



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. GLADYS SANDRA CALLATA MAMANI

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
CONTADOR PÚBLICO**

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2022**

TESIS PRESENTADO POR:

Bach. GLADYS SANDRA CALLATA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: POLÍTICA FISCAL Y HASIENDA PUBLICA NACIONAL - P15



RESOLUCIÓN N° 100-2025-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 24 de junio del 2025

VISTOS: El Oficio No 017-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 24 de junio del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° CU – 4669** presentado por el (la) Bachiller: **CALLATA MAMANI GLADYS SANDRA**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2022**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **CALLATA MAMANI GLADYS SANDRA**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2022**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | |
|-------------|---------------------------------------|
| Presidente | : Dra. BERTHA BEJAR PARRA |
| 1er Miembro | : Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON |
| 2do Miembro | : Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA |
| Asesor | : Dr. HILARIO CONDORI MAMANI |

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | |
|-------|--------------------------------|
| Lugar | : Salón de Grados de la FCCF |
| Fecha | : JUEVES, 26 de junio del 2025 |
| Hora | : 10:00 a.m. |

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERÓN
Decano de la Facultad de Co.
Contables y Financieras



RESOLUCIÓN N° 127 - 2023-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 29 de diciembre del 2023

Visto: el Expediente N° 2023-CU-18528 de fecha 22 de diciembre del 2023, presentado por el (la) Bachiller: **CALLATA MAMANI GLADYS SANDRA**, quien solicita revisión del Informe Final de la Investigación "ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **CALLATA MAMANI GLADYS SANDRA**, quien solicita la revisión y aprobación de Informe Final titulado: **INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2022**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro la propuesta del ASESOR (a) Dr. **HILARIO CONDORI MAMANI**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: **INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2022**, presentado por el (la) Bachiller. **CALLATA MAMANI GLADYS SANDRA**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al: **Dr. HILARIO CONDORI MAMANI**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Tilly Huacari Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



RESOLUCIÓN N° 583-2023- D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 04 de setiembre del 2023

VISTOS:

El Oficio No 096-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 31 de agosto del 2023, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° CU-09968 presentado por el (la) Bachiller: **CALLATA MAMANI GLADYS SANDRA**; quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2022**; para optar el Título Profesional de Contador Público, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el **Comité de Investigación** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

PRIMERO:

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2022**, presentado por el (la) Bachiller: **CALLATA MAMANI GLADYS SANDRA**, para optar el Título Profesional de Contador Público; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mgr. SERDIA BEJAR PARRA
Decano (e) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras



INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.munipuno.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
9	Mamani Cueva, Ronald Ruben. "Relación de las competencias digitales y el aprendizaje colaborativo en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público Puno - 2022 ", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2022	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	GLADYS SANDRA CALLATA MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74775404
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-6195-3293
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02385723
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3023-4628
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29433035
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01213364

Datos de investigación	
Línea de investigación	POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL - P15
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno</p> <p>Coordenadas: Latitud: -15.840166745051755 Longitud: -70.02801850812416</p> <p>https://maps.app.goo.gl/4KMPZhLdFLX24LiH8</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Septiembre 2023 – Junio 2025
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford (concytec-pe.github.io)	<p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CERÓN CABRERÍA"
DR. ULISES AGUILAR PINTO
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FOCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo GLADYS SANDRA CALLATA MAMANI, identificado con DNI
Nro. 74775404 en mi condición de egresado de:

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

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:
INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2022

Asesorado por: Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

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.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 09 de Julio del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios; quien me da motivos para no desvanecerme, el que está conmigo en cada momento cuidándome y guiando mis pasos.

A mi padre; Gregorio Callata Huacca, quien han sido mi motivo de inspiración dándome siempre su amor incondicional, me apoyó y alentó diariamente para seguir adelante. Por todo el esfuerzo y cariño que me brinda para hacer realidad mis sueños y el por el apoyo incondicional que me permitieron culminar mi profesión

Gladys Sandra.



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, y más específicamente a la Escuela de Contabilidad y Finanzas, por brindarnos una formación orientada a alcanzar el éxito en nuestra vida profesional, así como por brindarnos un ambiente seguro para estudiar durante nuestra etapa universitaria.

Queremos expresar nuestro agradecimiento a los profesores de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas por inculcarnos la importancia de los principios morales y éticos, así como por compartir con nosotros sus enriquecedoras conferencias y años de experiencia profesional.

Dado que pudimos llegar a la cima de nuestro esfuerzo de estudio con su paciencia y apoyo, queremos expresar nuestro agradecimiento al Dr. Hilario y a Condori Mamani por brindarnos orientación, consejos y dirección en el proceso de desarrollo de nuestra tesis.

Por haber compartido con nosotros alegrías y dolores, un fin de semana lleno de anécdotas y momentos agradables llenos de lecciones de vida, y cuyos recuerdos guardaremos por siempre en el baúl de nuestra memoria, queremos expresar nuestro agradecimiento a todos nuestros compañeros de trabajo y amigos que contribuyeron a la increíble experiencia de aprendizaje que fue nuestra vida estudiantil.

Gladys Sandra.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema.....	1
1.1.1. Problema general	2
1.1.2. Problemas específicos.....	2
1.2. Formulación de objetivos	2
1.2.1. Objetivo general.....	2
1.2.2. Objetivos específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación	3
1.3.1. Justificación Práctica	3
1.3.2. Justificación Social	3
1.3.3. Justificación Teórica	4
1.3.4. Justificación Metodológica.....	4
1.4. Hipótesis	4
1.4.1. Hipótesis general.....	4
1.4.2. Hipótesis específicas	5



1.5. Variables.....	5
1.5.1. variables y dimensiones.....	5

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2.1. Comunicación interna.....	23
2.2.2. Desempeño laboral.....	27

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1. Métodos de investigación.....	31
3.2. Tipo de investigación.....	32
3.3. Método aplicado a la investigación.....	32
3.4. Población y tamaño de muestra.....	33
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.5.1. Técnicas.....	36
3.5.2. Instrumentos.....	37
3.6. Diseño estadístico.....	37

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Presentacion.....	40
4.2. Discusión.....	71
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXO.....	86



ANEXO 1. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	86
ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	88



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables..... 6

Tabla 2. Trabajadores de la municipalidad de Puno. 33

Tabla 3. Trabajadores de la Municipalidad de Puno por condición laboral. 35

Tabla 4. Muestra de trabajadores..... 36

Tabla 5. Canales de comunicación interna en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Puno, 2022..... 40

Tabla 6. Barreras de comunicación interna en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Puno, 2022..... 43

Tabla 7. Retroalimentación de comunicación interna en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Puno, 2022..... 46

Tabla 8. Participación del empleado en los trabajadores de la Municipalidad
Provincial de Puno, 2022. 49

Tabla 9. Formación de desarrollo profesional en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Puno, 2022..... 52

Tabla 10. Adecuación o ambiente laboral en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Puno, 2022..... 54

Tabla 11. Nivel de comunicación interna en la participación de los trabajadores
de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022. 56

Tabla 12. Nivel de comunicación interna en la formación de desarrollo
profesional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022..... 60

Tabla 13. Nivel de comunicación interna en la adecuación o ambiente laboral
en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022. 64

Tabla 14. Nivel de comunicación interna en el desempeño laboral en
trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022. 68



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Canales de comunicación interna en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Puno, 2022..... 41

Figura 2. Retroalimentación de comunicación interna en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Puno, 2022..... 47

Figura 3. Participación del empleado en los trabajadores de la Municipalidad
Provincial de Puno, 2022. 49

Figura 4. Formación de desarrollo profesional en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Puno, 2022..... 53

Figura 5. Adecuación o ambiente laboral en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Puno, 2022..... 55

Figura 6. Nivel de comunicación interna en la participación de los trabajadores
de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022..... 56

Figura 7. Nivel de comunicación interna en la formación de desarrollo
profesional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022..... 61

Figura 8. Nivel de comunicación interna en la adecuación o ambiente laboral en
trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022. 65

Figura 9. Nivel de comunicación interna en el desempeño laboral en
trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022. 68



RESUMEN

En el contexto de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2022, el presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar en qué medida la comunicación interna afecta el desempeño laboral de los trabajadores. En qué consiste el estudio categorizó como investigación aplicada debido a su diseño transversal, que carecía de componentes experimentales y utilizaba metodologías cuantitativas. El cuestionario fue la herramienta que se utilizó en el proceso de recolección de datos, el cual se realizó utilizando la técnica de muestreo. Para validar la hipótesis se utilizó la prueba estadística conocida como correlación de Pearson. De acuerdo a los datos que se muestran en las tablas y la Figura 12, los niveles de comunicación interna que existen entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2022 afectan sustancialmente su desempeño laboral general. La proporción de empleados que reporta tener una comunicación interna inadecuada mientras logra un desempeño laboral aceptable es del 33,3%, mientras que el porcentaje de trabajadores que describe tener una comunicación interna deficiente mientras logra un desempeño laboral sobresaliente es del 25,7%. Los hallazgos de Se encuentra un valor de correlación de 0,808 en la prueba de correlación de Pearson, lo que sugiere que existe un vínculo entre ambas variables. significativa entre las dos variables. Este estudio demuestra que una mejor la comunicación al interior de la organización tiene un impacto considerable en la cooperación laboral entre los trabajadores. y se asocia con un mejor desempeño laboral. Teniendo en cuenta que la probabilidad de error de la prueba es 0.000, que está por debajo del umbral de 0.05, se puede concluir que la evaluación es estadísticamente significativa.



PALABRAS CLAVE: Participación, retroalimentación, participación del empleado, formación de desarrollo profesional, adecuación ambiente laboral.



ABSTRACT

This research is being conducted with the intention of determining the scope of the Provincial Municipality of Puno in 2022 relies on employee communication to influence productivity. In particular, the study will concentrate on the insights that it provides. The study design that was used was a cross-sectional research design that did not include any experiments. The research method that was utilized was quantitative research. The study conducted was classified as applied research. The survey approach was used for data collection, with a questionnaire as the tool. To back up the line of thinking, a statistic called the Pearson correlation test was used. Table 12 and Figure 12 illustrate that the quality of internal communication at the Provincial Municipality of Puno in 2022 significantly influences employee job performance. Thirty-three-point three percent of employees report inadequate internal communication while exhibiting satisfactory job performance, and twenty-five-point seven percent of employees similarly report inadequate internal communication with exceptional job performance. The Pearson correlation test reveals a direct association between the two variables; their correlation value is 0.808, indicating this. That the two variables are associated with each other is shown by this. This occurrence demonstrates the correlation between the two variables. A clear association exists relating to the degree of internal communication and the quality of the communication performance attained by employees. An additional conclusion is that the test should be deemed statistically significant, since the error probability the number is 0.000, which is lower than the criterion that was defined, which is 0.05.



KEYWORDS: Participation, feedback, employee participation, professional development training, work environment adaptation.



INTRODUCCIÓN

El trabajo en equipo puede describirse como el esfuerzo cooperativo de un grupo de personas con la intención de lograr un objetivo determinado. Cuando dos o más personas trabajan juntas para lograr un objetivo compartido, se trata de un ejemplo de trabajo en equipo. Cada participante debe contribuir al esfuerzo. Comprender el valor de la cooperación es esencial para establecer y mantener interacciones interpersonales saludables dentro de las instituciones. Según los antecedentes se obtuvo que cuando hablamos de trabajo en equipo, hablamos de la importancia que tiene una buena gestión en el clima laboral de una entidad o institución.

En consecuencia, se considera que la colaboración eficaz mejora la evaluación y optimización de la gestión del clima laboral dentro del Municipio, aumentando así la productividad en la organización o institución.

Una buena gestión del trabajo en equipo evidentemente es un trabajo eficiente y de mayor productividad en una entidad u organización. Las razones antes mencionadas subrayan la importancia de este estudio sobre la relación entre el trabajo en equipo y el ambiente laboral en la Municipalidad Provincial de Puerto Rico.

Este esfuerzo de investigación persigue un objetivo de amplio alcance que se sitúa en la región de Puno, y Puno es una ciudad que ahora está administrada por un municipio ubicado dentro de la provincia de Puno. Dadas las circunstancias actuales, A continuación se presenta el estado en el que se encuentra la Municipalidad Provincial de Puno está experimentando problemas en su entorno operativo como resultado de la ausencia de iniciativas que sean pertinentes a la situación. En lo que respecta al ambiente laboral en lo que



respecta en lo que respecta a la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021, ¿cuál es la conexión entre trabajar en equipo y cooperar?

Cuando se fundó la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021, la meta principal que se debe lograr se formó para la municipalidad y el propósito principal de la municipalidad fue identificar el vínculo entre la cooperación y el ambiente laboral.

Según este estudio se presenta un concepto general análogo, que se desarrolla de la siguiente manera en lo que respecta a la Municipalidad Provincial de Puno, la relación entre la cooperación y ambiente laboral se investigó a lo largo del año designado.

A continuación, se enumeran los siete capítulos que componen esta investigación:

El primer capítulo examina el complejo vínculo en Puno, la Municipalidad Provincial es una municipalidad lugar donde se valora la colaboración y el ambiente laboral. El capítulo incluye un discurso sobre el tema principal, los desafíos auxiliares y las metas que se deben lograr.

Esta sección contiene tanto los objetivos generales como los particulares del estudio y exploran en detalle en el segundo capítulo del estudio.

Además, el Capítulo III ofrece una descripción completa de además del entorno de investigación, la base teórica. Antes de pasar a la conceptualización del ambiente de trabajo, la conversación comienza con la idea de trabajar en equipo y luego continúa con el siguiente tema. Adicionalmente, se muestra el marco conceptual necesario para comprender las técnicas propuestas y la conceptualización que se utilizó.



Lo mismo sucederá con la contracción de las hipótesis planteadas, así como las hipótesis planteadas y los indicadores.

En el Capítulo IV se abordan también las variables y su operacionalización, así como la teoría general, así como las hipótesis particulares involucradas.

Este capítulo proporciona una descripción general de la metodología de investigación que se utilizó en este estudio en particular, que es un enfoque sistemático, incluyendo la técnica, se discuten las características del estudio, incluyendo su metodología, nivel y diseño. Se hace una presentación sobre además de la identificación de la población y la muestra, en este documento también se proporcionan los instrumentos y equipos que se utilizaron para la recolección de datos.

Capítulo Sexto presenta un resumen de los resultados que se recibieron de las encuestas que realizó la Municipalidad Provincial de Puno, además de un análisis de los datos que se recopilaron se recolectaron que se recopiló.

También se incluyen algunas recomendaciones y anexos en la conclusión del estudio, junto con los hallazgos y los hallazgos e inferencias extraídas pertenecientes a el estudio.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema.

Estos últimos años, estas empresas en España son cada vez mayor prioridad a fomentar un clima positivo de comunicación interna entre los empleados, abordando de forma proactiva los posibles impedimentos para un óptimo desempeño laboral. Estos factores han impulsado avances en metodologías y equipos de control relevantes no solo para la contabilidad sino para otros sectores organizacionales. Gámez (2010), citado en Mendoza Paredes (2020)

La investigación nacional indica deficiencias en la comunicación interna. Según Stein (2018), el 12,5% de los trabajadores que laboran en organizaciones públicas tienen una percepción mala del nivel de control interno, el 82,5% posee una percepción moderada, mientras que el 5% exhibe una percepción fuerte, influyendo en la gestión administrativa de las subdirecciones.

Durante el proceso de planificación, organización, la Municipalidad Provincial de Puno es responsable de la verificación y administración de las operaciones en curso encuentra limitaciones y desafíos que requieren el uso de enfoques improvisados para lograr las metas iniciales de acuerdo con las limitaciones impuestas por los recursos a los que ahora se tiene acceso, la mayor



parte del tiempo, los temas se hacen evidentes durante las fases de verificación y control del proceso. Este estudio tiene como objetivo analizar la influencia que tiene la comunicación interna en la organización en su conjunto el desempeño de los empleados en sus roles profesionales, dado que estos procesos incluyen actividades organizacionales críticas.

1.1.1. Problema general

¿En qué medida la comunicación interna influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022?

1.1.2. Problemas específicos

¿En qué medida la comunicación interna influye en la participación del empleado en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022?

¿En qué medida la comunicación interna influye en la formación de desarrollo profesional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022?

¿En qué medida la comunicación interna influye en la adecuación o ambiente de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022?

1.2. Formulación de objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar el nivel de influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.



1.2.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de comunicación interna en la participación del empleado en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Identificar el nivel de comunicación interna en la formación de desarrollo profesional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Identificar el nivel de comunicación interna en la adecuación o ambiente de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación Práctica

Para facilitar una gestión exitosa de la comunicación interna, es esencial analizar los procedimientos operativos que llevan a cabo los municipios provinciales y distritales. Esto se lleva a cabo para garantizar un rendimiento laboral óptimo. El propósito de este estudio es investigar el impacto que tiene la comunicación interna en el desempeño en el contexto antes mencionado trabajo de los empleados en sus trabajos. Para garantizar el cumplimiento de todos los mandatos ejecutivos y reglamentarios impuestos por el gobierno, es vital tener una comprensión completa del cumplimiento o incumplimiento.

1.3.2. Justificación Social

Realizar una evaluación crítica del estado actual de la comunicación interna dentro de los municipios provinciales para proponer mejoras a las obligaciones legislativas actuales. Es esencial que tengamos una buena comunicación interna en nuestro ámbito, ya que es responsable de monitorear, además de monitorear y evaluar las actividades que se realizaron, monitorear y evaluar las consecuencias de las acciones, también se incluye la administración pública. Esta declaración hace hincapié es cómo se utilizan los recursos y activos



del gobierno se denomina que sea eficiente, efectiva, transparente y prudente. Además, asegura Para garantizar que se está de acuerdo con los requisitos legales, es esencial, las directrices de política y los planes de acción, al mismo tiempo que se analizan sistemas de administración, gestión y control.

1.3.3. Justificación Teórica

Para obtener hallazgos que sean aceptables, la investigación se centrará en la ejecución de los principios vinculados a el impacto cómo el desempeño de la organización se ve afectado por la comunicación interna empleados en sus trabajos. Dichas teorías serán investigadas a través de las múltiples dimensiones e indicadores que se asocian al desempeño laboral.

1.3.4. Justificación Metodológica

La técnica de investigación y los enfoques durante el transcurso de este proyecto de investigación, la recopilación de datos se utilizará para investigar la eficiencia de la comunicación interna en el lugar de trabajo. Para lograr este objetivo, utilizaremos la técnica de encuesta junto con dos preguntas, que serán, según la opinión de otros investigadores, podrían servir de referencia para otras investigaciones o estudios comparables.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.



