 2021).

Teoría de la emoción de James - Lange. Esta teoría sugiere que las emociones pasan como consecuencias de las reacciones fisiológicas a los eventos, asimismo estas reacciones emocionales son dependientes de las formas como interpretamos esas reacciones físicas, por ejemplo, imagina que caminas por el bosque y observas un oso, comienzas a temblar y tu corazón late más rápido, conforme a la teoría de James - Lange, interpretarás tus reacciones físicas y concluirás que estás asustado, así pues



la teoría afirma que no tiemblos porque estas asustado, sino que estas asustado porque tiemblos (Buitrago, 2020).

Por lo que se concuerda con el estudio de Ureta y Ramírez (2020), quien manifiesta que, se verificaron efectos de modulaciones en función de la edades, las condiciones de tareas y el género en base a las producción de expresiones emocionales, de esta forma este estudio aporta a la edificación de conocimientos en base poco estudiadas como el desenvolvimiento de las expresiones emocionales de la personas, en la presentación de sistemas integrales de codificaciones de expresiones emocionales, basados en teorizaciones actuales sobre las emociones.

2.2.6. Informaciones

De acuerdo a Quispe (2014), indica que son aquellos conjuntos de información con un significado, reduciendo incertidumbres o que incremente el conocimiento de algún aspecto, los datos son mensajes con significados en determinados contextos, disponibles para empleo inmediato y que proporcionan orientaciones a los actos por el hecho de querer reducir márgenes de incertidumbres con relación a las decisiones tomadas.

La información viene a ser el conjunto de datos que tienen algún significado, por tal motivo al obtener esos datos se reducen incertidumbres de las personas, asimismo se aumenta el conocimiento de los sujetos quienes buscan tales datos (Pérez & Gardey, 2021).

Asimismo, se indica diferentes clases de datos, en primer lugar, se tiene los datos primarios, vienen a ser todos aquellos datos principales almacenados en una base de datos relacional, también se tienen los datos secundarios, estos datos apoyan al dato primario, asimismo cuando los primeros están ausentes estos apoyan a o



sustentan lo principal, seguido de ello se tienen los datos operativos, datos que tienen relación con operaciones de sistemas de algún dato en su desempeño y en su conjunto, y finalmente los datos derivados que son aquellos que se extraen de otros datos que ya se tienen (Ríos, El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva, 2014).

Tipos de información.

- Información clasificada o confidencial, aquella a la que solo pueden acceder en un mínimo grupo de sujetos, de las naturalezas secretas, peligrosas, delicadas o privadas de los datos que contienen en ella.
- Información pública, es aquella, que por el contrario faculta el acceso general de cualquier contenido, sin necesitar permisos especiales y sin poseer ningún grado de privacidad.
- Información personal, es aquella que pertenece a cada sujeto, es decir, que emana de un sujeto concreto, los cuales pueden decidir con quienes compartirlas o a quienes ofrecérselas.
- Información externa, son aquellas que emana de organismos, corporaciones o instituciones, cuyos destinatarios son instancias o personas externas a las mismas.
- Información interna, aquella que, por lo adverso, son los que emanan de organismos, instituciones o empresas, con la finalidad de ser consumidas de forma interna, sin salir al exterior de las organizaciones (Gallegos, et. al, 2022).



Teoría de las informaciones de Claude E. Shannon.

El fundamental objetivo de esta teoría es la de proporcionar definiciones rigurosas de las nociones de informaciones que permitan cuantificarlas, fueron desarrolladas con la finalidad de hallar los límites fundamentales en las operaciones de procesamiento de señales tales como comprensión de datos, comunicación y almacenamiento, sus aplicaciones se extienden a campos distintos entre estos la lingüística y la comunicación (Ferreira, 2019).

Por lo que se concuerda con el estudio de Quiñones et. al (Quiñones, et. al, 2021), quien manifiesta que, en relación a la comunicación interna de los colaboradores dentro de las oficinas de recursos humanos de entidades públicas del gobierno del Perú, se pudo notar que no fueron significativas, es decir, la comunicación interna en ambas agrupaciones de empleados se halla en los mismos niveles y no dependen del nivel de instrucción de los trabajadores, ya que es fundamental la información para una buena comunicación interna.

2.2.7. Productividad Laboral

La productividad laboral es definida como una medida eficiente durante los trabajos, en donde es medido la eficiencia de una persona, un grupo de personas o alguna cosa, ello se realiza para saber si se está cumpliendo con los objetivos que se plasmaron, si se está desarrollando de manera correcta, por consiguientes si se está dando la producción laboral que se desea (Coll, 2020).

La productividad laboral son los indicadores que miden la eficacia en la utilización de los factores productivos, invertir en los capitales humanos es una de las claves para que la productividad se incremente, por lo que la dirección de las



personas y las funciones de RR HH son elementos estratégicos de suma importancia para las organizaciones (Dávila, et. al, 2022).

La productividad laboral son las relaciones entre los servicios y bienes generados por los trabajadores y los recursos que han usado para conseguir dichas producciones, se tratan de unas medidas de eficacia, que pueden hacer alusión tanto a una corporación en concreto como a una economía en su grupo, en general cuantos más trabajos sean capaces de ejecutar los trabajadores en menos tiempo posible, mayor será su productividad (Quijia, 2021).

Factores que influyen en la productividad laboral.

- El salario monetario que se percibe.
- Las condiciones laborales.
- Los salarios emocionales que se les ofrecen.
- Los climas laborales.
- Sus motivaciones, compromisos e implicaciones (engagement).
- La calidad de la dirección y los tipos de liderazgo de las organizaciones.
- Los medios materiales y equipos de que disponen.
- Los diseños de los servicios o productos.
- La calidad de las materias primas usadas.
- La calidad y estado de las maquinarias empleadas (Ramírez, et. al, 2022).

Teoría de las Informaciones de Jaimes.

El autor explica que la productividad laboral son los actos más valiosos de las empresas en los capitales humanos, pero en especial los colaboradores que usan sus conocimientos y experiencias en los cambios, las innovaciones continuas, la calidad de trabajo, óptimos servicios y productos los cuales conllevan a incrementos de la



productividad de las organizaciones, pues en estos está asegurado el crecimiento y el futuro de la corporación por lo tanto se deben considerar como activos, no como unos costos para tomar en cuenta sus resultados y no un salario, pero para realizarlos más productivos, la organización y la gerencia tiene que cambiar de actitud (Vera & Vera, 2021).

Por lo que se concuerda con el estudio de Agudelo y Escobar (2022), quien manifiesta que, al analizar descriptivamente las variables que más repercusión poseen en ña productividad laboral, los empleados y jefes coinciden en que son las satisfacciones en el trabajo, de allí la importancia de conceptualizar claramente las labores a ejecutar y distribuirlas conforme a las capacidades de los colaboradores, las labores en equipo/cohesión, que implican sus fomentos a partir de las cooperaciones y las definiciones claras de los propósitos que se tienen que conseguir.

2.2.8. Eficiencia

La eficiencia son las capacidades que poseen las personas o unos procesos para usar de forma adecuada las herramientas con la finalidad de conseguir los propósitos marcados, este ejecuta solo las actuaciones necesarias, por lo cual, para las corporaciones son las facultades para optimizar el uso de los recursos para complementar sus objetivos de negocio o instituciones que persiguen un mismo propósito (Galván & García, 2019).

Ventajas de la eficiencia.

- Aprovechamiento de los recursos, con ello se logra ahorro y mayores beneficios.
- Buenas relaciones entre gastos e ingresos.



- Apoya a la conservación del medio ambiente, en los casos de recursos naturales.
- Promueve la comunicación.
- Mejora el posicionamiento de una corporación frente a la competencia (George, et. al, 2022).

Teoría de la eficiencia dinámica.

Esta teoría puede considerarse como las capacidades de sistemas económicos para impulsar la coordinación y la creatividad de la coordinación empresarial, sin embargo, esta dimensión hasta la actualidad ha sido ignorada por la mayor parte de economistas, pero esta se puede considerar que es la dimensión más relevante de los conceptos económicos de eficiencia, en especial en un mundo real que nunca puede conseguir el equilibrio y en los ideales de eficiencia asignativas o estáticas (Travieso, 2021).

Por lo que se concuerda con el estudio de Suárez, et. al (2021), quien manifiesta que, con las aplicaciones de las encuestas y de los trabajos empíricos realizados se pudo ejecutar un diagnóstico de los niveles de eficiencia y eficacia como principios fundamentales de las gestiones documentales, además de que estas incluyen políticas de calidad y sus propósitos, especificaciones, documentación externa y registros, las documentaciones de los sistemas de dirección de calidad pueden estar en todos los medios, como los electrónicos o los convencionales.

2.2.9. Eficacia

La eficacia es definida como aquella medición para poder determinar el logro o no una vez obtenido los resultados, es decir con ello se puede verificar el cumplimiento de los objetivos trazados, se puede medir con el logro total de lo



establecido o de lo fijado y previsto en un tiempo determinado, entonces es hacer las cosas de manera correcta (Manene, 2013).

La eficacia son las cualidades que tienen las cosas, procedimientos o personas para generar los efectos esperados o deseados, a grandes rasgos es posible conceptualizar la eficacia como los niveles de consecuciones de propósitos fijados de antemano que tengan procesos, unas dinámicas de trabajo o inclusive a unas personas, por lo cual, algo es eficaz cuando obtienen los resultados esperados, sin tomar en consideración otros tipos de consideraciones en base al resultado (Suárez & García, 2021).

Como mejorar la eficacia.

- Mayor flexibilidad, las instituciones están en entornos donde cambian de manera continua, inclusive las carencias de los clientes, pueden variar de tiempo para otro, estos implican que las organizaciones tienen que poseer ciertos grados de burocracia.
- Aumentando la agilidad, comprendida como la capacidad de dar respuesta a los cambios en el menor tiempo posible, solo es factible si la organización es flexible.
- Avance continuo hacia la excelencia, las mejoras continuas hacia la excelencia tienen que ser el late motiv que guie a la mayoría de las áreas de una institución en sus actividades.
- Uso de la tecnología, en las plenas transformaciones digitales, las instituciones no deben dejar pasar las oportunidades de ejecutar los medios a su disposición para lograr con mayor facilidad sus propósitos (Ontiveros, 2019).



Teoría de la eficacia de Peter Drucker.

Estas medidas normativas están direccionadas a conseguir objetivos y resultados, pues lo más fundamental, lo que genera satisfacer de forma económica a los clientes, sus mayores preocupaciones es conseguir el éxito y dirigen sus atención a los aspectos externos de las organizaciones, esta se centra en conseguir objetivos y resultados, conseguir el éxito, en la vida y cualquier proyecto o plan, es lo que anhelamos, conseguir triunfo y es eso en lo que comprende la eficacia, en que todos los esfuerzos posean favorables frutos (Blacutt, 2021).

Por lo que se concuerda con el estudio de Lagos et. al (2020), quien manifiesta que, la eficacia busca realiza las cosa de forma correcta, de tal manera que sus prioridades se basan en conseguir los resultados que se desean, por tales motivos, se tienen que tomar en cuenta todas las variables que puedan transgredir a lo largo de los plazos de los productos finales, en efecto, la eficacia se centra que los proyectos alcancen el éxito sin basarse en cuantos fracasos tengan que afrontar para cumplir su propósito o la cantidad de recursos que tengan que afrontar para cumplir con los propósitos.

2.2.10. Efectividad

Esta viene a ser aquella capacidad de medición del logro de los resultados, es el cumplimiento de los actos programados, contabilización de los objetivos plasmados, es decir tener resultados objetivos (Rojas & Jaime, 2017).

La efectividad es realizar de forma correcta las cosas, en otros términos el significado efectividad lleva a asumir las labores de la mejor forma posible en función a los recursos disponibles y de los resultados que se esperan, por la tanto, se habla de la correlación entre lo que se ejecuta en el centro de trabajo, la ejecución de



los propósitos, la visión y misión de la institución, en ese sentido, podemos indicar que la efectividad de un empleado en el transcurso de sus labores se asocia en el cómo realizan las cosas o se llevan a cabo sus responsabilidades (Caballero, 2019).

Como mejorar la efectividad.

- Aumentar las motivaciones laborales de tus colaboradores.
- Promover la innovación y la creatividad.
- Cambiar de mentalidad laboral desterrando el presentismo laboral y la inflexibilidad horaria.
- Contar con mecanismos de control horario y de labores para la detección de cuellos de botellas y las pérdidas de producción.
- Favorecer el trabajo en equipo y colaborativo.
- Enfatizar los valores del tiempo.
- Evitar las distracciones.
- Ejecutar reuniones de trabajo justificadas.
- Implementar metas, objetivos alcanzables y medibles.
- Definir los roles de forma correcta.
- Perseguir la autonomía (Palomino H. , 2022).

Teoría de la efectividad.

La efectividad considera al ambiente interno de las organizaciones y se ocupan de los aspectos humanos, es deseable que las organizaciones efectivas sean también eficientes, conforme a Richard la efectividad de la organización captan los desenvolvimientos organizacionales más la consecución de resultados de desenvolvimiento interno normalmente asociados con operaciones más eficaces u eficientes y otras medidas externas que se correlaciona con consideraciones más



amplias que las simplemente asociadas con las valoraciones económicas (ya sean por accionistas, clientes o gerentes) (Linares, 2020).

Por lo que se concuerda con el estudio de Valencia (2022), quien manifiesta que, los autore han delimitado las distinciones entre eficiencia y efectividad delas gestiones públicas, estas concepciones han sido asumidas desde distintas perspectivas y una no es mejor que otra, ya que en la actualidad los nuevos retos exigen a las organizaciones a simplificar y mejorar sus prestaciones, añadiendo nuevas tecnologías y también optimizando la calidad, estos implican unos estudios estructurales, reingenierías, frente a ello no solo tienen que cambiarse y evaluarse los procedimientos, sino también los funcionarios y gerentes tiene que estar dispuestos a los constantes cambios.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Comunicación

Es aquella interacción de palabras e información realizada entre dos o más personas ya sea de modo escrito, oral, señas u otros, es un proceso esencial para el desarrollo de la sociedad (Cortés, 2018).

2.3.2. Comunicación Interna

Es el proceso esencial y humanizado que facilita el intercambio claro, oportuno y empático de información entre los miembros de una organización para fortalecer la colaboración y el bienestar (Claro et al., 2021).

2.3.3. Productividad Laboral

Es la capacidad de realizar tareas de forma eficiente, optimizando recursos y tiempo, con un enfoque humano que prioriza el bienestar y el desarrollo personal dentro del entorno laboral (Fontalvo et al, 2018).



2.3.4. Comportamiento

Son aquellas aptitudes adoptadas por las personas, es la manera en que una persona se refleja ante la sociedad, actos por lo que la sociedad se mantiene viva y se desenvuelven socialmente (Galarsi et. al, 2021).

2.3.5. Productividad

Es el vínculo que existe entre el volumen de la totalidad de la producción y los recursos empleados para obtener dicho nivel productivo, esto quiere decir la relación entre la manera en que se trabaja con los resultados que se obtienen (Fontalvo et. al, 2018).

2.3.6. Laboral

Es aquel espacio en el que los sujetos tienden a realizar diversas labores, prestan sus servicios a cambio de recibir alguna remuneración o beneficio (Pedraza et. al, 2020).

2.3.7. Entidad

Es la denominación que se le da a una empresa, u otros el cual tenga como finalidad realizar actividades con fines económicos, o fines sociales que beneficien a la sociedad, conformado por diversos trabajadores (Obando, 2021).

2.3.8. Metas

Es todo aquel objetivo que necesita alcanzar una persona, por lo que emplean esfuerzos y mecanismos que contribuyen en alcanzarlos, a fin de obtener buenas retribuciones (Molina, 2020).



2.3.9. Necesidades

Son todos aquellos bienes o servicios que las personas requieren para su satisfacción y bienestar, desde los más fundamentales hasta aquellos no básicos, pero si satisfactorios (Moreno et. al, 2015).

2.3.10. Objetivos

Son todos aquellos mecanismos empleados para conseguir un determinado fin o llegar a todo aquello que se quiere alcanzar, y que se propone toda persona o entidad (Otero et. al, 2016).

2.3.11. Trabajador

Es todo sujeto que tiende a realizar diversos trabajos o labores en beneficio de otra, se encuentra en subordinación de otra, a cambio de que se le dé una remuneración respectiva (Palomino, 2016).

2.3.12. Relación

Es el vínculo dado entre dos o más personas, entre dos o más asuntos o temas, asociados por un nexo que los vincula, del mismo modo es aquella interacción dada de modo directo e indirecto (Delgado, 2018).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó un enfoque cuantitativo, al respecto Hernández et. al (2014), indica que son empleados en los estudios cuyo fin es obtener o seguir procesos estadísticos, pues se hace empleo de números y estadística, ya que solo de ese modo se podrá obtener el contraste de hipótesis.

Carrasco (2018), hace mención que estos estudios son dirigidos a la corroboración de hipótesis, por ende, se procede a realizar procesos estadísticos, los cuales agrupan toda la información recolectada para poder sintetizarlos en porcentajes estadísticos.

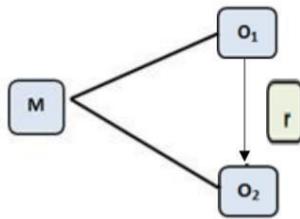
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Se desarrolló un nivel correlacional, de acuerdo a Carrasco (2018), indica que estas investigaciones permiten al investigador analizar y estudiar la relación existente que tienen los fenómenos o hechos, de la realidad de dos acontecimientos, en este caso de las variables, con el objeto de conocer el nivel de asociación existente entre las variables estudiadas.

La utilidad más trascendente de estas investigaciones es conocer la existencia de relación o no dada entre las variables, si existe vinculo o asociación entre ellas.

Dónde:

M: Trabajadores de la UGEL San Román



O1: Vx Comunicación interna.

O2: Vy: Productividad laboral.

r: Relación.

3.3. MÉTODO

En cuando al método utilizado fue hipotético-deductivo.

En razón de que se tiene por finalidad realizar el contraste de hipótesis, a fin de ello es que se busca conocer su verdad o falsedad de la misma (Marfull, 2017).

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se desarrolló bajo el diseño no experimental de corte transversal, al respecto Hernández et. al (2014), manifiesta que los estudios no experimentales son llevados a cabo sin distorsionar ninguna de las variables de manera deliberada, esto quiere decir, que para poder apreciar la asociación de las variables, no debe de ser manipulado ni variado de modo intencionado, el mismo que es establecido para que pueda ser visualizado y evaluado el acontecimiento de las variables del estudio tal y como son presentados en un ámbito normal para sus análisis posteriores; Asimismo el corte transversal, se usa para ejecutar estudios de investigación de fenómenos y hechos de la realidad, en un momento delimitado del tiempo (Carrasco, 2018).



3.5. POBLACIÓN

La población viene a ser la cantidad total de integrantes, esto es la unidad de análisis, los que son encontrados en el entorno espacial en que será desarrollado la investigación (Pino, 2018).

En este caso, para el presente estudio la población se encontró constituida por 75 trabajadores de la UGEL San Román.

3.6. MUESTRA Y MUESTREO

Se empleó el muestreo **no probabilístico**, el cual esta referido a todas las unidades, elementos o hechos de la población los cuales tienen cualidades semejantes para poder ser elegidos a criterio del investigador, por conveniencia de este, según la cantidad que considera como necesario y suficiente (Pino, 2018).

Asimismo, la muestra viene a ser una subpoblación de un grupo determinado, que poseen características iguales o similares que servirán para el cumplimiento de los objetos de estudio (Hernández, 2018).

Entonces, para el presente estudio se empleó una muestra censal a los 75 trabajadores de la UGEL San Román. Según Hernández (2018) la muestra censal tiene que añadir en todos los casos a las plantas, animales, personas, de la población, para prevenir que las personas consideradas en la población piensen que sus opiniones son excluidas.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Al respecto Carrasco (2018) manifiesta que los instrumentos y técnicas de recolección de datos son aquellos instrumentos, medios y dispositivos para recopilar



datos, por medio de diálogos, cuestionarios, entrevistas o por medio de la observación, entre otros.

Técnica

Se empleó **la encuesta**, esta es aquella encargada de poder responder a los problemas establecidos de modo descriptivo, y del mismo modo el vínculo de las variables, luego de haber recopilado la información estadística, por ende, diseñado los instrumentos requeridos ayudaran al contraste y contribuirá con el estudio, esto quiere decir que, la encuesta es aquel encargado de recopilar la información por medio de sus respectivos instrumentos (Baena, 2017).

Instrumento

Pino (2018), hace mención que un instrumento representa aquel medio o herramienta el cual puede dar paso a que se recopile la información necesaria de modo apropiado sobre fenómenos o problemáticas específicas.

El instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual se encontró contenido por 19 ítems para la variable comunicación interna y 27 ítems para la variable productividad laboral, con los valores, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

3.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

3.8.1. Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Para el cálculo de confiabilidad de instrumentos se asumió la teoría variable 1 y la teoría variable 2. Donde se aplicó la prueba piloto.

Para poder identificar el grado de confiabilidad se realizó una prueba piloto a los beneficiarios para cada variable, por lo que se procesó la información en el

estadístico Spss por medio del estadístico alfa de Cronbach, y se tomará como criterio general, los parámetros establecidos por (Tuapanta, et. al, 2017):

Coeficiente alfa >0.9 es excelente

Coeficiente alfa >0.8 es bueno

Coeficiente alfa >0.7 es aceptable

Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable

Coeficiente alfa >0.5 es pobre

Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable.

Tabla 1

Grado de confiabilidad para comunicación interna

Alfa de Cronbach	N°
0,899	12

Nota: Información procesada en el estadístico Spss

Dada la tabla presente, acerca de la prueba piloto aplicada a 12 personas, se tuvo como resultado un coeficiente de 0,899, demostrando así conforme a los valores dados por Tuapanta, et. al (2017), que el instrumento es “Bueno”, por ende, fue aplicado a los trabajadores.

Tabla 2

Grado de confiabilidad para productividad laboral

Alfa de Cronbach	N°
0,859	27

Nota: Información procesada en el estadístico Spss



Dada la tabla presente, acerca de la prueba piloto aplicada a 27 personas, se tuvo como resultado un coeficiente de 0,859, demostrando así conforme a los valores dados por Tuapanta, et. al (2017), que el instrumento es “Bueno”, por ende, fue aplicado a los trabajadores.

3.8.2. Validez de los instrumentos

Los instrumentos fueron validados por expertos en la temática, los mismos que se pasan a detallar:

Tabla 3

Contraste de la tercera

EXPERTO	CARGO
Dr. Hector Aguilar Narvaez	Doctor en ciencias: Educación
Mg. Maria Bobadilla Quispe	Magister en Marketing Social
Dr. Walker Aragon Cruz	Doctor en Ciencias Sociales

Nota: Desarrollo propio

3.9. DISEÑO ESTADÍSTICO

Para desarrollar el análisis estadístico, los datos siguieron un proceso estadístico en el programa Spssv26, a fin de poder obtener los resultados que se requerían, como es el contraste de hipótesis, para ello se empleó el Rho de Spearman, por medio de este se pudo conocer el vínculo existente que se tiene, del mismo modo se planteó la hipótesis alterna y nula, para verificar la existencia de alguno de estos (Martínez et. al, 2009).

3.10. ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de información se siguió el proceso siguiente:

Se elaboraron los instrumentos, los mismos que pasaron por la confiabilidad, donde se demostró que estos si pueden ser aplicados, así mismo para mayor certeza se validó por expertos.



Luego se procedió a dar la aplicación de los instrumentos a la muestra indicada, para que den respuesta cierta sobre este tema.

Asimismo, se dio paso a agrupar todos los datos en una hoja de Excel, para que estos sean llevados al estadístico Spss, donde se procesó dicha información.

Una vez procesada la información, el programa dio tablas y figuras, las cuales se describieron en los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS POR OBJETIVOS

Los datos que se pasan a presentar vienen a ser los resultados de la encuesta que se aplicó a los trabajadores de la UGEL San Román.

4.1.1. Objetivo general

Tabla 4

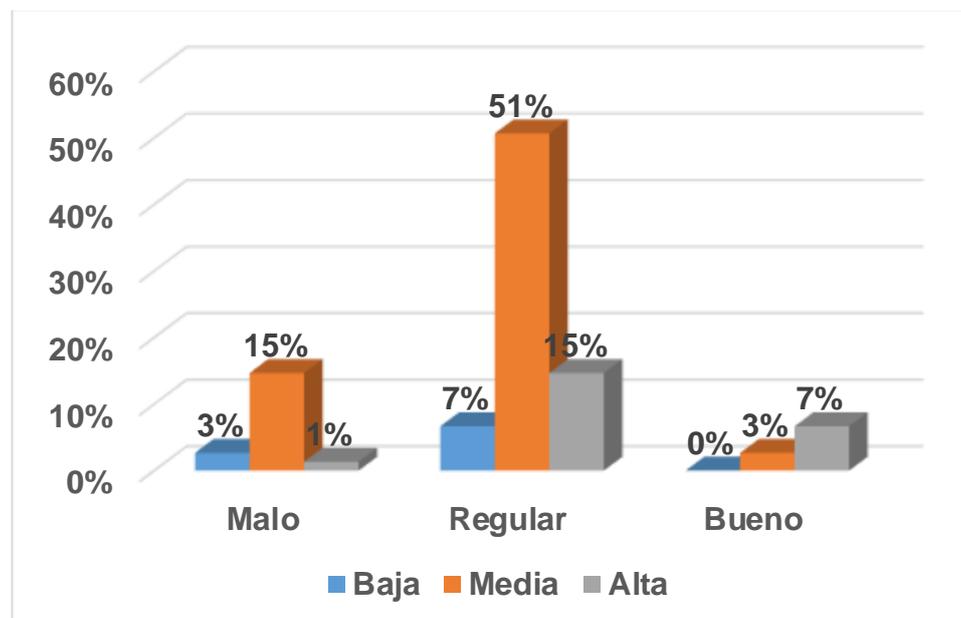
Comunicación interna y productividad laboral

Comunicación interna	Productividad laboral						Total	
	Baja		Media		Alta		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	2	3%	11	15%	1	1%	14	19%
Regular	5	7%	38	51%	11	15%	54	72%
Bueno	0	0%	2	3%	5	7%	7	9%
Total	7	9%	51	68%	17	23%	75	100%

Nota: Información procesada en el estadístico Spss

Figura 1

Porcentajes de la tabla de contingencia 4



Nota: Tabla 4



Interpretación:

En la tabla y figura presente, se tuvo los resultados obtenidos conforme a la tabla de contingencia para el objetivo general, en donde se tuvo como resultado de los 75 encuestados que, del 19% un 15% hacen referencia de que en la UGEL se da una comunicación interna mala y ello se asocia a que se dé una productividad laboral media, seguido de ello, se presenta que del 72%, un 51% manifestaron que se da una comunicación interna regular, ello se asocia a que la productividad laboral sea media, finalmente, se tuvo que del 9%, un 7%, señalaron que se da una comunicación interna buena, y ello se asocia a que se genera una productividad laboral alta.

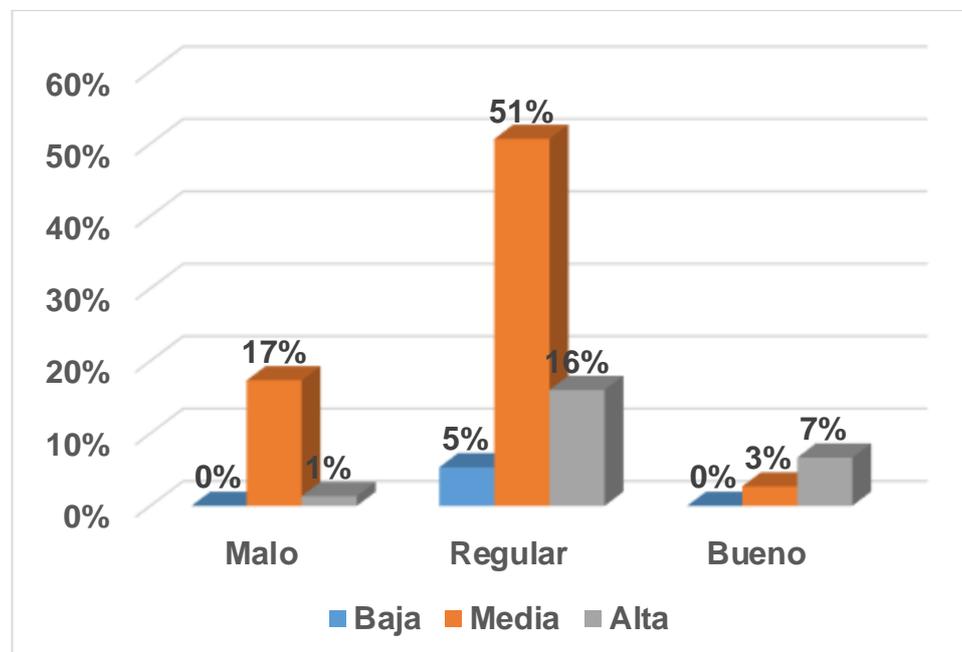
De lo anterior, se puede inducir que la mayor parte de los de los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022, se considera que la comunicación interna está siendo regular, ya que los trabajadores no muestran sus ideas, inquietudes y recomendaciones, por el miedo o por las críticas que pueden recibir lo cual se asocia a que se genere una productividad laboral media en los trabajadores, esto en razón hace falta mejorar compartir experiencias e información para que de esta manera la producción sea eficiente, eficaz y efectiva. Si bien es cierto, la teoría de las relaciones públicas, nos indica que las relaciones públicas se han ido manifestando como las actividades comunicativas entre las organizaciones y sus públicos en las búsquedas del entendimiento y los beneficios mutuos (Castillo, 2010). Seguido de ello se tiene la teoría de la productividad laboral, en donde la productividad laboral son los actos más valiosos de las empresas en los capitales humanos, pero en especial los colaboradores que usan sus conocimientos y experiencias en los cambios, las innovaciones continuas, la calidad de trabajo, óptimos servicios y productos los cuales conllevan a incrementos de la productividad de las organizaciones (Vera & Vera, 2021).

Tabla 5
Comunicación interna y eficiencia

Comunicación interna	Eficiente						Total	
	Baja		Media		Alta		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Malo	0	0%	13	17%	1	1%	14	19%
Regular	4	5%	38	51%	12	16%	54	72%
Bueno	0	0%	2	3%	5	7%	7	9%
Total	4	5%	53	71%	18	24%	75	100%

Nota: Información procesada en el estadístico Spss

Figura 2
Porcentajes de la tabla de contingencia 5



Nota: Tabla 5

Interpretación:

En la tabla y figura presente, se tuvo los resultados obtenidos conforme a la tabla de contingencia para el objetivo, en donde se tuvo como resultado de los 75 encuestados que, del 19% un 17% hacen referencia de que en la UGEL se da una comunicación interna mala y ello se asocia a que la eficiencia del personal sea media, seguido de ello, se presenta que del 72%, un 51% manifestaron que se da una

comunicación interna regular, ello se asocia a que la eficiencia del personal sea media, finalmente, se tuvo que del 9%, un 7%, señalaron que se da una comunicación interna buena, y ello se asocia a que la eficiencia del personal sea alta.