1.4.2. Hipótesis específicas

El nivel de comunicación interna influye moderadamente en la participación del empleado en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

El nivel de comunicación interna influye moderadamente en la formación de desarrollo profesional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

El nivel de comunicación interna influye moderadamente en la adecuación o ambiente de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

1.5. Variables.

1.5.1. variables y dimensiones

Variable independiente. Comunicación interna.

Dimensiones:

- Canales de comunicación interna
- Barreras de comunicación interna
- Retroalimentación de comunicación interna

Variable dependiente. Desempeño laboral.

Dimensiones:

- Participación del empleado
- Formación de desarrollo profesional
- Adecuación o ambiente de trabajo



1.5.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1.

Operacionalización de variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Comunicación interna.	Canales de comunicación interna	Capacidad de los gerentes Autonomía del personal Nivel de competencia laboral	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi
	Barreras de comunicación interna	Exigencia del área de trabajo Información de las actividades Comunicación con los gerentes	nunca Nunca
Desempeño laboral	Retroalimentación de comunicación interna	Coherencia y claridad Cumplimiento de actividades Efectividad o excelencia	
	Participación del empleado	Planificación de actividades estratégicas Logro de objetivos y metas	Siempre Casi siempre Algunas veces
	Formación de desarrollo profesional	conocimiento de tecnologías Capacitación en el área de trabajo Desempeño en sus funciones	Casi nunca Nunca
	Adecuación o ambiente de trabajo	Compromiso de trabajo Valores éticos Mejora de los resultados	

Nota: Elaboración del Investigador



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

La investigación realizada por Concha (2016), titulada Una investigación sobre un examen de la correlación entre el nivel de satisfacción laboral y la cantidad de comunicación que ocurre dentro de la organización entre el personal universitario de Guayaquil, contó con 103 participantes. La información que se obtuvo de estos trabajadores se obtuvo a través de la cumplimentación de un cuestionario de satisfacción. En los últimos seis meses se ha observado un nivel constante de comunicación interna, logrando una tasa de aceptación del 75%, como lo demuestran los hallazgos del estudio. Los empleados expresaron altos niveles de satisfacción con la revisión de la comunicación interna, que se realizó después de que se completó la evaluación y en las discusiones directas con los gerentes. Esto contrasta con los resultados que se obtuvieron de un diálogo interno que se dio dentro sobre la organización en cuestión.

En su estudio de 2018, Mendoza y colegas argumentan que el control interno es un componente importante dentro del contexto de su estudio una variable examinada por su impacto en las personas empleadas en el sector público dentro de una organización. Esta es la conclusión derivada de su



investigación. El propósito de este estudio es evaluar el impacto que tiene el control interno en la subgerencia de Hacienda que se encuentra actualmente en funcionamiento y reportar nuestros hallazgos vinculada con el sector público. Además, emplean métodos científicos tanto inductivos como deductivos en su metodología, de la cual obtuvieron resultados; debido a que reconocidos escritores a diferencia de las organizaciones comerciales, la definición de la frase "control interno" es aún un tanto ambigua, a pesar de que Estados Unidos de América y otras naciones han demostrado que el concepto en el contexto Cuando se trata de instituciones públicas, la idea de "control interno" pertenece a sus cualidades distintivas. Esto requiere tomar en cuenta el hecho de que persiguen objetivos sociales o políticos, que utilizan dinero público, que el ciclo de presupuestación y planificación es bastante importante y que sus operaciones son extremadamente complicadas, todas ellas áreas en las que existe una falta de acuerdo integral sobre cómo debe entenderse el término.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Una de las contribuciones que Guerrero, Sotelo y Cabezuelo (2022) hicieron a la revista fue la publicación de un artículo. A través de la implementación considerando la importancia de la comunicación interna como estrategia estratégica, es factible lograr los objetivos creación y difusión de una cultura empresarial. Una discusión del tema a la vez racional y coherente. Desde la perspectiva de un nuevo paradigma social, laboral, técnico y de salud, este artículo presenta el concepto de comunicación interna en su contexto. Lo hace a raíz de la irrupción del virus COVID-19. Además, este estudio introduce un nuevo paradigma para la comunicación. La implementación de este plan pretende anticipar la aparición inevitable de una nueva cultura laboral, una en la que la



experiencia, la dedicación y la inspiración de los profesionales serán elementos vitales para el desarrollo de la organización. Con ello se muestra la importancia del vínculo significativo que existe entre la comunicación interna y estas características, así como el proceso de transmisión y propagación de la cultura corporativa de una organización a otra. En vista de ello, resulta de suma importancia considerarla un componente vital del conjunto de herramientas estratégicas de la empresa en todas sus actividades y niveles. Llego a una conclusión. Es la comunicación que se produce en el interior de las organizaciones la que se considera uno de los papeles más importantes en la construcción de las organizaciones. Para que esta herramienta estratégica tenga éxito, debe incluirse en los múltiples procesos que se asocian a la empresa. Además, es fundamental integrarla en el proceso de planificación, que debe incluir tanto los objetivos de la organización como las actividades que se requieren para alcanzarlos. La comunicación que se da entre los distintos departamentos de la empresa actúa como la base sobre la que se proporciona la base para la cultura de la organización. Este artículo enfatiza la importancia de su función en el desarrollo y preservación del marco cultura de la organización, además de la transferencia de los componentes que son relevantes para la organización esenciales para el desarrollo de la organización conforman dicho marco. A través de esta pieza se resalta el significado del vehículo. Al reconocer la relación robusta e interdependiente entre cultura y comunicación interna, se hace evidente que ambas sirven a la organización y a sus profesionales, volviéndolas inseparables.

En el año 2020 se publicó un ensayo publicado en una publicación de autoría de Lozano, Amasifuén y Luna publicada bajo el título Municipalidad



Provincial de Picota. Este documento administrativo Hay algunas palabras que se utilizan, incluida la administración tanto administrativos como de la normativa interna. El municipio de Picota que se encuentra dentro de los límites geográficos de la provincia de Picota. Realizar una investigación sobre la conexión que existe además de los procedimientos de control interno, que también incluyen la administración de las operaciones administrativas del Municipio Provincial de Picota que se encuentran establecidos dentro de la administración del municipio es el propósito de este estudio. Para ser más específicos, se compone de los siguientes materiales: En esta investigación, que se realizó con su involucramiento, el cuestionario que se utilizó se derivó de la encuesta que se realizó, y participaron en el estudio cincuenta empleados de la Municipalidad de Picota del Gobierno Provincial. Porque es eso las variables no se modificaron de ninguna manera, y los datos simplemente se recogieron en su estado regular, el diseño no fue experimental. (rho de Spearman, $r = 0,085$) Es factible llegar se llegó al resultado de en cuanto a la relación entre la gestión administrativa y el control interno, existe una correlación pobre. Esta observación está respaldada por los datos. Esta conclusión se puede alcanzar gracias a los datos. Además, esta correlación no alcanza los estándares de significación estadística ($0,559 > 0,05$). Los empleados de la organización mencionada anteriormente otorgan un bajo grado de prioridad al control interno, lo que sugiere que incluso si se tomaran medidas para aumentar las mejoras en la administración administrativa y el control interno no serían proporcionales al grado de mejora al cambio que se está produciendo.

Álbum Rengifo de 2018, En su investigación, investigan tanto la variable que representa la gestión de los asuntos administrativos como la variable que



representa control interno, así como hacer un estudio de ambos componentes de la variable. Este esfuerzo se está realizando con la intención de establecer la conexión esta es la conexión que existe entre la gestión administrativa de la organización y el control interno que tiene la organización. Durante el transcurso del estudio, se utilizó el siguiente enfoque metodológico tanto descriptivo como correlacional, como se menciona en su metodología. También se observa que no se realizaron experimentos en el transcurso de la investigación. La evaluación de la documentación fue el método de estudio que se utilizó durante el transcurso del proyecto de proyecto de investigación, el cual se llevó a cabo con la asistencia de treinta personas diferentes. Se descubrió que existía un vínculo considerable se muestra la relación según los hallazgos de la prueba de correlación de Pearson que se realizó en el año 2017, existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el control interno en el Instituto Público de Educación Superior de Lamas. Esta es la prueba se llevó a cabo en 2017. Luego de realizar su investigación, los investigadores llegaron a esta conclusión. Este descubrimiento no solo demostró que existía sin embargo, también se puso de manifiesto que existía una asociación positiva sustancial entre los dos factores la importancia del vínculo que existía entre las dos variables que se estaban investigando.

Controles realizados internamente y los objetivos del subdirector de tesorería son dos de los factores que se tomaron en cuenta sobre la base del estudio que realizó Sánchez (2018). Esta investigación se está llevando a cabo cuyo propósito es tener una comprensión más profunda de la influencia que las estrategias de gestión administrativa se ven influenciadas por la presencia del control interno. Utilizando el método que se proporciona hace uso de un diseño



que no es experimental. Además de un cuestionario que incluía preguntas cerradas, se utilizaron fichas bibliográficas para la recolección de información. Teniendo en cuenta los resultados de este estudio, se ha determinado que a la luz de los hallazgos, se pueden extraer las siguientes conclusiones: La afirmación de que el Subdirector de Tesorería carece de evidencia no está respaldada por ninguna evidencia los resultados del estudio indican que las organizaciones podrían obtener beneficios de la instalación de sistemas de control interno. Esto es así tanto a nivel nacional como en la organización objeto del estudio de caso. La investigación examinada revela que el director adjunto de tesorería de las organizaciones se ve afectado positivamente por el control interno, siempre que los componentes del informe COSO que son relevantes para el control interno se utilicen de manera aceptable.

Lescano (2019) Con base en los hallazgos con base en los hallazgos del estudio que se ha realizado, el autor ha llegado para llegar a la conclusión de que existe una relación entre la gestión administrativa y el control interno para la organización. La presente investigación tiene varios objetivos importantes, uno de los más importantes es establecer en qué medida las actividades relacionadas con la gestión administrativa y el control interno están entrelazadas entre sí. En el curso de la generación de este estudio en particular, se utilizó un diseño correlacional y no se llevaron a cabo pruebas especiales. El método de estudio utilizado fue la observación y el cuestionario fue la herramienta de recolección esto sirvió para el objetivo de recopilar información y se utilizó para ese propósito. Los empleados de la Unidad Técnica de Tesorería que son responsables de las tareas administrativas están compuestos por un total de ocho personas, está incluido tanto en la población como en la muestra que se



tomaron en cuenta para evaluar la efectividad del sistema que controla las operaciones internas. Se tiene en cuenta a este miembro del personal específico durante todo el examen. Se ha determinado a partir de los hallazgos de acuerdo con de acuerdo con De acuerdo con los hallazgos de la investigación, existe una relación sustancial y directa entre la gestión administrativa y las actividades asociadas al control interno dentro de una organización. El coeficiente de correlación es de 0,943 y el nivel de significancia es menor al 5%, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos. Esto significa que es razonable concluir que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el control interno en la Unidad Técnica de Tesorería. Español Esto lleva a la conclusión de que la relación antes mencionada es efectivamente muy alta.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Barrionuevo (2023), en 2021, se prevé que actualmente se está llevando a cabo se realizó un estudio sobre los impactos de la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Moho, el cual se realizó para determinar los niveles de compromiso de los empleados que existe en los entornos organizacionales. En el contexto de este proyecto de estudio, programado para su ejecución en 2021 en el municipio de Moho, existe una relación entre el compromiso de los empleados en el lugar de trabajo y la influencia que tiene la comunicación interna sobre dicho compromiso, y el propósito principal de esta investigación es examinar dicha conexión. En la investigación se utilizó una estrategia deductiva, una técnica cuantitativa, un alcance correlacional y un diseño transversal que no incluyó ningún experimento y una estrategia deductiva personas particulares de la ciudad de Moho. En la población de todos los trabajadores se incluyeron



ochenta y tres personas. En cuanto a la muestra estadística, se incluyeron un total de 83 trabajadores. El cuestionario utilizado en la escala de Comunicación Interna sirvió como base para el proceso que se utilizó para recopilar los datos Compromiso Laboral. Se utilizaron metodologías de encuesta en la ejecución de este cuestionario. Se utilizó el alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento y el coeficiente de correlación de Spearman para realizar un análisis de hipótesis. Ambos métodos se utilizaron posteriormente. Ambos cálculos estadísticos se hicieron. Después se examinó y examinaron los resultados para determinar su importancia. Para mejorar y mantener para mejorar la comunicación interna de la organización, se recomienda que el Distrito de Moho establezca una estrategia de comunicación interna que considere todos los protocolos de comunicación. Esta recomendación se basa en los hallazgos que indican que el compromiso de los empleados en el Distrito de Moho se ve afectado significativamente por la comunicación interna.

Como lo afirma Melo (2017), la importancia del control interno se evaluó a través de un estudio realizado durante los años 2015 y 2016, en la Corte Superior de Justicia del Estado de Puno, con especial énfasis en el desempeño del personal administrativo. Uno de los objetivos principales el propósito de esta investigación fue evaluar la influencia que tiene el control interno sobre el desempeño de las instituciones. Durante el desarrollo de esta investigación, ocurrió lo siguiente, los enfoques que se utilizaron fueron diseños de investigación analíticos, deductivos, cuantitativos, descriptivos-explicativos y no experimentales. A continuación, se enumera una recopilación de las teorías y los descubrimientos que se descubrieron: Los primeros hallazgos sugieren un porcentaje de 31,5%, lo que refleja un nivel preliminar de implementación. Esto



lo ubica en el segundo nivel de cinco niveles en el examen del control interno. Adicionalmente, se puede deducir que las condiciones de este componente no están sujetas a formalización. Adicionalmente, se logró un porcentaje de 33.8% en cuanto a los factores de clima organizacional, ubicándolo en el segundo nivel entre cuatro niveles disponibles. La unidad examinada no ha implementado una política de control interno que esté acorde con las normas de control interno que han sido autorizadas por las Resoluciones de Contraloría Nros. 320-2016-CG y 458-2008-CG. Por lo tanto, la adherencia a los conceptos perteneciente al componente de Control del control interno relativo al ambiente es inadecuada. El déficit afecta sustancialmente administración administrativa y financiera de la Unidad Administrativa y Financiera la Corte Superior de Justicia de Puno, que a su vez incide negativamente en la efectividad operativa de la unidad. Durante el ejercicio fiscal 2015-2016, en el ámbito del cumplimiento de las normas de control interno, la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Puno se encontró con una serie de desafíos importantes. Es cierto que no exista una política establecida es una de las razones por las que se presenta este escenario que esté claramente establecida sobre el tema de la investigación. Durante los años 2015-2016, Se ha determinado por la Unidad Administrativa y Financiera de la Corte Superior de Justicia de Puno ha determinado que existe un impacto significativo en el desempeño laboral de su personal administrativo. Este impacto se relaciona con el clima organizacional que prevalecía en ese momento. Como consecuencia de ello, se determinó que el clima organizacional no es aceptable ni se utiliza de manera eficiente, lo que influye sustancialmente en la productividad organizacional del personal administrativo en sus respectivos roles.



Mozo y Paquirachi (2021) fueron quienes realizaron la investigación que se denominó En el marco de la Federación de Cooperativas de Lima, el año 2021, "Comunicación interna y desempeño laboral" fue el tema de discusión. En el contexto de la Federación de Cooperativas de Lima, el objetivo principal de esta investigación fue evaluar el vínculo que existe entre la comunicación interna y el desempeño de los colaboradores. En la investigación buscó evaluar el grado de existencia de cada variable y finalmente determinar la existe una correlación entre el éxito laboral y los diferentes aspectos de la comunicación interna. Esta investigación hace uso de la investigación aplicada mediante una técnica cualitativa, que se distingue por un diseño descriptivo-correlacional y un enfoque que no incluye la experimentación. Como resultado del tamaño restringido de la población, la investigación se realizó con todos los 58 trabajadores de SENSAL incluidos en ella. Por ello, no fue necesario realizar un muestreo, esto habría sido crucial debido al tamaño limitado sobre la muestra. Se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos y se realizó una evaluación del cuestionario. que había sido aceptado por tres personas certificadas. A partir de ese momento, se distribuyó a todos y cada uno de Los colaboradores de la Federación de Cooperativas de Lima, que son miembros lo completaron totalmente en línea. Un análisis de la información presentada reveló una correlación del 64,8% cuando existe una relación entre la cantidad de comunicación interna que se presenta y los niveles de desempeño que muestra el personal de la Federación de Cooperativas de Lima en el año 2021.

Valeriano (2017) Según los hallazgos de su investigación, las acciones de la Subdirección de Tesorería, la luz de los hallazgos de esta investigación, se busca comprender la influencia que tiene la eficiencia de los controles internos



que se encuentran presentes dentro de la organización de la Tesorería. La metodología que emplea la Subdirección se recomienda el uso de enfoques de investigación descriptivos con el propósito de recopilar información, explicativas y correlacionales. Se realizó una investigación con el objetivo de investigar una discusión del impacto que tiene el ambiente de control interno en el mejoramiento del plan de la empresa, utilizando una muestra de 56 funcionarios y empleados. La evaluación de los riesgos asociados a los controles internos tiene un impacto en alcance de las metas y objetivos que se han establecido para la organización en cuestión controles internos, mientras que las actividades que están vinculadas con uno de los factores que influye en el logro de las metas y objetivos es el entorno del sistema de control interno que se han establecido para los controles internos afectan la estrategia utilizada por la Subgerencia de Tesorería Municipal.

2019 Arias (2019). Además, en el transcurso de su investigación, se realizó un examen considerando para analizar la influencia que tiene el control interno en las operaciones de la Subdirección de Tesorería, es necesario tomar en consideración no solo los componentes del control interno sino también los resultados de la gestión de la Tesorería. La metodología de la investigación que se utilizó fue una estrategia que no incluyó ningún experimento, y se aplicó a una población, junto con se utilizan como ejemplo seis representantes de la organización. Utilización de de un instrumento de cuestionario fue un componente del enfoque utilizado para la encuesta. Se encontró, los hallazgos indican que los estándares de control interno se cumplieron en un nivel aceptable, con una tasa de cumplimiento del 67% en este nivel. En términos de conciliaciones bancarias, se alcanzó un cumplimiento en el uso de timbres



limitados para papeles pagados por Tesorería en un cien por ciento, sin embargo, solo el ochenta y tres por ciento de los contribuyentes pudieron cumplir se requieren pagos realizados en efectivo y/o depósitos a plazo fijo para cumplir con los criterios. Bautista (2018) realiza una investigación sobre cumplimiento de las normas y control interno con el fin de realizar un análisis del impacto que tiene el control interno en las operaciones de la Tesorería con el fin de tener un mejor conocimiento de la situación del vínculo entre ambos. Se determinó que el siguiente resultado se obtuvo debido a que la técnica que se utilizó no fue experimental y la calidad de la investigación que se realizó fue descriptiva-explicativa: Se comprobó un cierto nivel de conformidad con los criterios de control interno por parte de la Tesorería de la Municipalidad Distrital de Cuturapi, y este nivel de cumplimiento se mantuvo durante todo el año 2016. Según el personal administrativo, el veinte por ciento de ellos considera que se ha determinado que se ha cumplido el criterio de Unidad de Caja., el veinte por ciento considera que se ha cumplido para la incorporación del flujo de caja en la programación de los sistemas financieros, se aplica lo siguiente, la norma, el veinte por ciento considera que se ha cumplido con la norma de Conciliación Bancaria y el diez por ciento mantiene la creencia de que se han cumplido los criterios para la auditoría de fondos y valores después de una cuidadosa consideración. Teniendo en cuenta los porcentajes, pareciera que el personal no se adhiere a la noción de autorregulación ni cumple con las normas que se han establecido en su totalidad, la estructura no se ajusta a él de ninguna manera, forma o modo dentro del sistema de control interno. No solo no está de acuerdo con los requisitos, sino que también que se han establecido en su totalidad, sino que tampoco se ajusta al marco del control de sistema interno.



El año 2018 es el año que se destaca en particular por ser el que Zelio va a tener que afrontar en relación con la investigación que ya ha realizado. En Puno, las Unidades de Gestión Educativa Local también son conocidas como tienen una estructura de gestión que es interna a la organización, complementado con un sistema de seguimiento administrado por el gobierno. Al diseñar los sistemas de control interno que utilizan los diferentes órganos estatales, se incluyen en el proceso de diseño las metas de la administración del sistema de control interno. Exactamente cuántas son estas metas que se deben alcanzar no se especifica en ninguno de los materiales que se proporcionan. Sin embargo, se puede concluir que, si los funcionarios y empleados públicos están adecuadamente capacitados en control interno, existe una garantía razonable de una supervisión gubernamental efectiva. En el año 2006, una organización que trabajó con el objetivo de lograr mejoras, Con respecto se utilizó una estrategia que se basó en la investigación aplicada para la modernización e instalación del sistema con respecto al método de control interno que se utilizó. Un total de 514 personas, todas ellas empleadas, fueron incluidas en la población de estudio. Que estaban empleados por las municipalidades distritales y provinciales de Puno. Según los hallazgos, los objetivos de gestión que están asociados con los componentes las aplicaciones de los principios del control interno dentro de las agencias estatales son los componentes del sistema de control interno que se componen de diferentes componentes utilizan las agencias estatales., organizaciones públicas.

Según los resultados de su reciente investigación, Quispe (2018) informó sobre sus hallazgos. Durante los años 2016 y 2017, la administración de la Subdirección de Tesorería, perteneciente al Gobierno Regional de Madre de



Dios, fue objeto de una investigación que se realizó como parte de una investigación y su influencia son importantes. Esta investigación tiene como objetivo resaltar una discusión sobre el influencia en las actividades que realiza la Subdirección de Tesorería del Gobierno Regional de Madre de Dios, la cual está sujeta a la supervisión del sistema de control interno. Dicho de otra manera, esta es la razón por la cual se realizó el estudio. Con el propósito de recopilar información para esta investigación, se realizaron cuestionarios y entrevistas a autoridades públicas que se encuentran bajo la competencia de responsabilidad del Gobierno Regional de Madre de Dios o su autoridad la entidad en cuestión. Esto es resultado de los factores que han contribuido a que se discutieron anteriormente. El marco legal inadecuado, así como la falta de compromiso tanto de las figuras públicas como de las autoridades han dado como resultado que la corporación no establezca medidas de control o protección. Una extensa investigación demostró que la Subdirección de Tesorería de la corporación se vio muy afectada por que el sistema de control interno se encuentre funcionando adecuadamente. Esto se debe a que esta razón que se llegó tras realizar la evaluación.

Según Pando (2022), la gestión administrativa de las organizaciones y el cumplimiento de las metas dentro de las mismas organizacionales son los temas principales de su estudio. El marco de su estudio permitió la articulación de este principio. Específicamente, el propósito de esta investigación es investigar si existe una conexión entre la administración administrativa efectiva además del cumplimiento de los objetivos que se ha planteado la organización. Según este estudio en particular se utiliza un enfoque de investigación. Transaccional que es de naturaleza descriptiva y correlacional. Este enfoque no incluye ningún



experimento. La metodología que se utiliza es cuantitativa. Se utilizó un enfoque correlacional para la investigación, en lugar de uno experimental, lo que es un factor adicional a considerar. Se utilizó intencionalmente un enfoque de muestreo no aleatorio para lograr este propósito. La muestra incluyó 68 trabajadores. En concreto, este estudio actúa como un recurso único para futuras investigaciones en el tema relevante, y los hallazgos indican que, desde una perspectiva académica, ha aumentado y ampliado el conocimiento de la administración administrativa, así como el logro de objetivos organizacionales. Esta constatación fue posible gracias a la investigación realizada. Por tanto, se practica una excelente administración administrativa, que se presenta como una reacción a la dinámica del entorno en las metas organizacionales. La conclusión extraída de la correlación sustancial entre las variables, significativa con un valor de 0,01, es que esta conclusión es válida.

Mamani (2018), a lo largo de su esfuerzo investigativo. En la muestra de trabajadores de la UGEL, conformada por 32 personas del sector administrativo, se evidencian problemas de capacitación, escasez de profesionales competentes, falta de supervisión continua de la implementación del plan operativo y deficiencia en la documentación de gestión. El objetivo de este estudio es conocer en qué grado se relaciona la variable de control interno con el total que existe entre las municipalidades provinciales y distritales de Puno incide en la insuficiente gestión del tesoro que existe dentro de las unidades de gestión local que se encuentran ubicadas en la región Puno. Datos de este estudio utilizó un enfoque metodológico descriptivo, deductivo y analítico, utilizando una estrategia de muestreo no probabilístico. Esta metodología de investigación emplea técnicas descriptivas, deductivas y analíticas. La estrategia



de muestreo utilizada fue no probabilística. En Puno, las municipalidades provinciales y distritales no cuentan con la administración de los asuntos administrativos se ve afectada por la presencia de un control interno suficiente.

En su estudio, Meléndez (2018). Cuando se trata de la administración efectiva entre los municipios que se ubican dentro del área de Madre de Dios, la variable de control interno es responsable se considera un componente esencial. Uno de los objetivos de este proyecto es realizar una investigación profunda sobre la eficiencia con este es sistema de controles internos que se tiene ahora se está desarrollando. El enfoque se basa en este paso en particular procedimientos analíticos, descriptivos y deductivos, lo que facilita la obtención de conclusiones gracias a la metodología empleada. Se ha realizado una falta de mantenimiento adecuado tanto en según la Tabla de Asignación de Personal que se incluye en el Texto Único de Procedimientos Administrativos), lo cual incide negativamente en el funcionamiento administrativo de la empresa. Además, se concluyó que la mayoría de los cargos administrativos no fueron sujetos a concurso público sino que fueron influenciados por el clientelismo político de las autoridades. Las evaluaciones periódicas del desempeño del personal de oficina se realizan en contadas ocasiones y las condiciones de trabajo en numerosas oficinas son malas, lo que da lugar a un entorno laboral perjudicial. La dotación de personal es insuficiente para permitir una progresión profesional constante y, en ocasiones, un método utilizados para efectos de evaluar el desempeño de los empleados de oficina es una forma regular y se evalúa a intervalos regulares.

Fernández (2015) realizó una investigación. Evalúa la variable de gestión administrativa y económica. El objetivo es examinar la gestión administrativa y



económica. Se utilizaron diversas técnicas en el procedimiento de preparación, entre ellos técnicas analíticas, descriptivas y deductivas. Se puede deducir que la organización tiene una estructura organizativa jerárquica, ya que tanto la población como la muestra fueron seleccionados los cuatro es posible acceder a centros de investigación y servicios. A pesar de que la rentabilidad de las ventas muestra niveles porcentuales consistentes y respetables, el estudio de la gestión económica revela que las cuentas por cobrar constituyen un riesgo importante, no son suficientes, como consecuencia del crédito excesivo que se otorgó al personal universitario.

2.2. Marco teórico.

2.2.1. Comunicación interna

La comunicación interna, una herramienta muy estratégica

Además, Cabezuelo, Sotelo y Guerrero (2022). El punto que plantean es que el enfoque estratégico de la comunicación interna puede entenderse por su fuerte vínculo con la motivación, la dedicación y la competencia de los profesionales. Por el contrario, a los profesionales les gusta sentirse conectados con la meta y los objetivos de la organización. Para tener una comprensión completa de este vínculo, es necesario reconocer de inmediato que la comunicación que se lleva a cabo dentro de una organización tiene una función y tiene un significado que se extiende más allá del simple intercambio y transmisión de información. Concebido como un instrumento de gestión aplicable a varias divisiones, debe servir tanto a las personas como a la empresa de manera integral, incluyendo todas las actividades y procesos. Por lo tanto, es esencial crear, diseñar estrategias y llevar a cabo la comunicación interna teniendo en cuenta objetivos de corto, mediano y largo plazo.



Chiavenato (2005) define la comunicación como "Los mecanismos por para lo cual se transfiere e interpreta una amplia gama de información, conceptos, puntos de vista y actitudes, fomentando un entendimiento mutuo o consenso". Esta definición resume la naturaleza de la comunicación. Cuando se trata de coordinar las acciones que se requieren necesario tener una comunicación eficiente para que la organización sea eficaz en sus esfuerzos por alcanzar sus objetivos.

Como se afirma en el argumento presentado por Barrionovo Hanco (2023), La comunicación interna consiste en una secuencia de actividades ejecutadas y refinadas para mejorar las conexiones dentro de una organización y fomentar el compromiso. Actualmente, la comunicación interna puede evaluarse cualitativamente a través de entrevistas o discusiones, y cuantitativamente mediante cuestionarios y sistemas de calificación. Esta es la razón por la que la administración puede beneficiarse enormemente del uso de la comunicación interna como herramienta. El análisis de los documentos internos que circulan dentro de la corporación es otro método que se puede utilizar para realizar una investigación sobre las numerosas realidades que están presentes dentro de la organización. Esta es una de las posibles aplicaciones de este método.



2.2.1.1. Dimensiones de la comunicación interna

a. Canales de comunicación interna

Lo ha afirmado Mora (1999), el canal de comunicación actúa como un conducto para la transferencia de información, así como moverse simultáneamente de un lugar a otro. El canal en cuestión, también conocido como el componente primario que se encarga de la transmisión, almacenamiento y amplificación de la información es el medio de comunicación., dispersión o repetición de un mensaje enviado por un emisor. Dicho esto, el canal funciona como un medio para transmitir la señal del transmisor al receptor. Sirve como medio para transmitir una señal de un lugar a otro.

Arciniega (2002) afirma que en la comunicación humana, las personas utilizan sus sentidos fisiológicos para transmitir y comprender información significativa. En conjunto con el cuerpo, utiliza aparatos tecnológicos externos para difundir, transmitir, estabilizar y regular la percepción del mensaje que comunica. Tanto el cuerpo humano, que es un componente del entorno fisiológico, como la presencia de herramientas manuales, físicas y mecánicas, que son componentes del entorno técnico, sirven para promover las relaciones que los individuos tienen consigo mismos y con otras personas. Teniendo esto en cuenta, los canales funcionan como las vías que constituyen el sistema físico real que sigue el mensaje a medida que viaja a través de él que se está enviando a lo largo de su recorrido, junto con los sentimientos que se experimentan en la persona que lo está recibiendo.

En su obra de 1999, Mora describe los canales como la forma en que los individuos se desplazan a través del espacio y el tiempo. En un principio, las personas utilizaban su cuerpo como medio de comunicación; pero, con el tiempo,



ampliaron sus capacidades sensoriales para incluir instrumentos técnicos como tambores, papel, imprentas, radio, televisión e incluso computadoras y satélites. Cada uno de ellos funciona como un tipo de comunicación, una ruta y un mediador. Sin embargo, dependiendo del énfasis de la investigación, los canales también pueden considerarse herramientas psicológicas e ideológicas. Estas herramientas permiten a los individuos buscar un impacto o una reacción en los demás dentro de un contexto determinado, ya sea que ese contexto esté relacionado con los negocios, el lenguaje coloquial o algo completamente diferente. Además, Mora (1999) destaca que los canales deben seleccionarse con cautela y que su disponibilidad está limitada por una serie de parámetros. Por ello, es fundamental tener en cuenta las preferencias de los receptores, así como los canales a los que se tiene acceso, los gastos asociados a su utilización y los canales disponibles. Identificar los canales que más éxito tienen en la interacción con nuestro público objetivo, que ejercen la mayor influencia y que proporcionan una flexibilidad óptima durante el proceso de selección de canales, es muy necesario.

b. Barreras de comunicación interna

Según Juárez (2012), los obstáculos de la comunicación son obstrucciones que pueden ser de naturaleza semántica, física o psicológica. Estos impedimentos distorsionan la transferencia de información, esto, a su vez, hace que sea más difícil comprender un mensaje cuando se coloca dentro de un contexto determinado. Se trata de barreras que impiden una comunicación eficaz al interior de las empresas, lo que da lugar a malentendidos, disputas entre colaboradores, insatisfacción generalizada con la dirección y un ambiente caracterizado por el desánimo y la poca dedicación a la consecución de



objetivos. En el lugar de trabajo, estos impedimentos son atribuibles a ellos. Según él, existen tres tipos distintos de obstáculos que ocurren simultáneamente y que tienen un efecto sobre la comunicación y la transmisión de información que es coherente en su conjunto.

c. Retroalimentación de comunicación interna

Los individuos son los miembros que forman la organización que cumplen diversas responsabilidades y sus miembros son diversos. El término "feedback" se refiere a la red de comunicación que permite a todas estas personas comunicarse entre sí sobre sus experiencias. Las redes formales e informales de este sistema se diferencian entre sí en función de una serie de características diferentes. Estas redes son distintas entre sí. Esta investigación clasifica la comunicación interna organizacional según la dirección del flujo de mensajes. En el trabajo de Goldhaber de 1984.

2.2.2. Desempeño laboral

Bohórquez (2002) El grado en que un empleado tiene éxito en el proceso de cumplimiento de los objetivos que la organización se ha planteado a lo largo del tiempo establecido un cierto período de tiempo es una forma de caracterizar el desempeño del trabajador. Es su afirmación de que el desempeño es una frase que está relacionada con la eficiencia con la que las personas operan dentro de las organizaciones, lo cual es crucial para el nivel de satisfacción de una persona con su empleo y el grado en que esfuerzo que está produciendo resultados tanto para la organización como para la persona. Debido a que afirma que la palabra "desempeño" se relaciona con el desempeño de las personas con sus deberes y responsabilidades dentro de las



organizaciones, dice que el término "desempeño", esta idea es bastante atractiva.

2.2.2.1. Dimensiones del desempeño laboral:

a. Participación del empleado

Esto ayudará al empleado a sentirse más seguro y también comenzará a sentirse parte de la organización. Es una referencia al control y planificación de las tareas que le competen al empleado. El trabajador es el responsable de planificarlas ya que es él quien realiza la tarea y por lo tanto es quien puede sugerir modificaciones o mejoras que sean más acertadas. De acuerdo con la identificación que tenga con su trabajo y la creencia de que su desempeño es significativo para su propio valor, se le proporciona. Los empleados que se interesan mucho por su trabajo tienden a tener un mayor sentido de afiliación con él. Se basa en la formulación de objetivos de naturaleza concreta, verificable y cuantificable, que se establecen a través de un marco participativo. Esta teoría es atractiva principalmente por su capacidad de convertir los objetivos organizacionales generales en metas particulares para los miembros individuales y las unidades organizacionales. Según Chiavenato (2001), la técnica participativa se utiliza con la intención de alentar a los empleados a comprometerse más con el éxito de la organización. Esta estrategia tiene como objetivo utilizar toda la gama de habilidades de los trabajadores. Como consecuencia, los empleados están más inclinados a participar el procedimiento para tomar decisiones, que ayuda a los individuos a desarrollar un mejor sentido de autonomía y control sobre sus vidas profesionales. Esta es una situación en la que todos ganan. Esto, a su vez, conduce a un aumento de la motivación y la dedicación a la organización, la participación de los trabajadores conduce a



niveles más altos de satisfacción laboral y mayor productividad; mayor participación de los miembros del personal se puede lograr mediante la implementación de:

b. Formación de desarrollo profesional

La capacitación mejora la motivación de los trabajadores a través del crecimiento personal y profesional, mejorando así el desempeño y mitigando los riesgos psicológicos. La frase "desarrollo profesional" se origina en el proceso de planificación de la carrera e incluye los muchos atributos que una persona cultiva o mejora para alcanzar objetivos dentro del marco organizacional. Ya sea por medio del propio esfuerzo o con la ayuda de la organización en la que se trabaja, es posible lograrlo.

c. Adecuación o ambiente de trabajo

Para aumentar la probabilidad de que realicemos nuestro trabajo de forma adecuada, es imprescindible que establezcamos una sensación de comodidad en nuestro lugar de trabajo. Incorporar a un determinado puesto de trabajo al individuo que posee los conocimientos, capacidades y experiencia adecuados para desempeñar el trabajo con garantías, así como al individuo motivado e interesado por las características del mismo, es lo que se entiende por el término "adaptación del trabajador al puesto de trabajo". El entorno laboral, a veces confundido con el lugar de trabajo, es el lugar o área donde se realizan las actividades de la fuerza laboral y donde el personal está presente durante el desempeño del trabajo. Ambos conceptos se confunden en ocasiones entre sí.

Según Navarro (1997), el entorno en el que los individuos son responsables de llevar a cabo los actos que les competen es un componente esencial de su bienestar general, en particular con respecto a su bienestar y la



calidad de sus vidas. Según las estimaciones, la mayoría de las personas alcanzan más del setenta por ciento de su tiempo cuando se toma en cuenta el tiempo que emplean en desplazarse desde sus hogares hasta sus lugares de trabajo y viceversa. Por lo tanto, para que los trabajadores se sientan bien consigo mismos, el ambiente y la calidad de las ocupaciones deben ser lo más agradables posible.