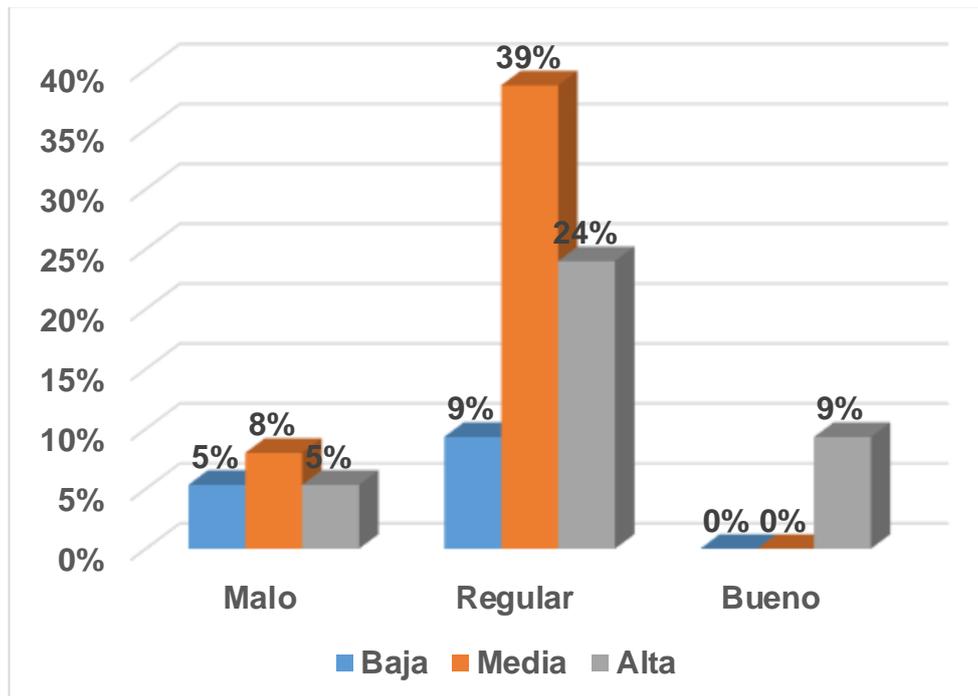
De lo anterior, se puede inducir que la mayor parte de los de los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022, se considera que la comunicación interna está siendo regular, en razón de que la comunicación entre los trabajadores no es correcta y adecuada lo que perjudica el clima laboral, además que la eficiencia del personal es media, esto a causa de que hay factores negativos que dificultan la eficiencia, una de ellas son las distorsiones la información, malas expresiones de los mensajes y percepciones selectivas. Si bien es cierto, la teoría de la comunicación interna nos manifiesta que es aquella situación en la cual dos o más de dos sujetos mantienen un intercambio ideas, pensamientos, compartiendo principios, con una visión objetiva para alcanzar las metas trazadas, así mismo para superar las falencias que se puedan dar (Merlano, 2012). Seguido de ello se tiene la teoría eficiente dinámica, en donde se considera que para que los trabajadores tengan una correcta eficiencia personal se tiene que impulsar la coordinación y la creatividad de la coordinación empresarial, pero que se observa que en la actualidad ha sido ignorado por la mayor parte de trabajadores (Travieso, 2021).

Tabla 6
Comunicación interna y eficacia

Comunicación interna	Eficaz						Total	
	Baja		Media		Alta		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	4	5%	6	8%	4	5%	14	19%
Regular	7	9%	29	39%	18	24%	54	72%
Bueno	0	0%	0	0%	7	9%	7	9%
Total	11	15%	35	47%	29	39%	75	100%

Nota: Información procesada en el estadístico Spss

Figura 3
Porcentajes de la tabla de contingencia 6



Nota: Tabla 6

Interpretación:

En la tabla y figura presente, se tuvo los resultados obtenidos conforme a la tabla de contingencia para el objetivo, en donde se tuvo como resultado de los 75 encuestados que, del 19% un 8% hacen referencia de que en la UGEL se da una comunicación interna mala y ello se asocia a que la eficacia del personal sea media, seguido de ello, se presenta que del 72%, un 39% manifestaron que se da una comunicación interna regular, ello se asocia a que la eficacia del personal sea media, finalmente, se tuvo que del 9%, un 9%, señalaron que se da una comunicación interna buena, y ello se asocia a que la eficacia del personal sea alta,

De lo anterior, se puede inducir que la mayor parte de los den los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022, se considera que la comunicación interna está siendo regular, esto a razón de que hace falta mejorar muchas cosas en

el entorno laboral dar a conocer sus ideas, hablar de sus problemas entre otros, además de que la eficacia del personal es media, en razón de que los trabajadores sienten que les falta motivación, además de que la carga laboral es excesiva, y hace falta capacitar a los trabajadores. Si bien es cierto, la teoría de la comunicación interna, nos manifiesta que esta comunicación es muy importante para la coordinación de los actos esenciales que dan sentido a las entidades, se realizan tareas, se generan cambios, se construyen valores dentro de la entidad, es decir, es el grupo de actividades y funciones que se conciben desde el inicio del proceso, para que se pueda llevar a cabo de manera adecuada (Oyarvide et al, 2017). Seguido de ello se tiene la teoría de la eficacia de Peter Drucker, que indica que para conseguir la eficacia lo más fundamental, lo que genera satisfacer a las personas es ayudarles a solucionar sus preocupaciones es y estar centrados en conseguir objetivos y resultados, es lo que comprende la eficacia, en que todos los esfuerzos posean favorables frutos en beneficio de todos los trabajadores encargados de la organización (Blacutt, 2021).

Tabla 7

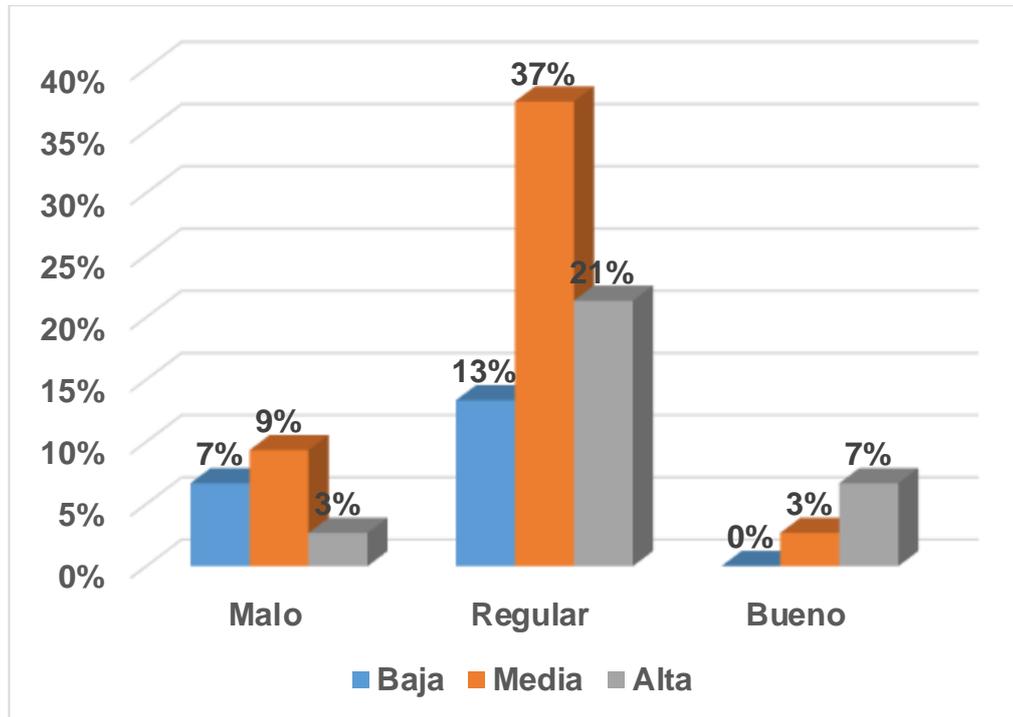
Comunicación interna y efectividad

Comunicación interna	Efectivo						Total	
	Baja		Media		Alta		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	5	7%	7	9%	2	3%	14	19%
Regular	10	13%	28	37%	16	21%	54	72%
Bueno	0	0%	2	3%	5	7%	7	9%
Total	15	20%	37	49%	23	31%	75	100%

Nota: Información procesada en el estadístico Spss

Figura 4

Porcentajes de la tabla de contingencia 7



Nota: Tabla 7

Interpretación:

En la tabla y figura presente, se tuvo los resultados obtenidos conforme a la tabla de contingencia para el objetivo, en donde se tuvo como resultado de los 75 encuestados que, del 19% un 9% hacen referencia de que en la UGEL se da una comunicación interna mala y ello se asocia a que la efectividad del personal sea media, seguido de ello, se presenta que del 72%, un 37% manifestaron que se da una comunicación interna regular, ello se asocia a que la efectividad del personal sea media, finalmente, se tuvo que del 9%, un 7%, señalaron que se da una comunicación interna buena, y ello se asocia a que la efectividad del personal sea alta,

De lo anterior, se puede inducir que la mayor parte de los de los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022, se considera que la comunicación interna está siendo regular, esto a causa de que los trabajadores carecen de una

comunicación horizontal, además de que no tienen bien establecidos sus objetivos, por lo que para mejorar ello se debería tener una cultura de escucha activa para que de esa manera poder establecer un diálogo continuo, además de elaborar un plan de comunicación interna, además de que efectividad del personal es media, en razón de que. Si bien es cierto, la teoría de la comunicación interna, conforme a Oyarvide y Reyes (2017), manifiesta que para que se esta comunicación en una entidad es importante crear y mantener vínculos buenos con y entre los integrantes de su entidad por medio del empleo de diversos medios comunicativos que los tenga bien informados. Seguido de ello se tiene la teoría de la efectividad, conforme a Richard la efectividad de la organización capta los desenvolvimientos organizacionales más la consecución de resultados de desenvolvimiento interno normalmente asociados con operaciones más eficaces u eficientes para conseguir los objetivos propuestos por la institución (Linares, 2020).