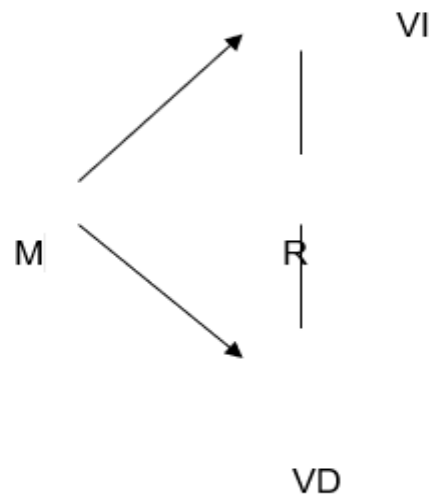


CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1. Métodos de investigación

Se ha planteado es el foco principal de la investigación, una evaluación es ilustrativo el alcance de las consecuencias que están relacionadas con los eventos investigados; por lo tanto, se establece el siguiente marco para cuantificar el grado de impacto. **Fuente especificada no válida..**



Dónde:

VI: Ccomunicación interna

VD: Desempeño laboral

M: Trabajadores de la Municipalidad provincial de Puno

R: Nivel de influencia



3.2. Tipo de investigación

La investigación en cuestión no es experimental porque no se realizaron modificaciones a las variables, sino que también es transversal porque los datos de todo el proyecto de estudio se recopilaban en un solo momento en el tiempo durante su totalidad (el punto de recolección). Además, este estudio no incluye ningún experimento. Fue examinado y analizado el grado de influencia entre los factores de aplicación. Hernández escribió en 2015.

3.3. Método aplicado a la investigación.

Al proyectar una investigación sobre el grado en que el nivel de este estudio tiene como objetivo mejorar el diseño y los métodos de la investigación para comprender mejor cómo la información interna afecta el desempeño ocupacional de los trabajadores que están empleados por la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2022. En particular, la exploración se llevará a cabo a lo largo de los siguientes cinco años, al mismo tiempo, establecer en qué medida existe este impacto.

Teniendo en cuenta que las encuestas son un tipo de investigación que se utiliza con frecuencia, en esta investigación se utilizó una estrategia cuantitativa. El método utilizado fue una encuesta estructurada, implementada de acuerdo con el sistema de variables.

Durante el análisis explicativo se compararon los ítems de ambas variables utilizando sus dimensiones para determinar el alcance del vínculo entre ambos, así como el papel que juega la relación en el panorama general.

La interpretación debido a los datos se realizó mediante el proceso inductivo deductivo, y se aplicó a ambas variables por igual.

3.4. Población y tamaño de muestra

3.4.1. Población. La membresía está compuesta por 398 empleados de la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 2.

Trabajadores de la municipalidad de Puno.

	Nombrados	Contratados	CAS	Total
Gerente municipal		5		5
Gerente de administración	2	6	2	10
Gerente de administración tributaria	3	7	2	12
Gerente de desarrollo urbano	1	4	1	6
Gerente de desarrollo humano y participación ciudadana	1	5	2	8
Gerente de ingeniería municipal	3	4	2	9
Gerente de medio ambiente, saneamiento y servicios	2	5	2	9
Gerente de planificación y presupuesto	3	4	3	10
Gerente de turismo y desarrollo económico	2	3	3	8
Gerente de transportes y seguridad vial	3	4	2	9
Gerente de asesoría jurídica	2	3	1	6
Secretario general		3		3
Gerente de gestión integral de residuos sólidos	2	4	3	9
Unidad de registro civil	3	4	2	9
Sub gerencia de actividades económicas	2	3	4	9
Sub gerencia de contabilidad	1	4	3	8
Sub gerencia de logística y control patrimonial	3	3	2	8
Sub gerencia de obras públicas y mantenimiento		5	2	7
Sub gerencia de personal	2	3	1	6
Sub gerencia de tesorería	3	4	2	9
Sub gerencia de planificación y programación multianual de inversiones	2	5	2	9
Sub gerencia de presupuesto	2	3	2	7
Sub gerencia de desarrollo organizacional	3	2	1	6
Sub gerencia de formulación y evaluación de proyectos y cooperación técnica internacional		5	3	8
Sub gerencia de registro de transportes	1	4	3	8
Sub gerencia de recaudación tributaria	2	3	2	7



Sub gerente de fiscalización y atención al contribuyente	1	4	1	6
Sub gerencia de inspecciones de tránsito	3	4	2	9
Sub gerencia de catastro	2	3	2	7
Sub gerencia de planeamiento y control urbano	3	4	1	8
Sub gerencia de turismo y comercio exterior	2	5	2	9
Sub gerencia de promoción empresarial y desarrollo económico rural	2	4	2	8
Sub gerencia de gestión ambiental y salud pública	3	4	3	10
Sub gerencia de parques jardines y conservación de áreas verdes	2	5	2	9
Sub gerencia de seguridad ciudadana	2	4	2	8
Sub gerencia de promoción social y participación ciudadana	3	4	2	9
Sub gerencia de promoción educación cultura y deporte	3	4	1	8
Sub gerencia de desarrollo de la mujer, niño, adolescente y adulto mayor	2	3	1	7
Sub gerencia de programas sociales	3	5	2	10
Oficina de tecnología e informática	1	2	2	5
Oficina de control institucional	1	4	1	6
Oficina de procuraduría pública municipal	1	3	2	6
Unidad de imagen institucional y protocolo	2	4	2	8
Oficina de ejecución coactiva	1	3	1	5
Oficina de atención y orientación al vecino	1	3	2	6
Oficina de supervisor y liquidación de inversiones	1	4	2	7
Unidad de archivo		4	1	5
Sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgo y desastres	3	4	2	9
Sub gerencia de estudios definitivos	2	4	2	8
Sub gerencia de limpieza pública y recolección	2	5	2	9
Sub gerencia de valorización y disposición final de residuos sólidos	2	7	2	11
Total	96	205	97	398

Nota: Municipalidad Provincial de Puno año 2023.

Tabla 3.*Trabajadores de la Municipalidad de Puno por condición laboral.*

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nombrados	96	24.1%
Contratados	205	51.5%
CAS	97	24.1%
Total	398	100.0%

Nota: Municipalidad Provincial de Puno año 2023.**3.4.2. Muestra.**

La muestra estará compuesta por 102 empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, seleccionados de acuerdo con el proceso que se describe a continuación:

Determinando la muestra de la población

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

Donde:

Z : 1.96 (Nivel de confianza al 95%)

N : 398 (Población)

E : 0.05 (Error de muestra)

P = 0.9

Q = 0.1

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.9 \times 0.1 \times 398}{0.05^2 (398 - 1) + 1.96^2 \times 0.9 \times 0.1} = 105.16$$

$$n = 105$$

Muestreo estratificado

La forma de muestreo que se utilizará será estratificada y la selección de los trabajadores que serán encuestados será probabilística, esto debido a que para la selección del estudio se tomarán en cuenta todos los trabajadores (tal como se indica en la muestra de investigación).

Tabla 4.

Muestra de trabajadores

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nombrados	26	24.5%
Contratados	53	51.0%
CAS	26	24.5%
Total	105	100.0%

Fuente: Municipalidad Provincial de Puno año 2023.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1. Técnicas

Uno que se lleva a cabo por un grupo utilizando relativa regularidad en el área de investigación, esta encuesta hace uso de una metodología estructurada, la cual se lleva a cabo de acuerdo con el sistema de variables.

Se compararon los ítems de ambas variables entre sí según sus dimensiones para realizar un análisis que pretendía explicar determinados fenómenos. El objetivo de esta comparación fue conocerse qué tan estrechamente están conectadas entre sí las dos variables en términos de su relación, así como la importancia del vínculo entre ellas de las conexiones que existen entre ellas.

La interpretación de los datos se realizó mediante el proceso inductivo deductivo, y se aplicó a ambas variables por igual.

3.5.2. Instrumentos

Dispositivo que se utilizó para recopilar datos sobre la comunicación organizacional y la forma en que el personal cumple con sus funciones dentro del entorno de la organización fue un cuestionario que estaba compuesto por preguntas cerradas de opción múltiple. Teniendo en cuenta las dimensiones de las preguntas, estas preguntas se categorizaron en grupos.

Se compararon los ítems de ambas variables entre sí según sus dimensiones para realizar el análisis explicativo. El objetivo de esta comparación fue conocer la importancia relativa del vínculo entre ambas variables, así como el grado de influencia que tenía.

3.6. Diseño estadístico

Tratamiento de datos.

Durante la acción de hacer un examen de datos, abarca tomarán en consideración las siguientes acciones complementarias que se recopilaron de acuerdo con la metodología que se examinó en la parte anterior a esta:

- **Tablas de distribución de frecuencias.** Se utilizará una escala que se especificará de antemano para lograr el propósito de expresar la información se recopiló en tablas que muestran la distribución porcentual.
- **Elaboración de figuras estadísticas.** Para representar con precisión los números se utilizan gráficos de barras o histogramas de frecuencia, según las circunstancias, y las cantidades porcentuales sólo se utilizan cuando es estrictamente necesario.
- **Medidas de tendencia central.** Promedio matemático de uno, que es un enfoque típico para determinar la tendencia central, se utilizó en circunstancias



en las que se observó que la determinación de la tendencia central era significativa.

- Prueba de hipótesis

Hipótesis estadística:

Ha: El grado en que los diferentes departamentos dentro de la organización se comunican entre sí tiene una correlación sustancial con la cantidad de desempeño laboral que los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022 son capaces de alcanzar durante el transcurso de su empleo. Esta es una conexión significativa.

H₀: Debido a que no existe evidencia de que la comunicación interna tenga un efecto perjudicial la Municipalidad Provincial de Puno, en cuanto al desempeño de sus trabajadores ha tomado la decisión de instituir esta política, 2022 no tiene consecuencias negativas en el desempeño laboral.

Determinación del margen de error:

$$\alpha = 0,05$$

Aplicación de la fórmula:

Se utilizó la prueba de correlación de Pearson con el fin de conocer en qué medida en el año 2022, el grado de desempeño profesional que muestran según los hallazgos de este estudio, los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno influyen tanto en su vida personal como profesional se utilizará la siguiente ecuación:

$$r = \frac{\frac{\sum x_i y_i}{n} - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{\left(\frac{\sum x_i^2}{n} - \bar{x}^2\right) \left(\frac{\sum y_i^2}{n} - \bar{y}^2\right)}}$$

Dónde:

r: Coeficiente de Pearson .

Valores que se asumirán:

R = 1: Correlación perfecta

0.8 < R < 1: Correlación muy alta

0.6 < R < 0,8: Correlación alta

0.4 < R < 0,6: Correlación moderada.

0,2 < R < 0,4: Correlación baja

0 < R < 0,2: Correlación muy baja

R = 0 Correlación nula

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación

4.1.1. Variable: Comunicación interna

Tabla 5.

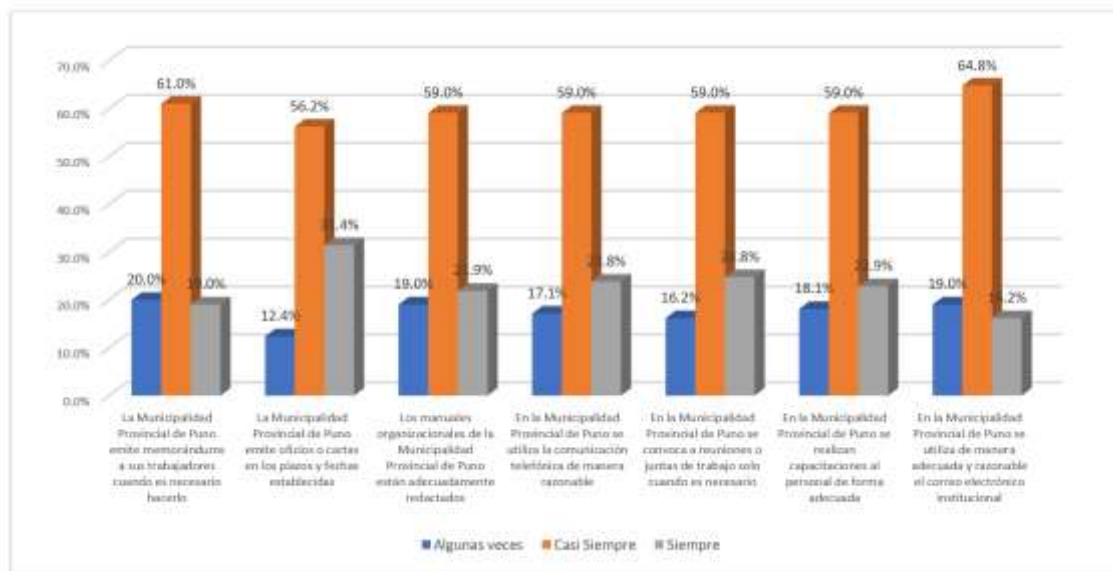
2022 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno tendrán acceso a canales de comunicación interna.

	Algunas veces		Casi Siempre		Siempre	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%
La Municipalidad Provincial de Puno emite memorándums a sus trabajadores cuando es necesario hacerlo	21	20.0%	64	61.0%	20	19.0%
La Municipalidad Provincial de Puno emite oficios o cartas en los plazos y fechas establecidas	13	12.4%	59	56.2%	33	31.4%
Los manuales organizacionales de la Municipalidad Provincial de Puno están adecuadamente redactados	20	19.0%	62	59.0%	23	21.9%
En la Municipalidad Provincial de Puno se utiliza la comunicación telefónica de manera razonable	18	17.1%	62	59.0%	25	23.8%
En la Municipalidad Provincial de Puno se convoca a reuniones o juntas de trabajo solo cuando es necesario	17	16.2%	62	59.0%	26	24.8%
En la Municipalidad Provincial de Puno se realizan capacitaciones al personal de forma adecuada	19	18.1%	62	59.0%	24	22.9%
En la Municipalidad Provincial de Puno se utiliza de manera adecuada y razonable el correo electrónico institucional	20	19.0%	68	64.8%	17	16.2%
Promedio	18	17.1%	63	60.0%	24	22.9%

Nota: Cuestionario de comunicación interna en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Figura 1.

Canales de comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.



La Tabla 5 y la Figura 1 proporcionan los resultados de los canales de comunicación interna que fueron utilizados por el liderazgo de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2022. Estos canales se utilizaron para comunicarse entre sí. Estos canales fueron utilizados por las autoridades, respectivamente. Las personas pudieron conversar entre sí mediante el uso pertenecientes a diversas formas de medios de comunicación. Esta información fue proporcionada por el sesenta y uno por ciento de las autoridades, quienes manifestaron la Municipalidad Provincial de Puno ha realizado estudios y los resultados de dichos estudios se distribuyen con frecuencia memorandos a sus empleados cuando se considera esencial hacerlo. Entre los empleados, el 56,2% ha expresado su opinión de que la Municipalidad Provincial de Puno envía cartas o avisos de manera regular dentro de los límites de los plazos y fechas que se han especificado. Los manuales de organización de la Municipalidad Provincial de Puno suelen considerarse bien redactados, como lo afirma el 59,0% del



personal que actualmente trabaja allí. Además, el 59,0% de los encuestados dice que se hace un uso adecuado del teléfono, y el mismo porcentaje de encuestados afirma que las reuniones solo se llevan a cabo cuando son absolutamente necesarias. Además, es de conocimiento público que de manera consistente, la Municipalidad Provincial de Puno es la encargada de organizar las reuniones. Así lo demuestran las respuestas del 59,0 fracción de los que respondieron. Según los hallazgos de la investigación, la Municipalidad Provincial de Puno recibió el 64,8% de los informes oficiales que le fueron entregados. Esta municipalidad hace un uso adecuado y prudente del correo electrónico institucional dentro de la organización. El sesenta por ciento de la fuerza laboral ha informado que los canales de comunicación interna están prácticamente siempre abiertos.

Tabla 5

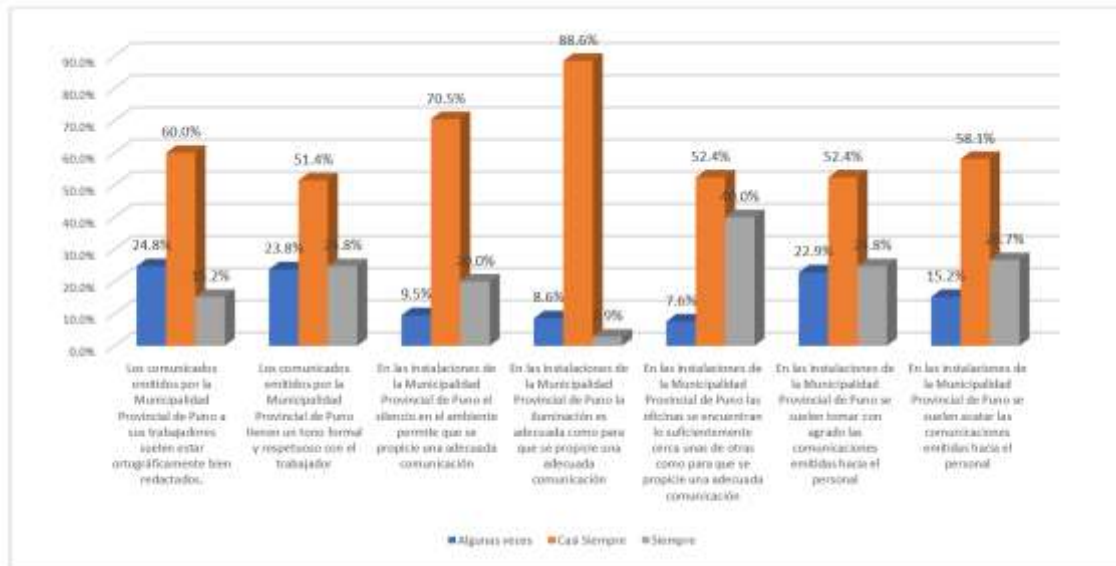
Existen obstáculos en la comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

	Algunas veces		Casi Siempre		Siempre	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Puno a sus trabajadores suelen estar ortográficamente bien redactados.	26	24.8%	63	60.0%	16	15.2%
Los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Puno tienen un tono formal y respetuoso con el trabajador	25	23.8%	54	51.4%	26	24.8%
En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Puno el silencio en el ambiente permite que se propicie una adecuada comunicación	10	9.5%	74	70.5%	21	20.0%
En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Puno la iluminación es adecuada como para que se propicie una adecuada comunicación	9	8.6%	93	88.6%	3	2.9%
En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Puno las oficinas se encuentran lo suficientemente cerca unas de otras como para que se propicie una adecuada comunicación	8	7.6%	55	52.4%	42	40.0%
En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Puno se suelen tomar con agrado las comunicaciones emitidas hacia el personal	24	22.9%	55	52.4%	26	24.8%
En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Puno se suelen acatar las comunicaciones emitidas hacia el personal	16	15.2%	61	58.1%	28	26.7%
Promedio	17	16.2%	65	61.9%	23	21.9%

Nota: Cuestionario de comunicación interna en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Figura 2.

Se observaron barreras a la comunicación entre el personal laboral de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2022.



Los resultados del proyecto de estudio que exploró las dificultades que encuentran tanto Las opiniones de los funcionarios de la Municipalidad se muestran en la Tabla 6 y la Figura 2, respectivamente. Provincial de Puno que allí se encuentran empleados sobre la comunicación que se da dentro de la organización. Estas perspectivas se muestran en relación con la comunicación que se da dentro de la organización. El sesenta por ciento según las declaraciones de los empleados, las comunicaciones tomadas por la Municipalidad Provincial de Puno suelen ser gramaticalmente precisas, y el cincuenta y uno por ciento de los empleados cree que estas comunicaciones casi siempre tienen un tono agradable y profesional hacia los empleados. Casi siempre es más fácil tener conversaciones fructíferas cuando las instalaciones están tranquilas, según las opiniones de aproximadamente el setenta y cinco por ciento los funcionarios que se encuentran empleados por una municipalidad ubicada dentro de la provincia de Puno. Con base en las opiniones de la



abrumadora mayoría de los funcionarios, esta es la creencia. Específicamente, está dentro de las capacidades de la Municipalidad Provincial de Puno de recibido informes del 88,6% de sus empleados que indican que la iluminación de las instalaciones es inadecuada suele ser más que suficiente para una comunicación efectiva. Además, el 52,4% de los trabajadores cree que la proximidad de los lugares de trabajo facilita la comunicación efectiva. Además, el 58,1% de los trabajadores informa que las comunicaciones dirigidas al personal suelen ser bien recibidas. Indicando que el 60,0% de los empleados reportan la presencia frecuente de obstáculos de comunicación interna.

Tabla 6.

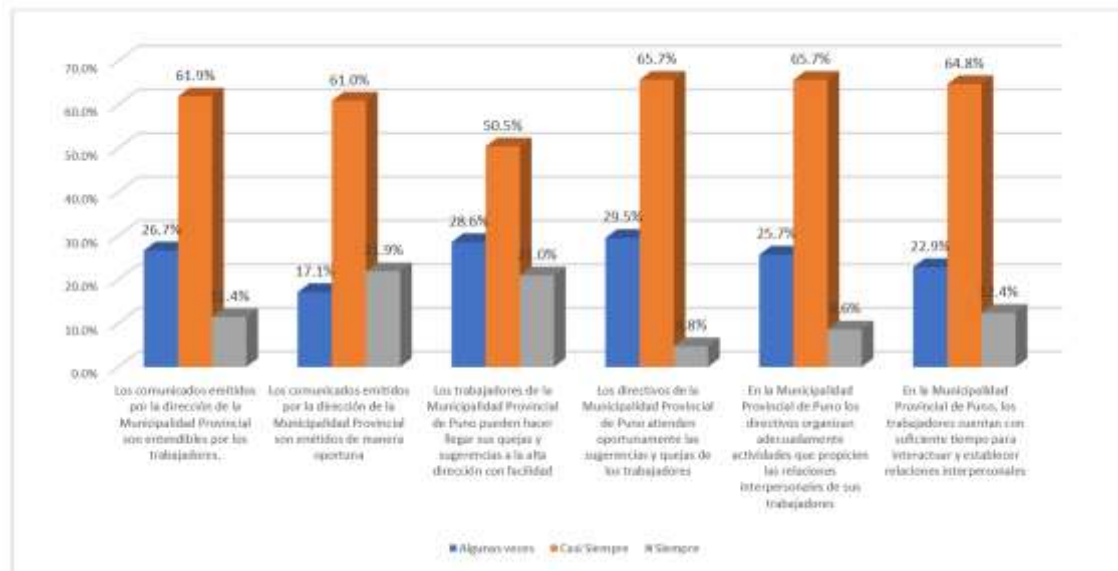
Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022, brindaron comentarios a su comunicación interna.

	Algunas veces		Casi Siempre		Siempre	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%
	Los comentarios que dio a conocer la administración de la Municipalidad Provincial son comprensibles para los trabajadores del municipio.	28	26.7%	65	61.9%	12
Es responsabilidad de la administración de la Municipalidad Provincial garantizar que todos los mensajes se envíen de manera oportuna.	18	17.1%	64	61.0%	23	21.9%
Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno pueden hacer llegar sus quejas y sugerencias a la alta dirección con facilidad	30	28.6%	53	50.5%	22	21.0%
Los directivos de la Municipalidad Provincial de Puno atienden oportunamente las sugerencias y quejas de los trabajadores	31	29.5%	69	65.7%	5	4.8%
En la Municipalidad Provincial de Puno los directivos organizan adecuadamente actividades que propicien las relaciones interpersonales de sus trabajadores	27	25.7%	69	65.7%	9	8.6%
Los trabajadores tienen tiempo suficiente para comunicarse entre sí y formar relaciones entre sí en la Municipalidad Provincial de Puno.	24	22.9%	68	64.8%	13	12.4%
Promedio	26	24.8%	65	61.9%	14	13.3%

Nota: Cuestionario de comunicación interna en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Figura 2.

Retroalimentación de comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.



Los resultados de una encuesta de comunicación interna que se realizó la composición del personal que será empleado en el año 2022, la organización administrativa de la Municipalidad Provincial de Puno se muestra en la Figura 3 y la Tabla 7., respectivamente. Las comunicaciones proporcionadas por gestión la composición de la organización administrativa de la Municipalidad Provincial fue la siguiente: la mayoría del personal de la plantilla, el sesenta y uno por ciento, según los informes suelen ser fáciles de comprender, y el sesenta y uno por ciento también ha indicado que siempre se envían en el momento adecuado. Existe una noción generalizada entre los empleados pertenecientes demostrar al Gobierno Provincial de la Municipalidad de Puno que son competentes para transferir información sus problemas y recomendaciones a la alta dirección. Esta impresión la comparte el cincuenta y cinco por ciento de los empleados. El sesenta y cinco coma siete por ciento un número significativo de empleados que trabajan para la Municipalidad Provincial de Puno opinan que la administración



y municipalidad siempre responde de forma inmediata a las quejas y recomendaciones que hacen los empleados. Casi dos tercios de las personas que trabajan con relación a la Municipalidad de Puno, que es una Municipalidad Provincial han dicho que sus gerentes a menudo planifican actividades para reunir a los compañeros de trabajo. Además, un enorme 64,8% de los trabajadores siente que tiene suficiente tiempo para charlar y conocerse. Esto demuestra que el 61,9% de los trabajadores piensa que la retroalimentación proviene prácticamente de forma constante de las comunicaciones internas.

Tabla 7.

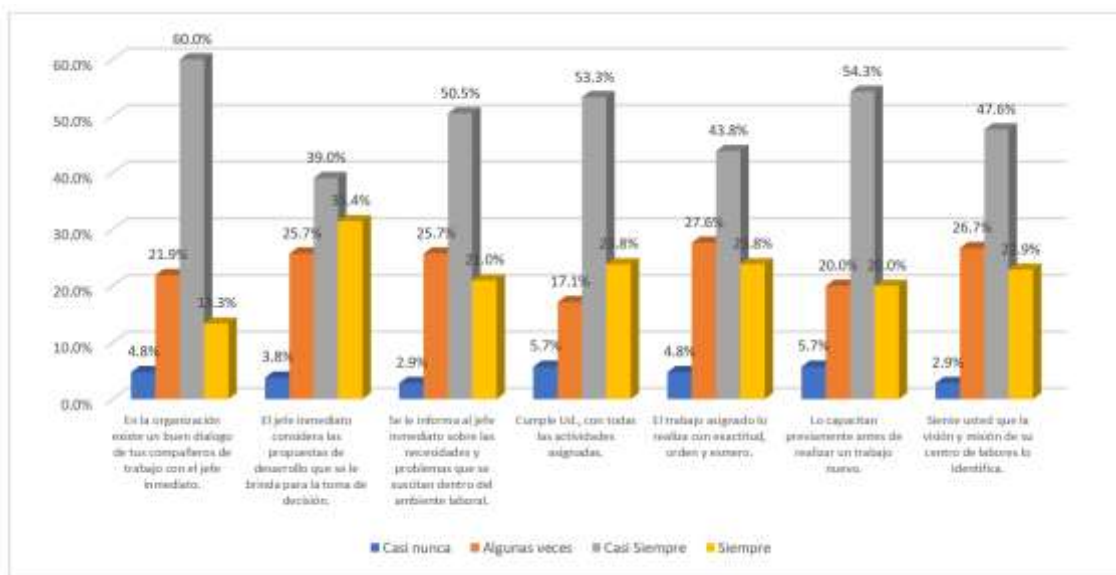
Participación del empleado en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

	Casi nunca		Algunas veces		Casi Siempre		Siempre	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
	Dentro de la organización, se desarrolla una conversación sana entre el supervisor directo y ambos colegas.	5	4.8%	23	21.9%	63	60.0%	14
A la hora de tomar decisiones, el jefe inmediato tiene en cuenta los planes de desarrollo que se le presentan a un individuo.	4	3.8%	27	25.7%	41	39.0%	33	31.4%
Se le informa al jefe inmediato sobre las necesidades y problemas que se suscitan dentro del ambiente laboral.	3	2.9%	27	25.7%	53	50.5%	22	21.0%
Cumple Ud., con todas las actividades asignadas.	6	5.7%	18	17.1%	56	53.3%	25	23.8%
El trabajo asignado lo realiza con exactitud, orden y esmero.	5	4.8%	29	27.6%	46	43.8%	25	23.8%
Lo capacitan previamente antes de realizar un trabajo nuevo.	6	5.7%	21	20.0%	57	54.3%	21	20.0%
Siente usted que la visión y misión de su centro de labores lo identifica.	3	2.9%	28	26.7%	50	47.6%	24	22.9%
Promedio	5	4.8%	25	23.8%	52	49.5%	23	21.9%

Nota: Cuestionario de desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Figura 3.

Participación del empleado en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.



Los resultados de la encuesta sobre el compromiso de los empleados que realizó una representación Es posible ver los resultados que pertenecen a la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2022, como se muestra en la Tabla 8 y la Figura 4, respectivamente. Hay alrededor del sesenta por ciento de las personas que son empleadas por la organización, además del cuarenta y nueve por ciento de los trabajadores, manifestaron que el sesenta por ciento de la que existe una interacción positiva entre su superior inmediato y sus compañeros prácticamente todo el tiempo ha dicho que el supervisor inmediato toma en consideración las recomendaciones de desarrollo que se le presentan para la toma de decisiones prácticamente todo el tiempo. El cincuenta y cinco por ciento de los empleados considera que su supervisor directo está constantemente al tanto de lo que sucede con las normas y procedimientos de la estructura organizacional. Según el 53,3% de la fuerza laboral, casi siempre cumple con todas las actividades que se le han asignado. El 43,8% de los trabajadores ha



dicho que la tarea que se les ha asignado se lleva a cabo de manera exacta, organizada y meticulosa casi todo el tiempo. El 54,3% de la fuerza laboral informa que casi siempre recibe capacitación previa antes de comenzar un nuevo lugar de trabajo. Un 47,6% de los trabajadores ha manifestado que cree que casi siempre puede identificarse con la visión y el propósito de su empleador. Esto demuestra que: Casi siempre hay implicación de los empleados, según el 61,9% de los trabajadores que lo han manifestado.

Tabla 8.

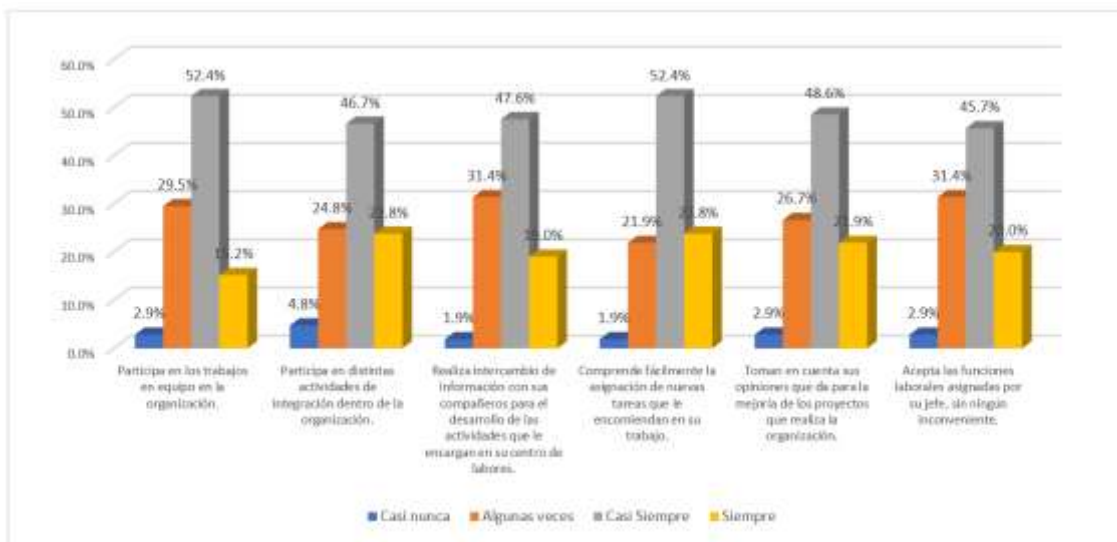
Formación de desarrollo profesional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

	Casi nunca		Algunas veces		Casi Siempre		Siempre	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Contribuye activamente a los esfuerzos de la organización para fomentar la colaboración.	3	2.9%	31	29.5%	55	52.4%	16	15.2%
Participa en diversas actividades dentro de la empresa relacionadas con la integración.	5	4.8%	26	24.8%	49	46.7%	25	23.8%
Interactúa con sus compañeros de trabajo para compartir información con el fin de desarrollar las funciones que le son asignadas en su lugar de trabajo.	2	1.9%	33	31.4%	50	47.6%	20	19.0%
No tiene ningún problema en comprender las responsabilidades adicionales que le han sido delegadas a lo largo de su carrera.	2	1.9%	23	21.9%	55	52.4%	25	23.8%
Sus sugerencias para mejorar las iniciativas en las que trabaja la organización son tomadas en consideración y sus opiniones son tomadas en cuenta.	3	2.9%	28	26.7%	51	48.6%	23	21.9%
Sin ninguna dificultad, acepta realizar las tareas que le ha asignado su supervisor.	3	2.9%	33	31.4%	48	45.7%	21	20.0%
Promedio	3	2.9%	29	27.6%	51	48.6%	22	21.0%

Nota: Cuestionario de desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Figura 4.

Formación de desarrollo profesional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.



Más específicamente, la Municipalidad Provincial de Puno hizo posible que sus trabajadores participaran en una variedad de actividades capacitadas de desarrollo profesional en el año 2022. Adicionalmente, los resultados de estas capacitaciones la Tabla 9 y la Figura 5 brindan los hallazgos de la investigación, que se pueden encontrar en lo siguiente sus respectivos lugares. Se estima que alrededor 52% de la fuerza laboral pueden desempeñarse con éxito en un entorno de equipo de manera constante, y casi la mitad de ellos (47%) informan que participan en actividades de integración de manera regular. Adicionalmente, el 47,6% de los trabajadores afirma que constantemente intercambia información con sus colegas para facilitar las tareas asignadas. Asimismo, el 52,4% afirma que comprende fácilmente las nuevas asignaciones de tareas y el 48,6% reconoce que considera la retroalimentación para mejorar los proyectos. En última instancia, el 45,7% de los empleados informa que normalmente acepta las

tareas designadas por su superior sin problemas. El 48,6% de los trabajadores reporta que participa constantemente en cursos de desarrollo profesional.

Tabla 9.

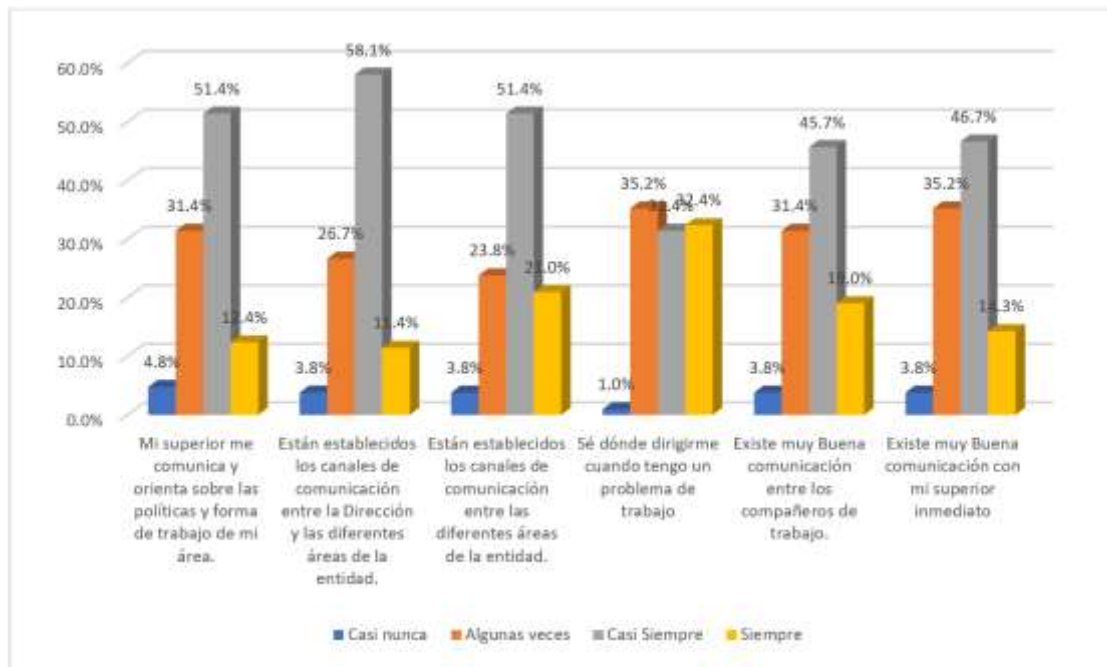
Adecuaciones laborales o adecuaciones al ambiente laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, año 2022.

	Casi nunca		Algunas veces		Casi Siempre		Siempre	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Las normas y procedimientos que rigen mi área de responsabilidad me son comunicados y soy guiado por mi supervisor.	5	4.8%	33	31.4%	54	51.4%	13	12.4%
Para facilitar la comunicación entre la Dirección y los distintos departamentos de la empresa, se han establecido canales de comunicación.	4	3.8%	28	26.7%	61	58.1%	12	11.4%
Las distintas partes de la entidad están conectadas entre sí mediante el establecimiento de canales de comunicación.	4	3.8%	25	23.8%	54	51.4%	22	21.0%
Cuando tengo una dificultad en el trabajo, sé a dónde debo dirigirme.	1	1.0%	37	35.2%	33	31.4%	34	32.4%
La comunicación entre compañeros se lleva a cabo de manera excelente.	4	3.8%	33	31.4%	48	45.7%	20	19.0%
La conexión con mi supervisor inmediato se lleva a cabo de manera excelente.	4	3.8%	37	35.2%	49	46.7%	15	14.3%
Promedio	4	3.8%	32	30.5%	50	47.6%	19	18.1%

Nota: Cuestionario de desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Figura 5.