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 8
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadísticos	gl	Signif.	Estadísticos	gl	Signif.
Comunicación interna	,384	75	,000	,699	75	,000
Productividad laboral	,369	75	,000	,725	75	,000

Nota: Información procesada en el estadístico Spss

Interpretación:

Conforme a los resultado obtenidos en la tabla, para poder conocer si es una prueba normal o no, y que estadístico emplear para el contraste de hipótesis, por ello se procede a manifestar que para la variable comunicación interna, se tuvo un valor



significante de 0,000, y para la variable productividad laboral del mismo modo la significancia fue de 0,000, por lo tanto, ambos resultados demuestran ser menor al margen de error el cual es 0,05 (5%), y el restante constituye la confiabilidad, entonces ambos resultados al ser significantes significa que son pruebas normales.

Por lo que, hallado el resultado, y sabiendo que son pruebas no paramétricas, se empleó el estadístico Rho de Spearman para el contraste de hipótesis, de la misma manera para poder conocer el grado de relación que poseen las variables de estudio se tomaran los valores establecidos por (Supo, 2017):

Inicia de -0,800 hasta el -1,00 actúa como correlación “negativa” “muy fuerte”.
Inicia de -0,600 hasta el -0,790 actúa como correlación “negativa” “considerable”.
Inicia de -0,400 hasta el -0,590 actúa como correlación “negativa” “media”.
Inicia de -0,200 hasta el -0,390 actúa como correlación “negativa” “débil”.
Inicia de 0,000 hasta el -0,190 actúa como correlación “negativa” “muy débil”.
No existe una correlación entre las variables.
Inicia de 0,000 hasta el 0,190 actúa como correlación “Positiva” “muy débil”.
Inicia de 0,200 hasta el 0,390 actúa como correlación “Positiva” “débil”.
Inicia de 0,400 hasta el 0,590 actúa como correlación “Positiva” “media”.
Inicia de 0,600 hasta el 0,790 actúa como correlación “Positiva” “considerable”.
Inicia de 0,800 hasta el 1,00 actúa como correlación “Positiva” “muy fuerte”.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Contraste de la hipótesis general

Ha. La comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

Ho. La comunicación interna no se relaciona significativamente con la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

Tabla 9
Contraste de la hipótesis general

			Comunicación interna	Productividad laboral
Rho de	Comunicación interna	Coef. de relación	1,000	,322**
		Significancia	.	,005
		N°	75	75
Spearman	Productividad laboral	Coef. de relación	,322**	1,000
		Significancia	,005	.
		N°	75	75

Nota: Información procesada en el estadístico Spss

Interpretación:

Conforme a la tabla, para realizar el contraste de hipótesis, se puede apreciar que, para 75 trabajadores, se tuvo un coeficiente de relación = 0,322, demostrando que la comunicación interna y productividad laboral tienen una asociación positiva débil, según al autor Supo (2017), seguido de ello se tiene un grado significativo de 0,005, el cual es menor al porcentaje de error (0,05) lo cual quiere decir que ambos son significantes.

A ese entender, se rechaza totalmente la hipótesis que niega el estudio, dándole la razón a la hipótesis alterna, por tener como resultado que la comunicación interna tiene una relación positiva, débil y significativa con la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

4.3.2. Contraste de la primera hipótesis específica

Ha. La comunicación interna se relaciona significativamente con la eficiencia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

Ho. La comunicación interna no se relaciona significativamente con la eficiencia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

Tabla 10
Contraste de la primera hipótesis específica

			Comunicación interna	Eficiente
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coef. de relación	1,000	,275*
		Significancia	.	,017
		N°	75	75
	Eficiente	Coef. de relación	,275*	1,000
		Significancia	,017	.
		N°	75	75

Nota: Información procesada en el estadístico Spss

Interpretación:

Conforme a la tabla, para realizar el contraste de hipótesis, se puede apreciar que, para 75 trabajadores, se tuvo un coeficiente de relación = 0,275, demostrando que la comunicación interna y la eficiencia tienen una asociación positiva débil, según al autor Supo (2017), seguido de ello se tiene un grado significativo de 0,005, el cual es menor al porcentaje de error (0,05) lo cual quiere decir que ambos son significantes.

A ese entender, se rechaza totalmente la hipótesis que niega el estudio, dándole la razón a la hipótesis alterna, por tener como resultado que la comunicación interna tiene una relación positiva, débil y significativa con la eficiencia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

4.3.3. Contraste de la segunda hipótesis específica

Ha. La comunicación interna se relaciona significativamente con la eficacia de la persona en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

Ho. La comunicación interna no se relaciona significativamente con la eficacia de la persona en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

Tabla 11

Contraste de la segunda hipótesis específica

			Comunicación interna	Eficacia
Rho de	Comunicación interna	Coef. de relación	1,000	,315**
		Significancia	.	,006
		N°	75	75
Spearman	Eficaz	Coef. de relación	,315**	1,000
		Significancia	,006	.
		N°	75	75

Nota: Información procesada en el estadístico Spss

Interpretación:

Conforme a la tabla, para realizar el contraste de hipótesis, se puede apreciar que, para 75 trabajadores, se tuvo un coeficiente de relación = 0,315, demostrando que la comunicación interna y la eficacia tienen una asociación positiva débil, según al autor Supo (2017), seguido de ello se tiene un grado significativo de 0,005, el cual es menor al margen de error (0,05) lo cual quiere decir que ambos son significantes.

A ese entender, se rechaza totalmente la hipótesis que niega el estudio, dándole la razón a la hipótesis alterna, por tener como resultado que la comunicación interna tiene una relación positiva, débil y significativa con la eficacia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

4.3.4. Contraste de la tercera hipótesis específica

Ha. La comunicación interna se relaciona significativamente con la efectividad del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

Ho. La comunicación interna no se relaciona significativamente con la efectividad del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

Tabla 12

Contraste de la tercera hipótesis específica

			Comunicación interna	Efectividad
Rho de	Comunicación interna	Coef. de relación	1,000	,315**
		Significancia	.	,006
		N°	75	75
Spearman	Efectivo	Coef. de relación	,315**	1,000
		Significancia	,006	.
		N°	75	75

Nota: Información procesada en el estadístico Spss

Interpretación:

Conforme a la tabla, para realizar el contraste de hipótesis, se puede apreciar que, para 75 trabajadores, se tuvo un coeficiente de relación = 0,315, demostrando que la comunicación interna y la efectividad tienen una asociación positiva débil, según al autor Supo (2017), seguido de ello se tiene un grado significativo de 0,005, el cual es menor al porcentaje de error (0,05) lo cual quiere decir que ambos son significantes.

A ese entender, se rechaza totalmente la hipótesis que niega el estudio, dándole la razón a la hipótesis alterna, por tener como resultado que la comunicación



interna tiene una relación positiva, débil y significativa con la efectividad del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

4.4.DISCUSIÓN

Conforme a los resultados ya apreciados, se procedió a realizar la discusión correspondiente con respecto a los objetivos e hipótesis planteados, del mismo modo teorías y antecedentes:

Concerniente al objetivo general se tuvo como resultado que de los 75 encuestados que, del 19% un 15% hacen referencia de que en la UGEL se da una comunicación interna mala y ello se asocia a que se dé una productividad laboral media, seguido de ello, se presenta que del 72%, un 51% manifestaron que se da una comunicación interna regular, ello se asocia a que la productividad laboral sea media, finalmente, se tuvo que del 9%, un 7%, señalaron que se da una comunicación interna buena, y ello se asocia a que se genera una productividad laboral alta.

Estos resultados sin corroborados con datos hallados de Montes (2019), quien indica que conforme a la percepción de los servidores públicos sobre la variable comunicación interna se refleja que un rango medio, además que la comunicación interna no se da de manera satisfactoria, ya que no llega a todos los servidores en tiempo real y de manera efectiva. Del mismo modo se tiene a Muñoz (2020), con quien no se está de acuerdo, porque este tuvo como resultado que la problemática de la TIA es la comunicación deficiente que se da en la entidad, lo que causa la existencia de una disminución de la productividad de parte de los trabajadores afectando de ese modo el clima laboral. Asimismo, se tiene a Cruz (2019), quien indica que solo a veces existe comunicación constante y abierta con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades, además que no se observa dicha comunicación.



Mientras que, el primer objetivo específico tuvo como resultado que de los 75 encuestados que, del 19% un 17% hacen referencia de que en la UGEL se da una comunicación interna mala y ello se asocia a que la eficiencia del personal sea media, seguido de ello, se presenta que del 72%, un 51% manifestaron que se da una comunicación interna regular, ello se asocia a que la eficiencia del personal sea media, finalmente, se tuvo que del 9%, un 7%, señalaron que se da una comunicación interna buena, y ello se asocia a que la eficiencia del personal sea alta.

Estos resultados sin corroborados con datos hallados de Ruiz y Velezmoro (2021), quien indica que se visualiza que los participantes estimaron que los niveles de comunicación interna son medios, esto en razón de que comunicación en esta institución no comunican sus problemas, no conversas con sus demás compañeros, por lo que como consecuencia su eficiencia personal es media. Del mismo modo se tiene a Ponce (2019), quien indica que los trabajadores perciben una comunicación interna en un nivel regular, dando a conocer que para la mayoría de los trabajadores los vínculos creados con las asociaciones radican en los diálogos de las deficiencias, la solución de problemas existentes de forma oportuna, capacitación permanente entre otros.

De acuerdo al segundo objetivo específico se tuvo como resultado que de los 75 encuestados que, del 19% un 8% hacen referencia de que en la UGEL se da una comunicación interna mala y ello se asocia a que la eficacia del personal sea media, seguido de ello, se presenta que del 72%, un 39% manifestaron que se da una comunicación interna regular, ello se asocia a que la eficacia del personal sea media, finalmente, se tuvo que del 9%, un 9%, señalaron que se da una comunicación interna buena, y ello se asocia a que la eficacia del personal sea alta.



Estos resultados sin corroborados con datos hallados de Mamani (2022), quien indica que los trabajadores manifiestan que la comunicación interna formal es descendente y poseen eficacia moderada, tomando en referencia que la comunicación interna formal es cuando los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y los directivos de la corporación Electro Puno S.A.A. – sede Juliaca 2021. Del mismo modo se tiene a Mamani (2022), con quien no se está de acuerdo, porque este tuvo como resultado que la problemática de la TIA es la comunicación deficiente que se da en la entidad, lo que causa la existencia de una disminución de la productividad de parte de los trabajadores afectando de ese modo el clima laboral. Asimismo, se tiene a Luque (2019), quien indica que se observa que nunca se elaboran los cuadros de carencias, en consecuencia, no hay relación entre las planeaciones de la comunicación interna y la productividad laboral, comprendiéndose y tampoco el aprovisionamiento, planes anuales de contrataciones, compras oportunas, materiales de calidad, manejo de equipos, almacenes, los mismos que se correlacionan con la eficacia de los gerentes de la CRAC Los andes.