Adecuación o ambiente laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.



Los hallazgos de la evaluación que se realizó en el año 2022, con el fin de determinar si el clima laboral debe ser o no demuestra tanto en la Tabla 10 como en la Figura 9 que el 51% los trabajadores consideran que se han desarrollado canales de comunicación entre varios departamentos, mientras que el 58,1% de los empleados cree que existen vías de contacto entre la gerencia y los diferentes departamentos. Además, el 31,4% de los trabajadores cree que sus superiores se comunican con ellos regularmente y les brindan asesoramiento sobre las reglas y procedimientos que se aplican en su región en particular. Además, el 51,4% de los trabajadores dice que sabe dónde puede obtener ayuda para los problemas relacionados con su trabajo, el 45,7% informa que existe una comunicación generalmente eficaz entre compañeros de trabajo y el 46,7% afirma que la comunicación con su supervisor inmediato suele ser

muy buena. Evidenciando el 47.6% de los trabajadores manifiestan que casi siempre, existe una adecuación o ambiente laboral.

Objetivo específico 1.

Evaluar el nivel de comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2022, en relación con el compromiso de los empleados.

Tabla 10.

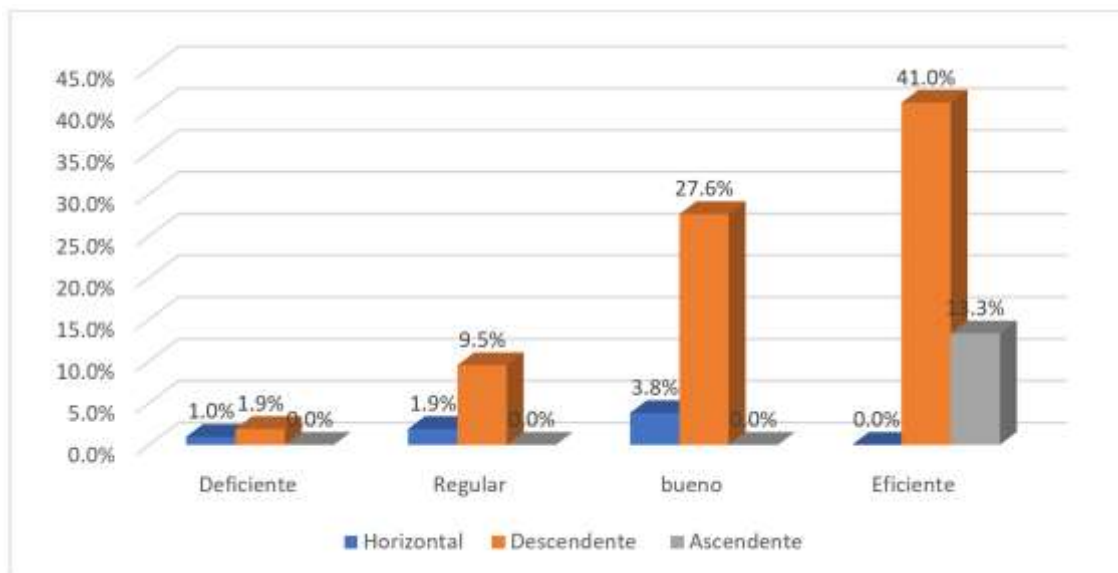
El grado de comunicación interna que existe al interior de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022, respecto del involucramiento de sus trabajadores.

		Participación de los trabajadores								Total	
		Deficiente		Regular		Bueno		Eficiente			
		f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%		
Comunicación interna	Horizontal	1	1.0%	2	1.9%	4	3.8%	0	0.0%	7	6.7%
	Descendente	2	1.9%	10	9.5%	29	27.6%	43	41.0%	84	80.0%
	Ascendente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	14	13.3%	14	13.3%
Total		3	2.9%	12	11.4%	33	31.4%	57	54.3%	103	100.0%

Nota: Cuestionario de comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Figura 6.

Nivel de comunicación interna en la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.



Los hallazgos en cuanto a la comunicación interna con el objetivo de garantizar el compromiso de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Puno, 2022 se muestran en la Tabla 11 y la Figura 6, respectivamente. Estas cifras se presentan en la oración anterior. los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno que allí se desempeñan eran adecuados para el puesto descrito de los trabajadores., respectivamente. Estos hallazgos reflejan las conclusiones del estudio. En respuesta a una pregunta sobre la comparación de la proporción de trabajadores que sienten que el compromiso de los empleados es exitoso y aquellos que observan un declive en la comunicación interna, el 27,6% de los trabajadores considera que el compromiso de los empleados es adecuado, pero que la comunicación interna está disminuyendo. Esto sugiere que la comunicación interna involucra solo al 6,7% de los empleados, mientras que el 85,7% de los empleados percibe que el involucramiento de los trabajadores alcanza niveles de satisfactorio a efectivo.



Hipótesis específica 1.

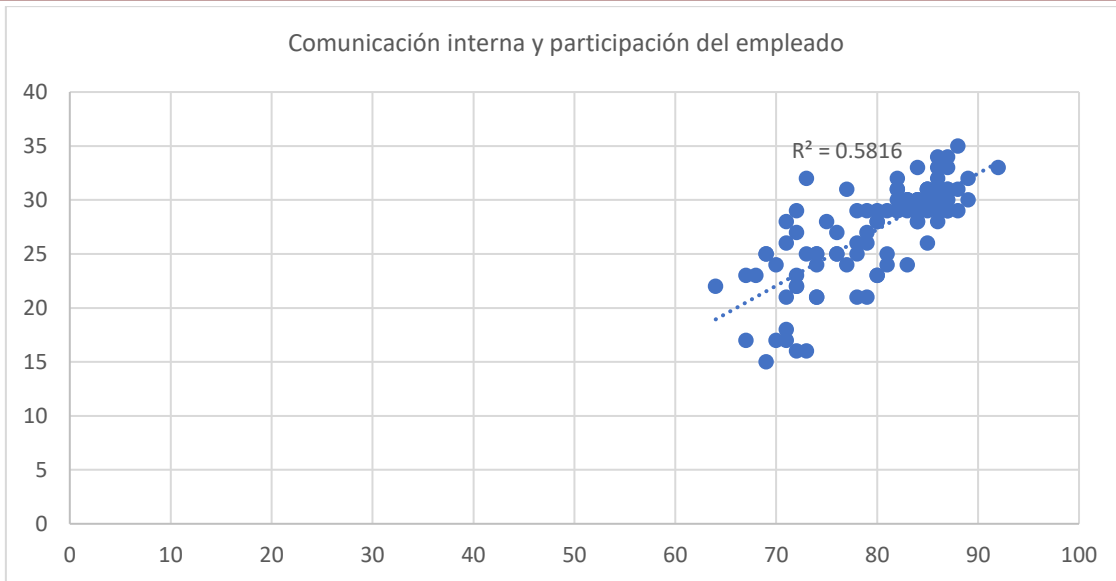
Ha: Se ha determinado que existe una correlación entre el grado de involucramiento de los trabajadores que se encuentra presente en la plantilla laboral de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2022, así como la cantidad total de comunicación interna que está presente en esa fuerza laboral.

Ho: Según los datos que se publicaron, no existe asociación entre la cantidad de en qué medida los trabajadores se involucran en el proceso en la Municipalidad Provincial de Puno al año 2012, así como de comunicación que se lleva a cabo dentro de la propia organización y se considera interna año 2022.

Prueba de correlación de Pearson

		Comunicación interna	Participación del empleado
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,763
	Sig. (bilateral)		,000
	N	105	105
Participación del empleado	Correlación de Pearson	,763	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	105	105

Nota Elaboración del Investigador



De los resultados de los resultados según los resultados de la prueba de correlación de Pearson, que arrojó un valor de correlación de 0,763, dejan muy en evidencia que existe una conexión muy fuerte entre las dos variables. El resultado de la prueba demuestra que este es el caso. A la luz de esto se puede deducir la cantidad de dedicación que muestran los miembros del personal está altamente conectado a la calidad de la comunicación que ocurre dentro de la organización. Debido a que la probabilidad de error en esta prueba es inferior al umbral de significancia estadística, que es 0,05 (0,000), se puede concluir que la prueba arroja hallazgos estadísticamente significativos. Como consecuencia de esto, estamos de acuerdo con la hipótesis nula y seguimos creyendo que la cantidad de comunicación interna tiene un efecto sobre cuando llegue el año 2022, el grado en que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno se dedican a la prestación de servicios según losa sus trabajos toda su atención y esfuerzo.

Objetivo específico 2.

Examen del nivel relacionado con la comunicación dentro de la Municipalidad Provincial de Puno sobre la capacitación que se está brindando para el desarrollo profesional de los empleados en 2022.

Tabla 11.

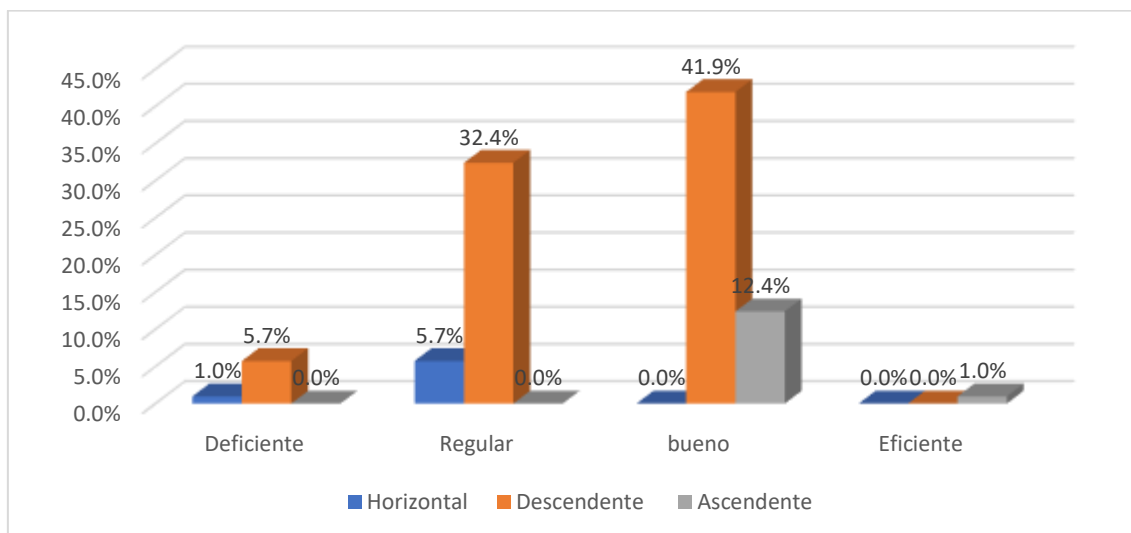
Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022: El nivel de comunicación interna en el contexto de la capacitación para el desarrollo profesional.

		Formación de desarrollo profesional									
		Deficient				Eficient					
		e		Regular		Bueno		e		Total	
		f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Comunicación interna	Horizontal	1	1.0%	6	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	7	6.7%
	Descendente	6	5.7%	3	32.4%	4	41.9%	0	0.0%	84	80.0%
	Ascendente	0	0.0%	0	0.0%	1	12.4%	1	1.0%	14	13.3%
Total		7	6.7%	4	38.1%	5	54.3%	1	1.0%	10	100.0%
				0	%	7	%		%	5	%

Nota: Cuestionario de comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Figura 7.

Para los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, el nivel de comunicación interna en el contexto de la formación para el desarrollo profesional, 2022.



Se anticipa que para el año 2022, los resultados de la capacitación tanto de la Tabla 12 como de la Figura 7 presentan el crecimiento profesional en lo que respecta al empleado que se desempeñan en la Municipalidad Provincial de Puno. En cuanto a la estos números, presentan de manera concordante entre sí. Estos resultados corresponden al grado de comunicación interna que estuvo presente a lo largo de la capacitación. Contrario al 41,9% de los empleados que sienten que existe una comunicación descendente dentro de la organización y que hay un buen desarrollo en la capacitación profesional, existe una cantidad significativa de comunicación descendente, solo el 6,7% de los empleados puede obtener información desde el interior de la empresa, mientras que el 32,4% considera que la capacitación profesional se desarrolla regularmente y que existe comunicación hacia abajo., mientras que el 92.4% de ellos manifiestan que la participación de los trabajadores llega a niveles de regular a bueno.



Hipótesis específica 2.

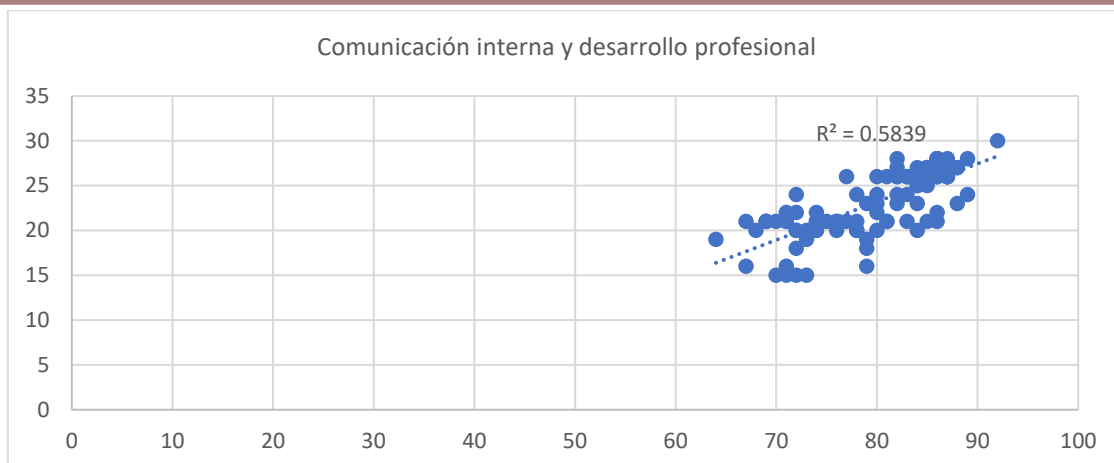
Ha: El grado de comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Puno efecto sustancial en la creación y avance de las actividades profesionales de sus trabajadores en el año 2022.

Ho: Por muy bien que se comunique internamente la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2022, sus trabajadores seguirán recibiendo capacitación para su crecimiento profesional.

Prueba de correlación de Pearson

		Comunicación interna	Formación de desarrollo profesional	Adecuación o ambiente laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,764	,752
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	105	105	105
Formación de desarrollo profesional	Correlación de Pearson	,764	1	,887
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	105	105	105

Nota Elaboración del Investigador



Además, cabe destacar que la prueba presenta significancia estadística esto indica que se puede aceptar dado que el valor a la luz de que p es menor a 0,05, se verifica la hipótesis alternativa. Debido a que el valor absoluto de la probabilidad de error es 0,000 es menor el punto de no retorno que se ha establecido, esta hipótesis afirma que el nivel de el personal que trabaja para la Municipalidad Provincial de Puno en 2022 está sujeto implica un grado significativo de influencia que tienen los sistemas de comunicación interna en términos de su crecimiento profesional. Esa es la conclusión que se puede extraer de los hallazgos del coeficiente de correlación de Pearson, que resultó ser de 0,752, existe una relación sustancial entre las dos variables cuando se toman en conjunto y se encontró que es significativo. Un mayor nivel de crecimiento profesional entre los trabajadores se vincula con una mejora sobre es necesario que el sistema de comunicación interna de la organización adopte un enfoque más especializado.

Objetivo específico 3.

Realizar una investigación sobre el grado de las relaciones que existen entre los trabajadores de la empresa. Se comunican entre sí en el lugar de trabajo la Municipalidad Provincial de Puno en su grado de adaptación en el año 2022 respecto a la situación general a sus nuevas condiciones de trabajo.

Tabla 12.

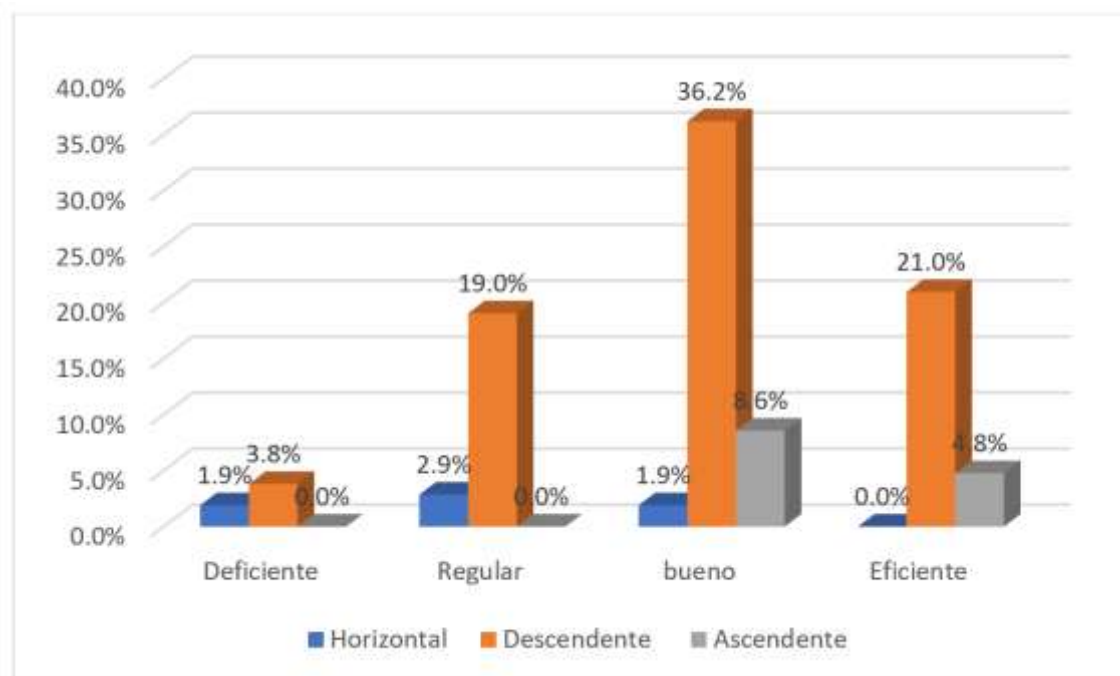
¿Qué tan bien se comunican entre sí los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno en el contexto de su ambiente laboral o adaptabilidad, 2022?.