Concerniente al tercer objetivo específico se tuvo como resultado que de los 75 encuestados que, del 19% un 9% hacen referencia de que en la UGEL se da una comunicación interna mala y ello se asocia a que la efectividad del personal sea media, seguido de ello, se presenta que del 72%, un 37% manifestaron que se da una comunicación interna regular, ello se asocia a que la efectividad del personal sea media, finalmente, se tuvo que del 9%, un 7%, señalaron que se da una comunicación interna buena, y ello se asocia a que la efectividad del personal sea alta.

Estos resultados sin corroborados con datos hallados de Pari (2024), quien indica que los trabajadores aseguraron que la comunicación interna se encuentra en un rango moderado ya que no conocen documentos administrativos, además que no son informados



de las estructuras orgánicas que se rige en el ente, lo que produce una comunicación descendente a la productividad laboral, además que la efectividad personal es media en razón de que los niveles de comunicación son descendentes. Del mismo modo se tiene a Muñoz (2020), con quien no se está de acuerdo, porque este tuvo como resultado que la problemática de la TIA es la comunicación deficiente que se da en la entidad, lo que causa la existencia de una disminución de la productividad de parte de los trabajadores afectando de ese modo el clima laboral. Asimismo, no estamos de acuerdo con Bustamante (2021), quien indica que los empleados aseguran que los periódicos murales incentivan a las participaciones en actuaciones internas, además que afirman estar en conformes ante las premisas planteadas por la institución donde laboran.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe relación significativa entre la comunicación interna y productividad laboral, esta asociación es de tipo positivo, de intensidad débil, esta correlación sugiere que los trabajadores tienen que mostrar sus ideas, inquietudes y recomendaciones, compartir sus experiencias para de esa manera mejorar la productividad laboral de los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

SEGUNDA: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la eficiencia del personal, esta asociación es de tipo positivo, de intensidad débil. Esta correlación sugiere que se mejore la comunicación para así mejorar el clima laboral, y también de evitar la distorsión de mensajes y la mala expresión de mensajes del personal en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

TERCERA: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la eficacia de la persona, esta asociación es de tipo positivo, de intensidad débil. Esta correlación sugiere que los trabajadores deben dar a conocer sus ideas, hablar de sus problemas, además de disminuir la carga laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.

CUARTA: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la efectividad del personal, esta asociación es de tipo positivo, de intensidad débil. Esta correlación sugiere que se mejore la cultura de escucha activa para que de esa forma se pueda establecer un diálogo continuo, además de elaborar un plan de comunicación interna en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la UGEL San Román, mejorar la comunicación interna en dicha entidad, por medio del trabajo en equipo, gestión de talentos, participación de proyectos u otros mecanismos, de tal manera se tendrá una buena efectividad laboral, para lograr que se mejore la comunicación interna entre los trabajadores de este ente del estado.

SEGUNDA: Se recomienda a la UGEL San Román, emplear mecanismos que fortalezcan la comunicación interna, donde los trabajadores tengan mejor comunicación y así se demuestra la eficiente labor que realiza el personal.

TERCERA: Se recomienda a la UGEL San Román, dar un corto tiempo a los trabajadores como refrigerio donde puedan relajarse, entretenerse o hacer vida social, de tal manera despejen la mente y al reanudar a sus labores lo hagan con mayor concentración y entusiasmo, denotando una eficaz labor de parte del personal.

CUARTA: Se recomienda a la Universidad Nacional del Altiplano, concretamente a la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación social debe propender a ejecutar trabajos de investigación cuyos ejes temáticos sugerentes se centren en la comunicación interna y la productividad laboral, basándose en el diseño experimental para proponer mecanismos orientados mejorar tanto la comunicación y la productividad laboral tanto en instituciones públicas y privadas.

QUINTO: Se recomienda a los futuros investigadores realizar estudios de complejidad superior a este estudio con la finalidad de evidenciar otras dificultades que podrían estar presentes en la UGEL San Román.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agudelo, B., & Escobar, M. (2022). Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia. *Dialnet*, 23(2), 16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8378006.pdf>
- Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico moderno de Riobamba*. tesis , Universidad Católica de Santiago de Guayaquil , Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17744/1/T-UCSG-POS-MGSS-324.pdf>
- Arévalo, L., & Valdez, J. (18 de diciembre de 2018). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Revistas científicas de la Universidad César Vallejo*, 6. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/236061518.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a Edición ed.). México. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Blacutt, J. (2021). La innovación, un tema recorriendo los caminos de la teoría de la administración. *Scielo*, 65(47), 19. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332021000100006



- Buitrago, D. (2020). La emoción y el sentimiento: más allá de una diferencia de contenido. *Dialnet*, 18(26), 1-12. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8397707.pdf>
- Bustamante, Y. (2021). *Comunicación interna y la productividad laboral en la municipalidad rprovincial de Espinar, 2020*. Tesis , Universidad Nacional del Altiplano , Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/16558/Bustamante_Cuti_Yorka_Nuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caballero, R. (2019). Apuntes metodológicos para evaluar la efectividad de una ley. *Scielo*, 52(154), 12. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332019000100411
- Cabrera, et. al. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Dialnet*, 4(2), 459-470. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8063286>
- Calle, et. al. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dialnet*, 6(1), 1-37. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7351791.pdf>
- Calvo, J., & Pelegrín, A. (junio de 2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006#:~:text=Andrade%20\(2005%2C%20p.,minimizandoo%20e1%20empleo%20de%20recursos%22.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006#:~:text=Andrade%20(2005%2C%20p.,minimizandoo%20e1%20empleo%20de%20recursos%22.)



- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos de Anibal Jesus Paredes Galvan.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Lima, Perú: San Marcos de Anibal Jesus Paredes Galvan.
- Carretón, C. (2009). *Las relaciones publicas en la gestión de la comunicación interna*. AIRP. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/15719/1/LIBRO%20Las%20relaciones%20p%C3%BAblicas%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna.pdf>
- Castillo, A. (2010). *Relaciones Públicas*. España: Instituto de Investigación de relaciones público . Obtenido de https://www.uma.es/media/files/libropr_1.pdf
- Charry, H. (12 de marzo de 2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacionl en el sector público. *Scielo*, 10. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Claro, et. al. (2021). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work. *Scielo*, 27(41), 1-27. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/angr/v21n41/1692-2522-angr-21-41-e204.pdf>
- Claro, et. al. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work Chile. *Dialnet*, 13(9), 1-27. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8535241.pdf>
- Coll, F. (16 de julio de 2020). Productividad laboral. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>



- College, D. (28 de enero de 2020). El control como fase del proceso administrativo. *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/#:~:text=El%20control%20es%20la%20funci%C3%B3n,654>).
- Cortés, et. al. (2024). Comunicación interna en las organizaciones: factores que revelan la difusión de la información, la sostenibilidad social, satisfacción y la productividad. *Dialnet*, 5(4), 1-9. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9718976.pdf>
- Cortés, L. (2018). Conocimiento, poder, comunicación y su relación con el ordenamiento territorial. *Redalyc*, 16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70930408008.pdf>
- Cruz, R. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de la municipalidad del centro poblado de alto Puno 2019*. tesis, Universidad Nacional de Puno, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11873/Cruz_Parqui_Ruth_Guisela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Damián, et. al. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Redalyc*, 13(9), 1-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/>
- Dávila, et. al. (2022). Productividad laboral. *Scielo*, 14(2), 1-8. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>
- Delgado, G. (2018). El concepto de relación. *Scielo*, 24. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rcudep/v17n2/a14v17n2.pdf>



- Dextre, J., & Del pozo, R. (2012). Contabilidad y Negocios. *Redalyc*, 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Eyzaguirre, P. (2010). *RELACIONES PÚBLICAS*. México. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/moreano_fm/enpdf/cap1.pdf
- Fernandez, A., & Dufey, M. (2007). Expresión y reconocimiento de emociones: un punto de encuentro entre evolución, psicofisiología y neurociencias. *Redalyc*, 14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1793/179317882002.pdf>
- Fernandez, A., Dufey, M., & Mourgues, C. (2007). Expresión y reconocimiento de emociones. *Redalyc*, 14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1793/179317882002.pdf>
- Ferrando, E. (2023). La motivación en la enseñanza de segundas lenguas: aproximación teórico-práctica en el ámbito del enfoque integrado AICLE. *Scielo*, 22(1), 13. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2413-26592023000100006
- Ferreira, M. (2019). Información biológica: ¿la teoría de la información ataca de nuevo? *Scielo*, 42(1), 169-209. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/man/a/q5VHGKWKkR3z7LsG8YDQ3gC/?format=pdf&lang=es>
- Fontalvo et. al. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047#:~:text=La%20productividad%20es%20conocida%20como,entradas.%20Medina%2C%20\(2010\)](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047#:~:text=La%20productividad%20es%20conocida%20como,entradas.%20Medina%2C%20(2010))



- Foronda, et. al. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Scielo*, 19(4), 18. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000400624
- Franco, R. (2020). Las teorías del control y evaluación organizacional independiente. *Dialnet*, 64(32), 71-107. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7873451.pdf>
- Galarsi et. al. (2021). Comportamiento, historia y evolución. *Redalyc*, 36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18426920003.pdf>
- Gallegos, et. al. (2022). Los sistemas de información como sustento a la gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior. *Scielo*, 11(49), 16. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072022000100137
- Galván, E., & García, J. (2019). La eficiencia y su relación con el éxito de un proyecto según administradores de proyectos en centros de investigación. *Scielo*, 17(17), 20. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100010
- George, et. al. (2022). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Scielo*, 52(35), 9. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013
- Gordillo, et. al. (2021). Diferencias de género en la valoración de la intensidad emocional de las expresiones faciales de alegría y tristeza. *Scielo*, 14(1), 11. Obtenido de



https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092021000100001

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México, México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico, México, México: MCGrawHill/Interamericana Editores. S.A. . Obtenido de <https://bit.ly/2JLPtUM>

Julca, F. (2021). Comunicación interna: De lo tradicional a lo digital. *Scielo*, 20(4), 23. Obtenido de https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1164/Julca%20Aguirre%2C%20Franklin_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Lagos, et. al. (2020). Eficiencia, eficacia y efectividad en los proyectos. *Scielo*, 15(6), 29. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/f5817c0b-fdd5-4ce0-9af6-996f85fce892/content>

Linares, e. a. (2020). Concepciones teóricas sobre la calidad en la gestión de los servicios y su efectividad desde la teoría de colas. *Dialnet*, 4(1), 128-143. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8921707>

Luque, M. (2019). *La comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de la Ciudad de Puno - Periodo 2017*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/12102/Luque_Apaza_Mirlla_Danitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Mamani, S. (2022). *La comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo del empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca 2021*. Tesis , Universidad Nacional del Altiplano Puno, Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18117/Mamani_Flores_S_hakira_Mariby.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Manene, L. (28 de noviembre de 2013). Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo. *Actualidad empresarial*. Obtenido de <https://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación. *Scielo*, 7. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Marfull, A. (2017). *El metodo hipotetico - deductivo de Karl papper*. Obtenido de <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/>
- Martínez et. al. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Redalyc*, 20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Martínez, Y. (2022). Tendencias de investigación sobre comunicación interna en revistas internacionales: 2015-2021. *Dialnet*, 8(23), 1-26. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8738884.pdf>
- Merlano, S. (marzo de 2012). La comunicación interna en las organizaciones. *Contribuciones a la economía*. Obtenido de [https://www.eumed.net/ce/2012/smm.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Pizzolan te%20\(2004\)%20la%20comunicaci%C3%B3n,la%20empresa%20con%20visi%C3%B3n%20global.](https://www.eumed.net/ce/2012/smm.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Pizzolan te%20(2004)%20la%20comunicaci%C3%B3n,la%20empresa%20con%20visi%C3%B3n%20global.)