		Adecuación o ambiente laboral								Total	
		Deficiente				Eficiente					
		e		Regular		Bueno					
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Comunicación interna	Horizontal	2	1.9%	3	2.9%	2	1.9%	0	0.0%	7	6.7%
	Descendente	4	3.8%	2	19.0%	3	36.2%	2	21.0%	84	80.0%
	Ascendente	0	0.0%	0	0.0%	9	8.6%	5	4.8%		
Total		6	5.7%	2	21.9%	4	46.7%	2	25.7%	10	100.0%

Nota: Cuestionario de comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Figura 8.

Nivel de comunicación interna en la adecuación o ambiente laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.



Tanto los hallazgos del estudio los resultados del estudio realizado se muestran en la Tabla 13 y la Figura 8 sobre la medida en que los empleados se comunican entre sí dentro del entorno de trabajo adecuado, respectivamente. En ese momento, el año era 2022 que se descubrieron estos hallazgos entre los empleados que laboran en un municipio ubicado dentro de la provincia de Puno. En el primer escenario participaba un 36,2% de la fuerza laboral describe una comunicación interna disminuida en un lugar de trabajo excepcional, pero solo el 21,0% de los empleados en el segundo escenario afirma lo mismo en un entorno eficiente. Esto revela que la comunicación interna es percibida positivamente solo por el 6,7% de la fuerza laboral, mientras que el 72,4% afirma que el ambiente laboral es calificado como bueno a eficiente.

Hipótesis específica 3.

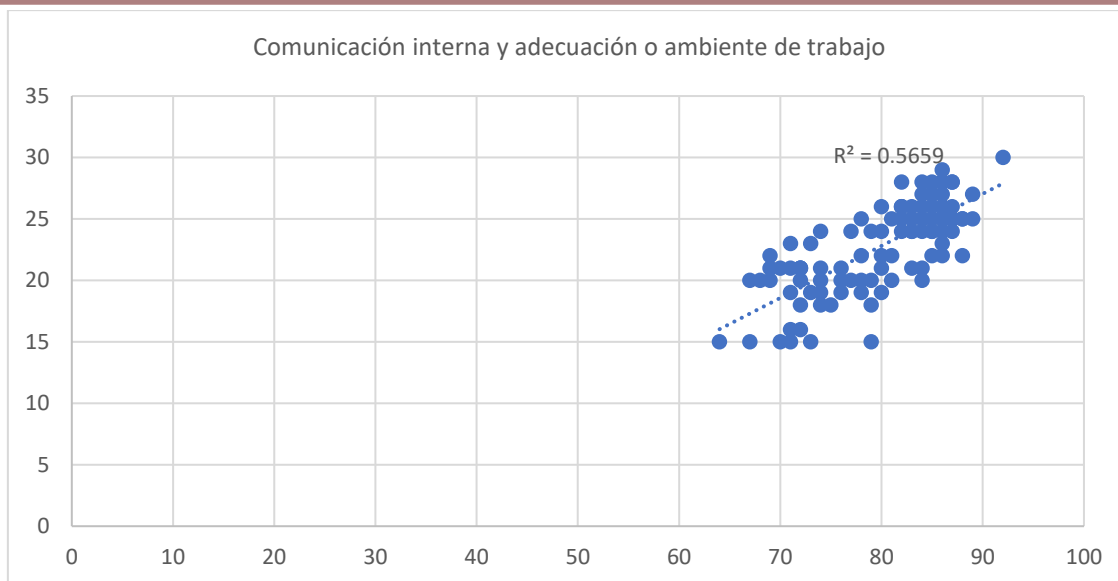
Ha: Existe una ligera asociación en qué medida personas de la Municipalidad Provincial de Puno en 2022 es capaz de comunicarse entre sí internamente y demostrar flexibilidad en su programación.

Ho: No existe correlación entre la cantidad de comunicación interna que experimentan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno en 2022 y la calidad de la comunicación interna que se experimenta entre esas personas o el entorno laboral al que están expuestos.

Prueba de correlación de Pearson

		Comunicación interna	Adecuación o ambiente laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,751
	Sig. (bilateral)		,000
	N	105	105
Adecuación o ambiente laboral	Correlación de Pearson	,751	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	105	105

Nota Elaboración del investigador



Se determinó mediante la prueba de correlación de Pearson que existe una conexión significativa entre las dos variables, como lo demuestra el valor de correlación de 0,751 que se obtuvo. Esto da la impresión de muestran que existe una conexión significativa entre las dos características de las variables. Existe una conexión entre las dos. considerable entre el desarrollo de un ambiente de trabajo aceptable y el desarrollo de una capacidad de los trabajadores para comunicarse de manera efectiva dentro de la empresa. La probabilidad de cometer un error en 0,000, que está por debajo del umbral de 0,05, corrobora aún más la significancia de la prueba. Por lo tanto, estamos dispuestos a respaldar la contrahipótesis que afirma que la efectividad del clima laboral se ve moderadamente afectada por la cantidad de comunicación interna cuando llegue el año 2022 en la Municipalidad Provincial de Puno.

Objetivo general

Esta investigación tiene como objetivo evaluar en qué medida los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022, se ven influenciados por el impacto de la comunicación interna en su desempeño laboral.

Tabla 13.

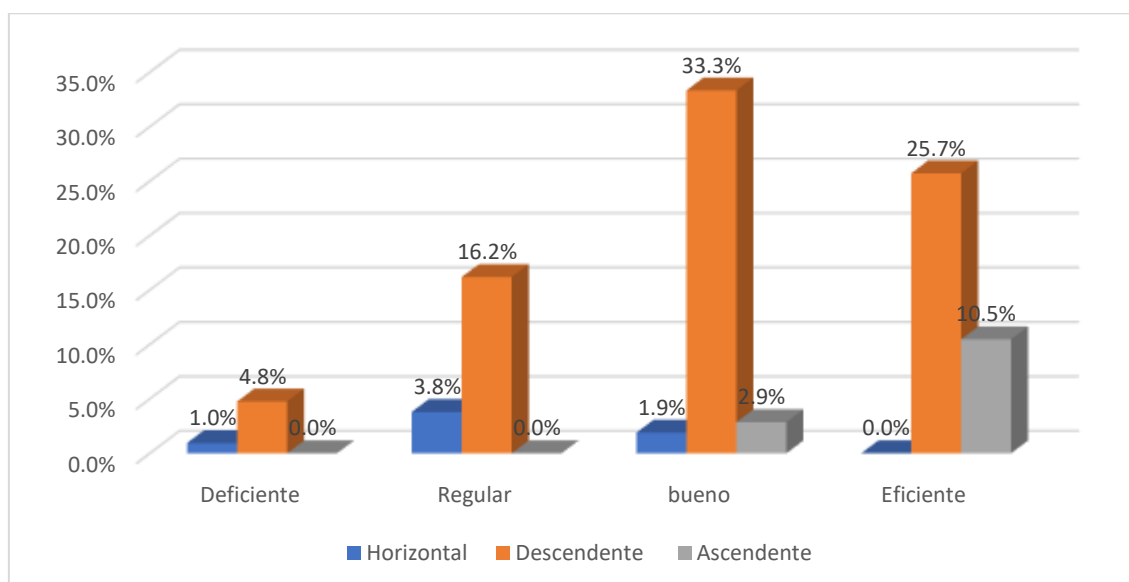
Esfuerzos realizados por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2022 respecto al nivel de comunicación interna.

		Desempeño laboral								Total	
		Deficiente		Regular		Bueno		Eficiente			
		f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%		
Comunicación interna	Horizontal	1	1.0%	4	3.8%	2	1.9%	0	0.0%	7	6.7%
	Descendente	5	4.8%	17	16.2%	35	33.3%	27	25.7%	84	80.0%
	Ascendente	0	0.0%	0	0.0%	3	2.9%	11	10.5%	14	13.3%
Total		6	5.7%	21	20.0%	40	38.1%	38	36.2%	105	100.0%

Nota: Cuestionario de comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Figura 9.

Empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022, sobre el nivel de comunicación interna en relación con su desempeño laboral.





En el año 2022, se presentan los hallazgos a los que se ha llegado el impacto que tiene el propósito de esta investigación es investigar la importancia de la comunicación interna en relación con los niveles de desempeño laboral que muestran los empleados que laboran en la Municipalidad Provincial de Puno. Cada una de las Tabla 14 como la Figura 9 ilustran cada una los datos que se muestran en sus respectivos formatos. A pesar de que el 33,3% de los trabajadores piensa que su desempeño en el trabajo es excelente, opinan que existe una comunicación insuficiente al interior de la empresa. Por otro lado, alrededor del 25,7% de los trabajadores cree que sin embargo, consideran que su desempeño en el trabajo es adecuado, a pesar de que existe una comunicación limitada al interior de la organización. Esto indica que solo el 6,7% de los trabajadores se involucra en la comunicación interna, aunque el 74,3% de los empleados cree que su desempeño laboral es adecuado, logrando puntajes que van desde sobresaliente hasta eficiente.

Hipótesis general

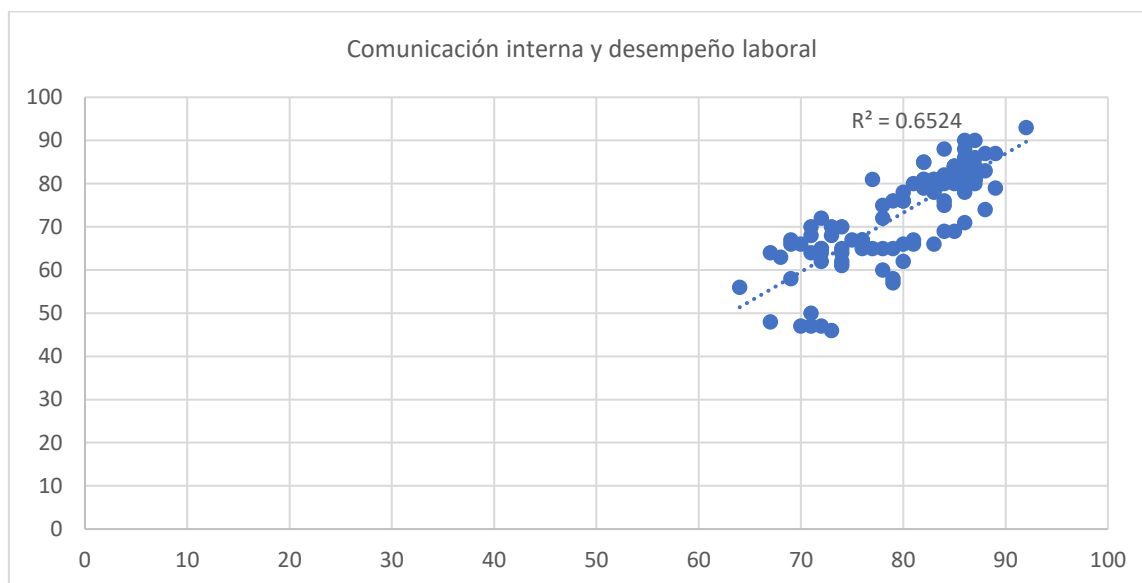
Ha: Durante el año 2022, los trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Puno llegaron a demostrar que su desempeño en el trabajo se vio muy afectado por la comunicación que se dio al interior de la organización.

Ho: Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022, llegaron a la conclusión de que la comunicación que se daba al interior de la organización no tenía ningún impacto en su desempeño laboral.

Prueba de correlación de Pearson

		Comunicación interna	Desempeño laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,808
	Sig. (bilateral)		,000
	N	105	105
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,808	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	105	105

Nota Elaboración del investigador



Aceptamos la hipótesis alternativa es que el nivel de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2022 está significativamente influenciado por el nivel de comunicación interna que existe dentro de la organización. Esto se debe a que la probabilidad de cometer un error de 0,000 es menor que el umbral de 0,05, lo que demuestra que la hipótesis alternativa es estadísticamente significativa. Los hallazgos de la prueba de



correlación de Pearson, que indica un valor de correlación de 0,808, demuestran que existe una asociación sustancial entre una mejor comunicación interna y un desempeño laboral superior entre los empleados municipales. Esto se demuestra por el hecho de que el valor de correlación general es de 0,808. El hecho de que este sea el caso sugiere que existe una conexión importante entre ambos.

4.2. Discusión

Tras una comparación con el entorno de investigación, se han observado los resultados:

Concha (2016) La encuesta indica que la aceptabilidad de la comunicación interna se ha estabilizado en el 75% durante los últimos seis meses. Contrariamente a los hallazgos de la conversación organizacional interna, tras realizar un examen de la eficacia de la comunicación interna, los niveles de satisfacción que se evaluaron fueron especialmente altos entre los que cooperaron con el supervisor y los que tuvieron interacciones directas con el supervisor.

En su trabajo de investigación, Mendoza et al. (2018) descubrieron que no existe un consenso que pueda considerarse definitivo sobre el significado del término. Los académicos más destacados de todo el mundo sostienen que el significado del concepto de control interno en el contexto de lo que las organizaciones públicas se entiende a través del prisma de las cualidades distintivas que las diferencian de las organizaciones privadas. La búsqueda de los objetivos de carácter social o político, la distribución de los recursos públicos, la importancia del proceso de presupuestación y planificación, y los entresijos



del proceso son consideraciones importantes del funcionamiento de las organizaciones se ponen de manifiesto a través de este enfoque.

Guerrero, Sotelo y Cabezuelo (2022) En su trabajo para la revista concluyen que el aspecto más esencial en la expansión de una empresa es la comunicación que se produce en el interior de la misma. Es de suma importancia que este instrumento estratégico se incluya en los múltiples procedimientos organizativos y de planificación que conforman los objetivos corporativos, además de las medidas que se toman que pertenecen al logro de tales objetivos y, por lo tanto, son relevantes. Debido a las características que tiene la comunicación interna por su aspecto transversal, que la distingue de otras formas de comunicación, cumple la función de una base sobre la que se construye la cultura de la organización.

En cuanto a la investigación que presentaron en la publicación, Lozano, Amasifuén y Luna (2020) Según ellos, existe una conexión débil la relación entre la gestión administrativa y el control interno (Rho Spearman, $r = 0,085$), que no cumple los criterios de significación estadística ($0,559 > 0,05$). Se oyó esta correlación existe dentro de la organización. De esto parecería que la asociación no tiene ninguna importancia significativa. En concreto, destacan el hecho de que esta relación puede considerarse débil. Teniendo esto en cuenta, la creación de medidas para el aumento de No ser posible lograr una mejor gestión operativa con el alcance del control interno que está presente en funcionamiento del departamento administrativo. Los empleados de la organización que se mencionó anteriormente no concede una alta prioridad al control interno, que es la conclusión que se puede extraer.



Rengifo (2018) En el Instituto de Estudios Superiores Públicos Lamas en el año 2017, Se utilizó se demostró mediante el uso de la prueba de correlación de Pearson que existe una conexión significativa entre la gestión administrativa y control interno. Esto se descubrió mediante la utilización de la prueba. De acuerdo con los hallazgos de este estudio, se reveló que existe una correlación sustancial y favorable entre el crecimiento en el año 2017, el Instituto de Estudios Superiores Públicos Lamas fue responsable de la administración de las tareas administrativas y el desarrollo del control interno. La hipótesis de investigación (Hi) se acepta ahora que se han tomado en cuenta todos los elementos antes mencionados.

Sánchez (2018) A nivel nacional, así como dentro de la organización investigada, la investigación llegó a la conclusión de que actualmente no existe evidencia suficiente para respaldar la noción garantizar que la gestión del control interno se lleve a cabo de la manera adecuada los asistentes de tesorería. A este resultado se llegó después de que se completó la investigación. Por otro lado, el estudio realizado además, demuestra que la gestión de los asistentes de tesorería en las empresas puede verse afectada positivamente por el uso de medidas de control interno., siempre que se cumplan los componentes del informe COSO que son relevantes para una buena manera de garantizar que el control interno tenga un efecto positivo.

Lescano (2019) Se ha demostrado que existe una conexión fuerte así como específicamente entre la gestión administrativa y el sector de control interno. De hecho, esa es la prueba que reunieron a lo largo de su investigación la que los llevó a esta conclusión. Según Barrionuevo (2023), quien señala este punto en su ensayo, los hallazgos del estudio indican que existe un vínculo



directo y fuerte administración y control interno en la Unidad Técnica de Tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca. entre la gestión administrativa y el control interno. La existencia de esta relación la comprueba la Unidad Técnica de Tesorería, que es el punto de vista desde el cual se deriva esta información. El nivel de significancia de 0.943 y el coeficiente de correlación de 0.943 indican que menos del 5% indican que existe un vínculo muy fuerte entre las dos variables. Esto se demuestra por el hecho de que el coeficiente de correlación es 0,943. Dentro de la organización, se sugiere que el Distrito de Moho desarrolla un plan de comunicación interna que toma en cuenta reúna todos los estándares de comunicación. En consecuencia, esto permitirá mejorar y seguir sosteniendo la comunicación que se da al interior de la propia organización. Con base en los datos, se puede concluir que el grado de dedicación que tienen los empleados a su trabajo está significativamente influenciado por la cantidad de comunicación interna que existe dentro del Distrito de Moho.

Durante su investigación, Melo (2017) llegó a las siguientes conclusiones y hallazgos, los cuales se muestran a continuación: Hemos alcanzado un porcentaje de 31,5%, lo que indica que estamos en la etapa temprana de implementación. Teniendo esto en cuenta, el promedio se ubica en el segundo nivel de la evaluación de cinco niveles del control interno, lo que demuestra que las condiciones de este componente aún no se han formalizado. Se alcanzó un porcentaje de 33.8% para los elementos del clima organizacional, lo que ubica el promedio en el segundo nivel de los cuatro niveles designados. Por último, los resultados indican que las condiciones de este componente se mantienen sin formalizar.



Mozo y Paquirachi (2021) Según los hallazgos de su investigación, existe una asociación del 64.8% tanto en cuanto a la cantidad de comunicación interna como en el año 2021, el grado de el desempeño de los trabajadores que se encuentran vinculados a la Federación de Estados Americanos de América Cooperativas de Lima. A este veredicto llegaron como resultado. En el transcurso de su estudio, Valeriano (2017) según sus observaciones, el ambiente de la mejora de la estrategia de la empresa está influenciada por los controles internos que se encuentran implementados dentro de la organización. El enfoque que se utiliza en en el año 2019, la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Arias se ve impactada no solo por los actos que realiza el sistema de control interno, sino también por la evaluación de riesgos de control interno. Uno de los factores que influyen en la cuentas bancarias, el porcentaje de personas que se adhieren a el uso de timbres de restricción en papeles emitidos por la Tesorería fue del cien por ciento, mientras que la tasa de adherencia para el ochenta y tres por ciento de los fondos se utilizaron para distribuciones de efectivo y/o fondos fijos. Además, Debido a la presencia de, la eficacia del sistema de control interno depende de la presencia de interno que se cumplen con éxito. La razón de esto es porque el 67 por ciento de los trabajadores hacen uso de este criterio.