- Molina, H. (2020). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Scielo*, 12. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n75/v16n75a02.pdf>
- Montes, M. (2019). *Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sachaca, Arequipa 2019*. tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10556/CCmopeme.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno et. al. (2015). En torno al concepto de necesidad. *Scielo*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000300010
- Muñoz, G. (2020). *Comunicación interna de la empresa tiendas industriales asociadas S.A. y su incidencia en el desempeño laboral, Guayaquil 2020*. tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/53338/1/Comunicaci%C3%B3n%20interna%20de%20la%20empresa%20TIENDAS%20INDUSTRIALES%20ASOCIADAS%20S.A.%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20Guayaquil%202020.pdf>
- Naranjo, M. (2009). Motivación: Perspectiva teórica y alguna consideración de su importancia en el ámbito educativo. *Redalyc*, 19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Obando, L. (2021). Principio de entidad: un análisis jurídico en el Código de Comercio Venezolano y Colombiano. *Redalyc*, 15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890009.pdf>



- Ontiveros, M. (2019). Análisis de la eficacia, eficiencia y equidad de los programas para reducir las emisiones de ozono troposférico en la Ciudad de México. *Scielo*, 16(48), 14. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-952X2019000300239
- Otero et. al. (2016). El objetivo en el contexto de la dirección estratégica, el proceso docente y la investigación científica. *Redalyc*, 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/214/21420864014.pdf>
- Oyarvide et al. (4 de octubre de 2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las ciencias*, 14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6174479.pdf>
- Oyarvide, H., & Reyes, E. (octubre de 2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dialnet*, 14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6174479.pdf>
- Pacheco, M., & Alvarez, E. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. *Dialnet*, 7(3), 51-71. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8736845.pdf>
- Palomino, H. (2022). Influencia de la contratación pública en la efectividad del cumplimiento del planeamiento estratégico institucional. *Scielo*, 1(52), 13. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072022000400203
- Palomino, T. (2016). El trabajador: ¿Recurso humano? *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/737/73743964005/html/>



- Pari, F. (2024). *Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores del programa de apoyo al desarrollo rural Andino, 2022*. Tesis , Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/22100/Pari_Hanco_Franz_Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedraza et. al. (2020). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Scielo*. Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). Concepto de información. *Definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/informacion/#:~:text=desarrollo%20de%20Internet,-,La%20informaci%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20distintos%20autores,quien%20se%20acerca%20a%20contemplanlos>.
- Pino, R. (2018). *"Metodología de la investigación"*. Peru: San Marcos E. I. R. L.
- Ponce, D. (2019). *Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la Asociación Misión Médica Católica del Perú*. tesis , Universidad Nacional del Centro del Perú , Huancayo. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5851/T010_43303533_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portocarrero, S., & Salome, N. (2020). *“La comunicación Interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019*. Tesis , Universidad Tecnológica del Perú, Lima. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3791/Sandra%20P>



ortocarrero_Norma%20Salome_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quijia, e. a. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Scielo*, 47(1), 13. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-01292021000100017

Quiñones, et. al. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Scielo*, 5(21), 16. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642021000500197

Quispe, D. (24 de junio de 2014). Definición de información. *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/deysyq/definicin-de-informacin>

Ramírez, et. al. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Scielo*, 7(20), 11. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882022000200189

Raza, D. (2020). Mejorando la comunicación en los procesos de autoevaluación de la calidad en universidades. *Redalyc*, 37(10), 144-156. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5717/571763429010/571763429010.pdf>

Ríos, J. (2012). *Relaciones PÚBLICAS*. Ciudad de México: J.R.S. Obtenido de https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_44022_Microsoft_Word_-_rrpp.pdf



- Ríos, J. (abril de 2014). El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva. *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2014000100009
- Rojas, M., & Jaime, L. (23 de octubre de 2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 15. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ruiz, D., & Velezmoro, R. (2021). *Relación entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo del servicio de administración de inmuebles municipales de Trujillo-SAIMT, 2021*. tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18570/RUIZ%20LAVADO%20-%20VELEZMORO%20MALAVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santiago, N. (30 de enero de 2018). La Comunicación Interna como aliada de la productividad laboral. *Diario Sustentable*. Obtenido de <https://www.diariosustentable.com/2018/01/la-comunicacion-interna-como-aliada-de-la-productividad-laboral/#:~:text=La%20Comunicaci%C3%B3n%20Interna%20como%20aliada%20de%20la%20productividad%20laboral,-By%20Diario%20Sustentable&text=Generalmente%20la%20efi>
- Suárez, C., & García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Scielo*, 6(1), 16. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872021000100087



Suárez, et. al. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como. *Redalyc*, 6(1), 1-15.

Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/6731/673171218008/673171218008.pdf>

Supo, F. (2017). *Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica*

en ciencias sociales. Lima: FELIPE SUPO EDITOR. Obtenido de

<https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la->

[Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf](https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf)

Toctaquiza, C., & Peñaloza, V. (2021). Control interno jurídico administrativo para la

toma de decisiones en el sector público. *Scielo*, 15(9), 14. Obtenido de

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-

[78902021000800084](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000800084)

Travieso, C. (2021). La productividad y las teorías de crecimiento económico. *Scielo*,

16(1), 19. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-

[60612022000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612022000100004)

Tuapanta, et. al. (2017). *Alfa de cronbach para validar un cuestionario*. Descubre.

Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

Ureta, M., & Ramírez, V. (2020). Diferencias individuales en la producción de

expresiones emocionales en niñas y niños durante una tarea de inhibición y

flexibilidad con diferente contenido emocional. *Dialnet*, 15(2), 57-69. Obtenido

de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8167945.pdf>

Valencia, M. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación

estratégica. *Dialnet*, 6(6), 1-19. Obtenido de

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/3473/5275/>



Vera, L., & Vera, J. (2021). Productividad laboral y salario real: relaciones de causalidad en venezuela. *Scielo*, 52(205), 16. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362021000200027



ANEXOS

Anexo 1. Cuadro de operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA LIKERT	ESCALA POR VARIABLE
Variable X Comunicación interna	Vx1 Control	-Comportamiento -Normas -Procedimientos -Jerarquías	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre	Malo Regular Bueno
	Vx2 Motivaciones	-Necesidades -Compromiso -Incentivos		
	Vx3 Expresiones emocionales	-Sentimientos -Relación		
	Vx4 Informaciones	-Individual -Grupal -Formal -Informal		
Variable Y Productividad laboral	Vy1 Eficiencia	-Cumplimiento de metas -Recursos -Resultados	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre	Baja Media Alta
	Vy2 Eficacia	-Cumplimiento de planes -Logros de objetivos -Acerto en consecuencias de tareas		
	Vy3 Efectividad	-Tiempo -Toma de decisiones -Solución del problema		

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la Comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación existente entre la Comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La Comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román 2022.</p>	<p>Variable X</p> <p>Comunicación interna</p>	<p>Vx1 Control</p> <p>Vx2 Motivaciones</p> <p>Vx3 Expresiones emocionales</p>	<p>Comportamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> -Normas -Procedimientos -Jerarquías -Necesidades -Compromiso -Incentivos 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: No Experimental de corte transversal</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la Comunicación interna y la eficiencia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román 2022?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación existente entre la Comunicación interna y la eficiencia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La Comunicación interna se relaciona significativamente con la eficiencia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román 2022.</p>				
<p>¿Cuál es la relación existente entre la eficacia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la Comunicación interna y la eficacia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román 2022.</p>	<p>La Comunicación interna se relaciona significativamente con la eficacia del personal en los trabajadores de la UGEL San Román 2022.</p>	<p>Variable Y</p> <p>Productividad laboral</p>	<p>Vy1 Eficiente</p> <p>Vy2 Eficaz</p> <p>Vy3 Efectivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de metas -Recursos -Resultados -Cumplimiento de planes -Logros de objetivos -Acierto en consecuencias de tareas -Tiempo -Toma de decisiones -Solución del problema 	<p>Población:</p> <p>Trabajadores de la UGEL San Román</p> <p>Muestra: 90 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario a la Escala Likert</p>
<p>¿Cuál es la relación existente entre la efectividad del personal en los trabajadores de la UGEL San Román 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la Comunicación interna y la efectividad del personal en los trabajadores de la UGEL San Román 2022.</p>	<p>La Comunicación interna se relaciona significativamente con la efectividad del personal en los trabajadores de la UGEL San Román 2022.</p>				

Anexo 3. Instrumentos

Instrumento- Comunicación interna

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la UGEL San Román

LINSTRUCCIONES: Estimado Usuario, a continuación, se presenta un cuestionario que consta de 19 ítems, para que sean valorados de acuerdo a su apreciación, por lo que se pide de que la información que emita sea certera y verdadera, para que de ese modo se obtengan resultados reales, ponga un aspa en el casillero que considere correcto el cual se acerque más a la realidad.