Bautista (2018) demostró en su estudio un cumplimiento regular, las tablas 3 a 15 indican que el cuarenta por ciento del personal administrativo considera que este criterio se cumple, mientras que el veinte por ciento lo considera como uso en el ámbito de la programación financiera que sea capaz de satisfacer los criterios. El porcentaje de cumplimiento con respecto a las conciliaciones bancarias fue del veinte por ciento, y con respecto a los demás aspectos al estándar de auditorías de fondos y valores, el cumplimiento fue



inferior al diez por ciento. Los porcentajes indican que la fuerza laboral no se adhiere en su totalidad a las normas establecidas y carece de autorregulación, el cumplimiento de ciertos objetivos establecidos por la organización. Existe la posibilidad de llegar a la conclusión de que este componente esencial es esencial..

Zelio para el año en curso. Afirmamos que si los funcionarios y empleados públicos tienen una educación y capacitación adecuadas en control interno, existe una gran probabilidad de que la supervisión gubernamental se ejecute de manera efectiva. Esta es la conclusión que se puede extraer de su trabajo de estudio.

El esfuerzo investigativo que realizó Quispe (2018). La subgerencia de tesorería de la empresa se ve influenciada significativamente por este sistema de control que sea interno.

Pando (2022) según los hallazgos de su investigación científica. Este estudio ofrece un recurso novedoso para futuras investigaciones sobre el tema, y los hallazgos sugieren que ha mejorado la comprensión desde un punto de vista académico, se tienen en cuenta tanto la gestión de las tareas administrativas como el cumplimiento de ciertos objetivos establecidos por la organización. Existe la posibilidad de llegar a la conclusión de que existe una fuerte conexión entre los numerosos aspectos considerados, como lo demuestra un valor significativo de 0,01. Como resultado, se realiza una excelente gestión administrativa, la cual se presenta como una reacción a la dinámica del entorno en las metas organizacionales.

Mamani (2018) El estudio indica una deficiencia en la capacitación, escasez de personal calificado el seguimiento continuo de los documentos de



gestión y del plan operativo es inadecuado, lo que ha llevado a que el sistema de control interno no funcione correctamente en los municipios provinciales y distritales de Puno es insuficiente, lo que influye negativamente en la gestión administrativa.

Meléndez (2018) ha señalado que la prevalencia del clientelismo político tiene un impacto perjudicial desde la perspectiva en lo que respecta a la selección de la mayoría de los puestos administrativos, la dirección administrativa de la corporación es responsable de la competitividad pública. Además, existe una escasez de trabajadores impide el desarrollo normal de las tareas, se descuidan las evaluaciones frecuentes del desempeño del personal de oficina y las condiciones de trabajo en muchas oficinas son deficientes, lo que culmina en un clima laboral perjudicial.

Fernández (2015) realizó una investigación. En resumen, el 25,7% de los trabajadores reportan una comunicación interna inadecuada, aunque el desempeño laboral sigue siendo bueno. Una asociación directa entre las dos variables se muestra se está utilizando la prueba de correlación de Pearson., que indica el resultado del coeficiente de correlación es 0,808, lo que indica que existe una relación entre las dos variables. Como resultado, el desarrollo de la comunicación interna está relacionado con la mejora del rendimiento laboral. Una evaluación estadísticamente significativa se sugiere por el hecho de que la prueba tiene una una probabilidad de error de 0,000, que es inferior al estándar de 0,05, pero aún aceptable. Esto demuestra que la evaluación es relevante desde un punto de vista estadístico.



CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo con los datos que se muestran en la Tabla y Figura 12, el grado de comunicación interna que se encuentra presente dentro de la Municipalidad Provincial de Puno en 2022, un impacto significativo en la efectividad con la que los empleados desempeñan sus funciones. Se estima que el 33,3% de los trabajadores que reportan una comunicación interna insuficiente manteniendo un excelente desempeño laboral, y también hay un 25,7% de empleados que reportan una comunicación interna inadecuada manteniendo un buen desempeño laboral. Se descubrió mediante el uso según los resultados de la prueba de correlación de Pearson, existe una clara conexión entre las dos variables que se analizaron, como lo demuestra el valor de correlación de 0,808. Esto sugiere que una comunicación interna superior entre los trabajadores se correlaciona con una mayor efectividad laboral. Además, el valor de probabilidad de error de 0,000, el hecho de que el valor sea inferior al punto de corte de 0,05 implica que la prueba se consideraría significativa.

SEGUNDA: En el año 2022, entre la cantidad de comunicación interna que existe dentro de la organización y el grado de dedicación de los empleados que existe entre el personal de la Municipalidad Provincial de Puno, existe un vínculo significativo que existe entre ambos. Además, el cuarenta y uno por ciento de los empleados cree que la comunicación interna es un aspecto importante de la empresa es inadecuada, pero opina que la participación de los empleados es



efectiva. Por otro lado, el 27,6% debido a que existe poca comunicación dentro de la empresa, según los empleados, a pesar de que cree que la participación de los empleados es aceptable. Con base en los resultados de la prueba de correlación de Pearson, que arrojó un valor de correlación de 0,763, parece que existe una clara conexión entre las dos variables por separado. Con base en los hallazgos de la investigación, esta es la conclusión a la que se puede llegar. Los hallazgos confirman que existe esta relación. Una comunicación interna de mayor calidad se relaciona con mayores niveles de compromiso de los empleados. Con base en el hecho de que debido a que Debido a que la probabilidad de error es de 0,000, que es inferior al umbral generalmente reconocido de 0,05, es razonable concluir que la prueba es estadísticamente significativa.

TERCERA: Existe una conexión entre la cantidad de y aquellos que su comunicación interna que se lleva a cabo dentro del municipio y el grado en que empleados de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2022 que trabajan para la municipalidad tienen acceso a posibilidades de ascenso y capacitación profesional. Por otro lado, el 32,4% de los trabajadores que están empleados por la empresa han dicho que la oferta de capacitación profesional es insuficiente y que la comunicación interna es inadecuada. Esto contrasta con el 41,9% de los trabajadores que creen que la comunicación dentro de la empresa es inadecuada; sin embargo, creen que la oferta de capacitación profesional es loable. El valor de el coeficiente de correlación entre las dos variables es de 0,752, lo que sugiere que



existe una relación directa entre los dos componentes. Los resultados del análisis de regresión realizado por Pearson sugieren que existe una relación directa entre los componentes de los dos componentes. Se ha demostrado si existe o no una conexión entre la mejora de la comunicación interna y la evolución del ascenso profesional de los trabajadores, como lo demuestra este ejemplo. El hecho de que el procedimiento de prueba arroje un resultado estadísticamente significativo se demuestra por el hecho de que hay una probabilidad de cometer un error del 0,000 por ciento, que es mucho menor que el criterio de 0,05.

CUARTA: Dentro de la Municipalidad Provincial de, la cantidad de comunicación interna que se encuentra actualmente Puno en el año 2022 tiene una influencia significativa en el ambiente de trabajo de las personas que allí trabajan. Tanto la Tabla 11 como la Figura 11 lo ponen de manifiesto el 36,2% de los empleados indica una disminución en la comunicación interna a pesar de percibir el clima laboral como satisfactorio, mientras que el 21,0% reporta una disminución en cuando la empresa considera que el entorno de trabajo es eficiente, prioriza la comunicación interna. De acuerdo con según los hallazgos de la Prueba de Correlación de Pearson, el grado de correlación que existe entre las dos variables se muestra de la siguiente manera: 0,751, lo que sugiere que existe un vínculo sustancial entre ellas. Se ha demostrado que la mejora de la comunicación interna está correlacionada con la mejora de la situación general, así como una mejora significativa del entorno en



el que se desenvuelven los trabajadores. Existe evidencia que respalda la importancia del examen, la probabilidad de error de 0,000, que está por debajo del umbral de 0,05 puntos porcentuales.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda diseñar e implementar una estrategia de comunicación interna institucionalizada que permita mejorar los canales formales existentes en la Municipalidad Provincial de Puno. Esta estrategia debe incluir el uso eficiente del correo institucional, boletines digitales, carteleras informativas y plataformas colaborativas virtuales que faciliten el acceso oportuno y claro a la información institucional. Asimismo, se sugiere que dicha estrategia sea difundida y aplicada de manera uniforme en todas las áreas y niveles jerárquicos de la institución, asegurando que cada trabajador conozca los procedimientos y medios adecuados para comunicarse, reducir malentendidos y fortalecer la transparencia organizacional.

SEGUNDA: Se recomienda establecer un plan de formación continua dirigido a todos los servidores públicos de la municipalidad, enfocado en el desarrollo de competencias comunicativas, tales como la escucha activa, la redacción efectiva de informes, la comunicación asertiva y la resolución de conflictos interpersonales. Este programa deberá adaptarse a las características y necesidades de cada área funcional, promoviendo así una cultura organizacional basada en el respeto, la cooperación y la construcción de relaciones laborales saludables.

TERCERA: En atención a los hallazgos relacionados con las dificultades en la comunicación interna, se recomienda realizar un diagnóstico



institucional específico para identificar las principales barreras que afectan la interacción entre los trabajadores y las distintas áreas. A partir de este análisis, se deben implementar acciones correctivas como la mejora de la infraestructura física (salas de reuniones, espacios de trabajo adecuados), la estandarización de los documentos comunicacionales, y la promoción de un lenguaje administrativo claro, accesible y libre de tecnicismos innecesarios. Asimismo, se sugiere capacitar a los mandos medios en habilidades de liderazgo comunicativo, ya que cumplen un rol clave en la circulación efectiva de información entre la alta dirección y el personal operativo.

CUARTA: Finalmente, se recomienda establecer mecanismos formales y sostenibles que permitan recoger de forma periódica la percepción, necesidades e inquietudes de los trabajadores respecto a los procesos de comunicación y desempeño laboral. Para ello, se propone implementar encuestas anuales de clima organizacional, buzones de sugerencias (físicos y virtuales), grupos focales y entrevistas individuales. Esta retroalimentación deberá ser sistematizada y utilizada por la gerencia para diseñar mejoras concretas en la gestión interna. Del mismo modo, es importante asegurar que los resultados sean socializados entre los trabajadores para fomentar la transparencia institucional, incrementar el sentido de pertenencia y fortalecer la cultura de mejora continua en la organización.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Reinoso, M. (2019). *El control interno y su incidencia en la Gestión Administrativa del área de Tesorería en la Dirección Regional Agraria Puno, periodos 2015 – 2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno Perú. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13292>
- Barrionuevo Hanco, F. (2023). *Influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial De Moho, 2021*. Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Puno Perú.
- Lescano Saucedo, M. (2019). *El control interno y su relación con la gestión administrativa de la unidad técnica de tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca – 2017*. Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela de Posgrado, Cajamarca. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14074/3151>
- Lozano Tapullima, E., Amasifuén Reateg, M., & Luna Risco, E. E. (2020). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. *BALANCE'S*. Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198>
- Mamani Lopez, R. L. (2018). *Evaluación de las actividades de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las Unidades de Gestión Educativa Local de la Región Puno, periodos 2015 - 2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado, Puno Perú. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7961>



- Melo Condori, S. C. (2017). *Influencia del control interno en el desempeño laboral del personal administrativo de la corte superior de justicia de puno periodos 2015 – 2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Contables y Administrativas, Puno Perú.
- Mendoza Paredes, M. (2020). *Implementación del sistema de control interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del ministerio del interior en el sur del Perú*. Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado, Puno Perú. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13531/Maribel_Mendoza_Paredes.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cerreño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet*, 206-240. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Mozo Candia, E. D., & Paquirachi Diaz, E. A. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021*.
- Quispe Mamani, P. J. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Madre de Dios, periodos 2016 y 2017*. Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado, Puno Perú. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/18593>
- Zelio Cahuapaza, B. J. (2018). *El sistema de control interno y el control gubernamental en las Unidades de Gestión Educativa Local – Puno; En el año 2006,*. Puno Perú. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15837>

ANEXO

ANEXO 1. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado trabajador de la Municipalidad Provincial de Puno la presente encuesta servirá para conocer el objetivo de la investigación, respecto a la comunicación interna, para ello solicito su apoyo que es confidencial, sus respuestas son de acuerdo a las siguientes características:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

No	Dimensión 1. Canales de comunicación interna	1	2	3	4	5
1	La Municipalidad Provincial de Puno emite memorándums a sus trabajadores cuando es necesario hacerlo					
2	La Municipalidad Provincial de Puno emite oficios o cartas en los plazos y fechas establecidas					
3	Los manuales organizacionales de la Municipalidad Provincial de Puno están adecuadamente redactados					
4	En la Municipalidad Provincial de Puno se utiliza la comunicación telefónica de manera razonable					
5	En la Municipalidad Provincial de Puno se convoca a reuniones o juntas de trabajo solo cuando es necesario					
6	En la Municipalidad Provincial de Puno se realizan capacitaciones al personal de forma adecuada					
7	En la Municipalidad Provincial de Puno se utiliza de manera adecuada y razonable el correo electrónico institucional					
	Dimensión 2. Barreras de comunicación interna	1	2	3	4	5
8	Los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Puno a sus trabajadores suelen estar ortográficamente bien redactados.					



9	Los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Puno tienen un tono formal y respetuoso con el trabajador					
10	En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Puno el silencio en el ambiente permite que se propicie una adecuada comunicación					
11	En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Puno la iluminación es adecuada como para que se propicie una adecuada comunicación					
12	En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Puno las oficinas se encuentran lo suficientemente cerca unas de otras como para que se propicie una adecuada comunicación					
13	En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Puno se suelen tomar con agrado las comunicaciones emitidas hacia el personal					
14	En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Puno se suelen acatar las comunicaciones emitidas hacia el personal					
Dimensión 3. Retroalimentación de comunicación interna		1	2	3	4	5
15	Los comunicados emitidos por la dirección de la Municipalidad Provincial son entendibles por los trabajadores.					
16	Los comunicados emitidos por la dirección de la Municipalidad Provincial son emitidos de manera oportuna					
17	Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno pueden hacer llegar sus quejas y sugerencias a la alta dirección con facilidad					
18	Los directivos de la Municipalidad Provincial de Puno atienden oportunamente las sugerencias y quejas de los trabajadores					
19	En la Municipalidad Provincial de Puno los directivos organizan adecuadamente actividades que propicien las relaciones interpersonales de sus trabajadores					
20	En la Municipalidad Provincial de Puno, los trabajadores cuentan con suficiente tiempo para interactuar y establecer relaciones interpersonales					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado trabajador de la Municipalidad Provincial de Puno la presente encuesta servirá para conocer el desempeño laboral, para ello solicito su colaboración que es anónima, sus respuestas son de acuerdo a lo siguiente:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

No	Dimensión 1. Participación del empleado	1	2	3	4	5
1	En la organización existe un buen dialogo de tus compañeros de trabajo con el jefe inmediato.					
2	El jefe inmediato considera las propuestas de desarrollo que se le brinda para la toma de decisión.					
3	Se le informa al jefe inmediato sobre las necesidades y problemas que se suscitan dentro del ambiente laboral.					
4	Cumple Ud., con todas las actividades asignadas.					
5	El trabajo asignado lo realiza con exactitud, orden y esmero.					
6	Lo capacitan previamente antes de realizar un trabajo nuevo.					
7	Siente usted que la visión y misión de su centro de labores lo identifica.					
Dimensión 2. Formación de desarrollo profesional		1	2	3	4	5
8	Participa en los trabajos en equipo en la organización.					
9	Participa en distintas actividades de integración dentro de la organización.					
10	Realiza intercambio de información con sus compañeros para el desarrollo de las actividades que le encargan en su centro de labores.					
11	Comprende fácilmente la asignación de nuevas tareas que le encomiendan en su trabajo.					
12	Toman en cuenta sus opiniones que da para la mejoría de los proyectos que realiza la organización.					



13	Acepta las funciones laborales asignadas por su jefe, sin ningún inconveniente.					
Dimensión 3. Adecuación o ambiente de trabajo		1	2	3	4	5
14	Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo de mi área.					
15	Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad.					
16	Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.					
17	Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo					
18	Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo.					
19	Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato					

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia

TÍTULO: Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general ¿En qué medida la comunicación interna influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022?	Objetivo general Determinar el nivel de influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.	Hipótesis general La comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.	Comunicación interna	Canales de comunicación interna	Tipo de investigación Es no experimental Diseño El diseño es explicativa Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario Muestra 102 trabajadores de la Municipalidad provincial de Puno
				Barreras de comunicación interna	
Problemas específicos ¿En qué medida la comunicación interna influye en la participación del empleado en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022? ¿En qué medida la comunicación interna influye en la formación de desarrollo profesional en trabajadores de	Objetivos específicos Identificar el nivel de comunicación interna en la participación del empleado en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022. Identificar el nivel de comunicación interna	Hipótesis específicas El nivel de comunicación interna influye moderadamente en la participación del empleado en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022. El nivel de comunicación interna influye moderadamente en la formación de desarrollo profesional en trabajadores de	Desempeño laboral.	Retroalimentación de comunicación interna	
				Participación del empleado	
				Formación de desarrollo profesional	
				Adecuación o ambiente de trabajo	



<p>influye en la formación de desarrollo profesional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022? ¿En qué medida la comunicación interna influye en la adecuación o ambiente de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022?</p>	<p>en la formación de desarrollo profesional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022. Identificar el nivel de comunicación interna en la adecuación o ambiente de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.</p>	<p>la Municipalidad Provincial de Puno, 2022. El nivel de comunicación interna influye moderadamente en la adecuación o ambiente de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022.</p>			
--	--	---	--	--	--



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Judy Hoacani Socasaca
2. Cargo e institución donde labora: UANCV - Docente
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
4. Autor del instrumento: Gladys Sandra Callata Marmuni


II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 9.5 %

Lugar y fecha: 08/06/25


 Firma del experto
 DNI No. 40623820 Cel.: 989-574722



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Mamani Mamani Jesus
2. Cargo e institución donde labora: UANCV - Docente
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Revisión de Encuestas
4. Autor del instrumento: Gladys Sandra Callata Mamani

II. PUNTOS DE VALIDACION

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20 %	21-40%	41-60%	61-80%	81 - 100 %
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Procede a sustentación

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95 %

Lugar y fecha: Jalisco, 08/06/2025



Firma del experto
DNI N° Cel: 985 656 536



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN



AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: **09** - 07 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: GLADYS SANDRA CALLATA MAMANI
 Dirección: C.P. CHIJICHAYA
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74775404
 Teléfono: 931543712 email: gladyscallata.23@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
 Dirección: _____
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
 Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
 Escuela Profesional o Mención: PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
 Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
 Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
 TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): Participación, retroalimentación, participación del empleado.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2?}

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL - P15

Firma de Autor



huella digital

09 - 07 - 2025

Fecha