1 = NUNCA	2 = CASI NUNCA	3 = A VECES	4 = CASI SIEMPRE	5 = SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S

No orden	DIMENSION/ ÍTEMS	PUNTAJE				
		1=N	2=CN	3=AV	4=CS	5=S
Control						
1.	¿Mi comportamiento para realizar las funciones encomendadas es el más adecuado?					
2.	¿Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros?					
3.	¿Mi comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error?					
Motivaciones						
10.	¿Mantengo una participación activa en la regularización de los mecanismos de la comunicación interna?					
11.	¿Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas?					
Expresiones emocionales						
18.	¿Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la unidad?					
19.	¿Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación?					
20.	¿Se ejecutan procedimientos de actualización a los medios comunicativos utilizados?					
Informaciones						
18.	¿Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones?					
19.	¿La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta las buenas coordinaciones?					



Instrumento- Productividad laboral

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la UGEL San Román

LINSTRUCCIONES: Estimado Usuario, a continuación, se presenta un cuestionario que consta de 27 ítems, para que sean valorados de acuerdo a su apreciación, por lo que se pide de que la información que emita sea certera y verdadera, para que de ese modo se obtengan resultados reales, ponga un aspa en el casillero que considere correcto el cual se acerque más a la realidad.

1 = NUNCA	2 = CASI NUNCA	3 = A VECES	4 = CASI SIEMPRE	5 = SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S

Nº	DIMENSION/ ÍTEMS	PUNTAJE				
		1=N	2=CN	3=AV	4=CS	5=S
Eficiente						
1.	¿El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido?					
2.	¿Se siente motivado por la Dirección para cumplir sus metas?					
3.	¿La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad?					
4.	¿Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales?					
5.	¿La dirección se preocupa con regularidad de proveer los recursos básicos?					
6.	¿Cuándo necesita de la reposición de un recurso informático se realiza dentro del tiempo prudente?					
7.	¿Los resultados obtenidos por su trabajo son los esperados?					
8.	¿Los miembros del equipo colaboran en que los resultados en la producción sean positivos?					
9.	¿Cuándo obtiene resultados negativos la Dirección toma medidas correctivas hacia su persona?					
Eficaz						
10.	¿El cumplimiento de los planes trazado se realiza siempre a la totalidad?					
11.	¿Solicita ayuda de sus compañeros cuando no puede cumplir con el plan indicado?					



12.	¿Realiza intercambio de experiencias con sus colegas sobre el cumplimiento de sus planes?					
13.	¿El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral?					
14.	¿El estrés es un factor asociado al logro de objetivos?					
15.	¿Desplaza su vida familiar para lograr sus objetivos?					
16.	Las tareas a realizar durante el día son programadas con anterioridad					
17.	Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar					
18.	Las tareas que realizo incrementan mi vocación de servicio					
Efectivo						
19.	¿La jornada laboral es suficiente para realizar sus funciones?					
20.	¿Cuándo trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido?					
21.	¿Las tareas a realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas?					
22.	¿Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo?					
23.	¿Participa en las reuniones de toma de decisión de cambio que se ejecutarán en la dirección?					
24.	¿Reacciona de manera empática cuando una decisión tomada no es de su agrado?					
25.	¿La dirección ofrece opciones de solución de problemas a los trabajadores?					
26.	¿Las soluciones a los inconvenientes solo son resueltos por la dirección?					
27.	¿Cuándo se le ofrece una posible solución de algún inconveniente a la dirección, es recibida gratamente?					



Anexo 4. Fichas de validación

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de investigación: Comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022

Nombre del experto: __ Hector Aguilar Narvaez

ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos para evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	C	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	NC	MÁS DESCRIPTIVO
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	C	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	C	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	C	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	C	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	NC	+MEJORAR LA PRECISIÓN
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	C	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	C	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	C	

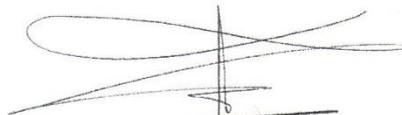


I. OBSERVACIONES GENERALES

Los enunciados deben ser más descriptivos y más precisos.

Apellidos y nombres del validador: Hector Javier Aguilar Narvaez

Grado académico: Doctor en Ciencias: Educación



Hector Aguilar Narvaez
DOCENTE
UNAP - PUNO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de investigación: Comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022

Nombre del experto: Dr. Walker E. Aragón Cruz

ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos para evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	C	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	C	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	C	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	C	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	C	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	N	No se precin los objetivos por Instrumento
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	N	?
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	C	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	C	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	C	



I. OBSERVACIONES GENERALES

No se considera el objetivo de la investigación

Apellidos y nombres del validador Dr. Walker E. Aragón Cruz

Grado académico: Doctor en Ciencias Sociales


Dr. WALKER E. ARAGÓN CRUZ
DOCENTE - UNA
Firma



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de investigación: Comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la UGEL San Román – Región Puno 2022

Nombre del experto: Maria Bobadilla Quispe

ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

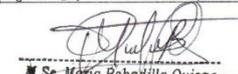
Aspectos para evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	C	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	C	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	C	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	C	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	C	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	C	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	C	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	NC	Algunos no tienen relación
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	C	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	C	



I. OBSERVACIONES GENERALES

Mejorar algunos enunciados con indicadores correspondientes.

Apellidos y nombres del validador Bobadilla Quispe María
Grado académico: Magister en Marketing Social y Com. para
el desarrollo


M. Sc. María Bobadilla Quispe
DOCENTE UNAP

Anexo 5. Evidencias fotográficas





	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN			
33	30	4	1	4	5	5	2	2	3	4	4	5	2	3	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	2	2	1	3	2		
34	31	4	3	5	4	3	2	1	3	2	2	1	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	
35	32	2	1	1	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	2	4	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	1	3	4	3	3	2	1	2	1	
36	33	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	5	5	2	1	5	2	1	5	4	2	5	1	4	5	5	5	5	1	1		
37	34	3	2	2	2	3	2	3	2	1	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	5	1	5	5	5	3	3		
38	35	3	3	4	4	3	2	2	1	2	1	2	2	4	4	3	4	3	4	5	2	4	2	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	1	5	4	3	2	1	2	2		
39	36	2	1	3	1	5	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	2	1	5	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3		
40	37	4	3	2	2	1	1	3	2	4	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4		
41	38	4	3	2	4	4	4	5	4	3	4	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2		
42	39	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	1	1	2	1	4	3	2	2	2	2	1	3	4	3	4	5	4	3	3	2	3	3	2	3	4	1	1	
43	40	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	1	1	1	3	5	5	1	4	5	3	5	5	5	3	5	5	1	1	5	5	3	5	5	3	5	4	5	
44	41	2	1	3	1	4	3	2	3	4	1	1	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	3	4	5	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3		
45	42	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	5	3	2	3	3	4	3	3	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	1	4	4	5	1	4	4	5	3	3	4	
46	43	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	3	4	3	4	5	3	2	2	1	4	2	4	5	5	5	5	5	4	5	2	1	2	3	2	5	3	4	2	2	4	
47	44	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
48	45	1	3	4	3	5	4	3	4	5	3	2	1	2	1	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	2	1	3	4	3	
49	46	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	1	4	2	4	3	3	2	4	1	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	1	1	4	1	
50	47	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	1	2	1	1	5	3	3	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3
51	48	1	1	4	2	3	4	1	3	1	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	2	4	2	3	4	2	4	2	4	3	4
52	49	4	3	2	1	4	3	5	4	3	4	5	4	5	1	2	3	2	5	3	4	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	2
53	50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	1	1	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	1	5	1	5	1
54	51	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	1	4	3	4	3	2	4	4	4	2	3	1	1	1	3	4	3	2	2	2	2	2	2
55	52	3	3	4	3	2	2	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
56	53	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	5	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	1	1
57	54	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5
58	55	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
59	56	3	2	3	4	3	2	5	4	3	3	2	1	4	4	4	3	2	1	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	1	1	3	2	3	2	2	2	
60	57	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	5	1	4	1	4	4	4	4	5	3	5	4	1	4	3	4	4	5	4	4	5
61	58	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	1	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	1	3	2	4	2	4	2	
62	59	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	2	1	5	4	4	3	2	2	1	4	5	1	4	5	1	5	3	4	2	
63	60	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	1	4	2	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	1	3	4	2	4	4	5	3	4	5	3	3
64	61	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
65	62	3	2	2	1	2	3	4	5	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	4	3



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN					
66	63	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	5	4	1	3	2	4	3	3	2	1	2	1					
67	64	5	3	1	2	1	1	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	5	2	5	4	5	3	2	5	5	4	2	5	4	2	5	4	1	5	2	4	3				
68	65	2	1	3	2	4	3	3	2	4	2	2	3	4	4	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	1	5	4	3	2					
69	66	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5				
70	67	3	4	2	3	3	2	2	3	1	2	3	4	4	2	3	1	2	1	2	3	3	3	4	3	2	3	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	3	1	3	1	1			
71	68	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	1	1	1	4	3	4	2	3	3	5	5	4	4	5	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	1			
72	69	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	1	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	3	1	1	2	3	4	3	3	2			
73	70	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	1	3	3	4	1	3	3	4	3	3		
74	71	3	2	3	4	5	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
75	72	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
76	73	5	4	4	3	2	3	3	3	2	4	1	3	2	2	1	2	2	2	3	1	4	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	1	4	3	2	
77	74	3	4	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
78	75	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	5	3	4	2	2	3	2	1	3	2	1	2	4	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo JUDITH ZULEMA CENTENO PARARI,
identificado con DNI 71822294 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:

" COMUNICACION INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA UGEL - SAN ROMÁN - REGIÓN PUNO 2022

Es un tema original.

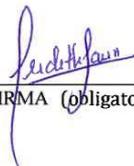
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, 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 17 de diciembre del 20 24


FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo SHELVA DANITZA MASHACA CAZORLA,
identificado con DNI 72277124 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:
" COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA UGEL SAN ROMÁN -REGIÓN PUNO 2022 "

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 17 de NOVIEMBRE del 20 21

FIRMA (obligatoria)



Huella



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

Por el presente documento, Yo JUDITH ZULEMA CENTENO PARARI
identificado con DNI 73822294 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:

" COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL
EN LOS TRABAJADORES DE LA UGEL SAN ROMÁN -
REGION PUNO 2022 "

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.

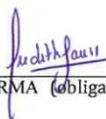
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de 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 17 de diciembre del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella



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

Por el presente documento, Yo SHEILA DAMITZA MACHACA CAZORLA
identificado con DNI 72277124 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:

“ COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA UGEL SAN ROMÁN - REGIÓN PUNO 2022 ”

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 mío; 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 17 de NOVIEMBRE del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella