

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“La Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de
los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de
Castilla, provincia de Piura, 2021”**

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autor (es):

Gómez León, Anghelo Paolo

Paucar García, Yolanda Anahí

Asesor:

Dr. Sánchez Pacheco, Luis Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0675-3348>

PIURA – PERÚ

2022

Fecha de sustentación: 2022/08/01

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

Presidente : Mg. Fiestas Dejo, Iris Paola.

Secretario : Mg. Chuecas Wong, Efraín.

Vocal : Mg. Zapata Chau, Jorge.

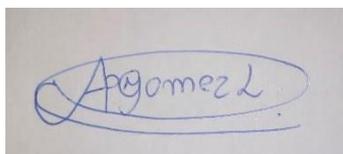
PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: La Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Desarrollado con el fin de obtener el título de licenciado en administración. El objetivo principal es determinar cómo influye la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. Gómez León, Anghelo
Paolo



Br. Paucar García, Yolanda
Anahí

DEDICATORIA

Al forjador y guía de mi camino, a mi padre celestial, que siempre ha estado conmigo en cada paso que doy y nunca me ha desamparado, y a mis padres que son mi motor de empuje para seguir adelante y no rendirme.

Gómez León, Anghelo P.

A dios por permitir seguir con este proceso de alcanzar uno de los anhelos más deseados, y a mis padres por ser los que me apoyaron y motivaron en la trayectoria de mi vida universitaria para poder ser una gran profesional.

Paucar García, Yolanda A.

AGRADECIMIENTO

A nuestra familia por su apoyo y esfuerzo, y a nuestro docente-asesor, Luis Alberto Sánchez Pacheco por la enseñanza, orientación y tiempo dedicado para poder terminar con éxito nuestro trabajo de investigación.

Los autores

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo principal determinar cómo influye la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021. El tipo de investigación fue correlacional, en donde la finalidad fue encontrar el grado de relación entre ambas variables. Como instrumento se utilizaron cuestionarios con escala de likert donde se trabajó con una población de 180 y con una muestra de 123 trabajadores que laboran en la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura. La pregunta de investigación fue ¿Cómo influye la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021? Se planteó las siguientes hipótesis: H1: La comunicación interna influye de manera favorable en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021 y la H0: La comunicación interna no influye de manera favorable en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Los resultados indican que los colaboradores se sienten satisfechos cumpliendo con sus expectativas laborales y a la vez perciben un nivel alto de comunicación. Se concluyó que la comunicación interna y la satisfacción laboral están relacionados, por lo tanto, la comunicación interna influye directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura.

Palabras clave: Comunicación interna, satisfacción laboral

ABSTRACT

The main objective of this work was to determine how internal communication influences the job satisfaction of administrative workers of the municipality of the district of Castilla, province of Piura, 2021. The type of research was correlational, where the purpose was to find the degree of relationship between both variables. As an instrument, likert scale questionnaires were used where we worked with a population of 180 and with a sample of 123 workers who work in the municipality of the district of Castilla, province of Piura. The research question was: How does internal communication influence the job satisfaction of administrative workers of the municipality of the district of Castilla, province of Piura, 2021?. The following hypotheses were raised: H1: Internal communication favorably influences the job satisfaction of administrative workers of the municipality of the district of Castilla, province of Piura, 2021 and H0: Internal communication does not have a favorable influence on the job satisfaction of administrative workers of the municipality of the district of Castilla, province of Piura, 2021.

The results indicate that employees feel satisfied meeting their job expectations and at the same time perceive a high level of communication. It was concluded that internal communication and job satisfaction are related, therefore, internal communication directly influences the job satisfaction of administrative workers of the municipality of the district of Castilla, province of Piura.

Keywords: Internal communication, job satisfaction

INDICE DE CONTENIDOS

I. AGRADECIMIENTO.....	v
II. RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
III. INDICE DE CONTENIDOS.....	viii
IV. INDICE DE TABLAS	x
V. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Formulación del Problema.....	11
1.1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.2. Enunciado del problema.....	14
1.2. Justificación	15
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
VI. MARCO DE REFERENCIA.....	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.1.1. A nivel internacional	17
2.1.2. A nivel nacional	18
2.1.3. A nivel local	20
2.2. Marco teórico.....	22
2.2.1. Comunicación Interna	22
2.2.1.1. Definición	22
2.2.1.2. Objetivos de la comunicación organizacional interna	23
2.2.1.3. Dimensiones	26
2.2.1.4. Endomarketing (Comunicación interna para el cliente interno).....	26
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	27
2.2.2.1. Definición	27
2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral	28
2.3. Marco conceptual	32
2.4. Hipótesis.....	33
2.4.1. Hipótesis general	33
2.4.2. Hipótesis específicas:.....	33
2.5. Variables.....	34
VII. MATERIAL Y MÉTODOS.....	36

3.1. Material.....	36
3.1.1. Población	36
3.1.2. Marco muestral	36
3.1.3. Unidad de análisis.....	36
3.1.4. Muestra	36
3.2. Métodos.....	37
3.2.1. Diseño de contrastación.....	37
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos	38
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos.....	39
4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
4.1. Presentación de resultados	40
4.2. Discusión de resultados.....	49
VIII. CONCLUSIONES.....	54
IX. RECOMENDACIONES	55
X. REFERENCIAS.....	56
ANEXOS	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de comunicaión interna de los trabajadores.....	40
Tabla 2 Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores	42
Tabla 3 Relación entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral	43
Tabla 4 Relación entre la comunicación interna y el desarrollo laboral	43
Tabla 5 Relación entre la comunicación interna y la identificación con la organización	44
Tabla 6 Influencia de la comunicación interna y la identificación con la organización	45
Tabla 7 Correlación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral	46
Tabla 8 Correlación entre comunicación interna y reconocimiento laboral	47
Tabla 9 Correlación entre comunicación interna y desarrollo laboral.....	48
Tabla 10 Correlación entre comunicación interna e identificación con la organización	49

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, la comunicación interna es una variable primordial que debe tener la influencia del grado de satisfacción laboral de los colaboradores de toda organización, organismo, empresa, etc.; ya que va a facilitar una gran productividad de la misma. En las empresas donde se dé una adecuada comunicación interna a sus trabajadores encontrarán realmente una buena satisfacción en sus actividades que ejerzan, pues teniendo una idónea comunicación de todos los colaboradores que conformen toda la organización hará que repercuta de manera positiva haciendo que culminen sus actividades eficientemente y por ende su grado de satisfacción será alto o el adecuado.

Las fallas en el desarrollo de la comunicación y la falta de los canales de propagación interna pueden generar confusión y una mala información entre los trabajadores de la empresa. Esto afecta principalmente a la productividad de cada persona y los equipos que se forman entre ellas, ya que las fallas en esta área provocarán una alta tasa de rotación de talento humano en la empresa.

Tomaremos un ejemplo del país de Colombia (Santiago de Cali), que tras un estudio realizado en el año 2012, se pudo evidenciar de manera concreta que, el medio de comunicación interno dentro de la alcaldía son las pantallas internas y las carteleras que son ubicadas en los pasillos de la dependencia, señalaron que estos no son medios atractivos, ni los más apropiados para que los miembros se interesen de las mismas, de todas las personas encuestadas se evidencia en un 100% de que la información emitidas por estos medios es muy importante, pero por otra parte es poca atractiva y que debería de ser divulgada de manera más visible. Cabe señalar que el 90% de los funcionarios de la alcaldía de Cali, no conocen todos los medios de comunicación internos existentes en la alcaldía y también el 99% de los alcaldes no le da importancia necesaria a esta área, se puede concluir que falta reforzar sus canales de información interna ya que viene siendo un problema que está pasando desapercibido.

Muchas organizaciones comienzan a fomentar la comunicación porque les puede ayudar a lograr los objetivos comerciales, pero la gestión de la comunicación estratégica va mucho más allá de mostrar el trabajo de la organización. Esto significa una gestión adecuada con las partes interesadas, una evaluación de los

posibles riesgos, una gestión adecuada de la reputación de la organización y una gestión adecuada de las posibles crisis que pueda enfrentar.

Hacer hincapié en el papel de la comunicación interna ha demostrado su importancia durante la pandemia, ya que es fundamental para transmitir decisiones difíciles, mensajes complejos a distintas audiencias y ayudar a gestionar la incertidumbre y el miedo. A nivel nacional, se sabe que a causa del incremento económico y de los negocios que surgen hoy en día, surgió un enfoque más concreto debido a la necesidad sobre el control que se le da a la comunicación interna en las empresas del Perú, se puede evidenciar que ha cobrado gran importancia en el avance de las empresas nacionales.

La comunicación interna en las empresas peruanas emerge en un primer plano y se posiciona como un elemento estratégico, que hace que las empresas identifiquen la necesidad de fomentar e incentivar una adecuada comunicación, asimismo influye en el desempeño de sus trabajadores y el logro de sus actividades, ya que, gracias a la proporcionada comunicación interna en las organizaciones, los colaboradores se desarrollan eficientemente con sus responsabilidades y actividades, poniendo en orden a toda la empresa con sus propósitos, cultura corporativa y metas planteadas.

La universidad del Pacífico Business School realizó un estudio a más de 520 expertos del Perú que trabajen en el campo de recursos humanos, donde se concluyó que ha aumentado el impacto de la comunicación interna dentro de las organizaciones, de igual manera con el liderazgo empático que está siendo muy notable.

En la municipalidad distrital de Lambayeque, tras un estudio en el año 2018, se pudo concluir que el plan que tiene dicha municipalidad no se acerca en la estrategia de divulgación de objetivos y metas, ya que no se orienta al compromiso de los trabajadores para que puedan cumplir sus metas, las relaciones internas de la municipalidad distrital de Lambayeque tienen dependencia, y es imposible tomar decisiones para mejorar la comunicación interna a través de un análisis del plan.

A nivel regional, las municipalidades de Piura están relacionando la comunicación interna a cada organización, sobre todo proporcionar un entorno de comunicación directo, transparente y honesto; cabe señalar que el enfoque correcto en la comunicación desde el principio puede ahorrar tiempo, presupuesto y energía a la organización.

Para mejorar el desempeño y la motivación de los empleados, debemos inculcar un flujo de información claro de los valores corporativos, visión, misión, metas y estrategias para que se sientan integrados y conforme a la filosofía de la organización.

La comunicación hoy en día es uno de los mayores retos para la sociedad con el fin de informar, y más aun con el gran reto de seguir operando eficientemente por la llegada del virus COVID 19, que ha golpeado fuertemente a la mayoría de las empresas, organizaciones y emprendimientos en Piura, y por eso es imprescindible que las empresas se preocupen por sus colaboradores y mantenerlos al día con la información necesaria para que estos se puedan desarrollar positivamente dentro de sus puestos de trabajo, y traer consigo resultados positivos para la empresa, haciéndola más productiva.

En este trabajo nos enfocaremos en la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura que fue fundada el 30 de marzo de 1861, y que consta de siete órganos, ubicada en Jr. Ayacucho 414– Castilla, teniendo como alcalde a José Elías Aguilar Silva, que actualmente sigue operando, y presenta diversas áreas, de las cuales nos enfocaremos en los trabajadores administrativos, donde evaluaremos como influye la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha entidad.

1.1.2. Enunciado del problema

Problema General:

- ¿Cómo influye la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021?

Problemas específicos:

- ¿Cuál es el nivel de comunicación interna de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el reconocimiento

laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021?

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desarrollo laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la identificación con la organización de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021?

1.2. Justificación

- Teórica:

Es de vital cuidado identificar y analizar la comunicación interna, y cómo influye en la satisfacción del trabajo de los colaboradores de la organización estudiada, que será reflejado por su eficiencia en su puesto de trabajo y sus logros alcanzados en esta área de estudio, con la finalidad de tomar una correcta decisión respecto a los métodos y técnicas que se implementaran en dicho estudio, cuyos resultados se podrán concretar en una propuesta positiva que prontamente se podrían implementarse en la municipalidad de Castilla, provincia de Piura, además reforzando los puntos críticos acerca de la comunicación interna y la satisfacción de cada persona que trabaja en la organización dentro del campo administrativo, y así mejorar el desempeño de dicha municipalidad haciéndola más eficiente y productiva.

- Práctica:

Tras los resultados de esta investigación servirá principalmente a la municipalidad porque les permitirá mejorar todas sus fallas y puntos críticos acerca de su comunicación interna y analizar la satisfacción que su personal presente, por otra parte servirá como base para próximos profesionales que se orienten o se enfoquen en esta área de la municipalidad, teniendo una visión y un panorama más amplio y concreto de la municipalidad distrital de Castilla - Piura, conociendo el tipo de comunicación interna que predomina dentro de esta organización y el grado de satisfacción del colaborador que se podrán en manifiesto tras

los resultados de los instrumentos o técnicas utilizadas, así perfeccionando los recursos para una correcta comunicación, con resultados probados y verdaderos.

- Metodológica:

Para el análisis, estudio y recolección de datos de la comunicación interna y de la satisfacción de cada trabajador de la municipalidad de Castilla, provincia de Piura, que pueden ser estudiadas por la ciencia, se pueden utilizar unos instrumentos o técnicas para el recojo de información, que en este caso será el cuestionario de preguntas, pueda servir para guiar futuros estudios o consultas.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar cómo influye la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de comunicación interna de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.
- Determinar la relación entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.
- Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.
- Determinar la relación entre la comunicación interna y la identificación con la organización de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Vásquez (2015) en su investigación titulada; *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa*. Para conseguir el grado académico de licenciada de Psicología Industrial en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Su objetivo principal es saber si hay alguna relación entre la comunicación y la satisfacción dentro de la organización de un grupo de trabajadores en la zona de bodega de BOFASA. Esta investigación es de tipo correlacional con un diseño no experimental. Se obtuvo como resultado que existe correlación estadísticamente significativa entre comunicación y cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral (identificación, reconocimiento y desarrollo laboral) con un coeficiente de $r=0.875$, $r=0.681$ y $r=0.801$ respectivamente. Se concluye que, aunque hay una existencia de factores que poseen mayor vínculo con el desempeño que pueden desenvolver los trabajadores dentro de una organización. Es primordial tener en cuenta que la satisfacción laboral reúne algunos de los factores, y de la misma manera tendrá que ser procesado, pues los resultados de todos los factores, se entienden en la percepción que tiene el colaborador de la organización.

Este trabajo de investigación es importante porque explica la teoría de las variables: comunicación interna y la satisfacción en una organización.

Fuentes (2016) en su estudio titulado; *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Con el fin de obtener el grado académico de psicóloga Industrial en la universidad Rafael Landívar, Guatemala. En el cual su objetivo general es determinar la manera en que influye la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. El diseño de esta investigación es tipo descriptivo. El estudio dio como primordiales resultados que el 100% de los encuestados indicó un nivel alto de

satisfacción, esto debido al reconocimiento laboral, buenas relaciones interpersonales y condiciones de trabajo favorables. Se puede concluir que el equilibrio laboral, las vinculaciones interpersonales, la comodidad del trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son factores que impactan en los colaboradores para que estén satisfechos.

Esta tesis es importante porque explica la teoría de la variable de la satisfacción dentro de la organización.

Valgoni (2014) en su investigación titulada; *Auditoria y diagnóstico de la comunicación interna desde la teoría de la identidad corporativa*. Para obtener el grado de maestro en marketing y comunicación, de la universidad de San Andrés, Buenos Aires – Argentina. Su propósito principal es estudiar y diagnosticar la situación de la comunicación interna y la propuesta de alternativas sobre los parámetros. Se utilizó un diseño de tipo descriptivo. Dio como resultado que la comunicación organizacional demanda una visión holística de la misma, haciendo imposible hacer un corte transversal entre lo interno y externo. El estudio realizado concluyó que, para idear un plan integral de comunicación organizacional, es vital conocer el público objetivo, así como sus dimensiones, sus métodos, sus formas de ver el mundo y de relacionarse con él.

Esta tesis es importante porque explica la teoría de la variable de la comunicación interna.

2.1.2. A nivel nacional

Meléndez y Vargas (2018) en su investigación titulada; *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora*. Para conseguir el grado académico de maestro en dirección estratégica del factor humano en la universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, donde su objetivo primordial fue establecer si existe una vinculación entre la comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa consultora. La investigación realizada es de tipo descriptivo y de diseño no experimental. Se obtuvo que el 75% de los encuestados se sentía satisfechos de

laborar en la empresa, sin embargo, en cuanto a la remuneración sólo el 50% sentía que recibían un pago justo. Se concluye que es importante procesar una estrategia de comunicación interna, en donde todos los canales y medios de la organización son considerados, y donde constantemente se están incorporando medios nuevos de comunicación que dejen constancia y seguimiento de las instrucciones, recomendaciones, acuerdos y políticas de la empresa.

Esta tesis es importante porque explica la teoría de las dos variables: La comunicación interna y la satisfacción laboral.

Maza (2019) en su investigación titulada; *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N.º 04 Comas, Lima-2018*, para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión del Talento Humano en la universidad Cesar Vallejo escuela de pos-grado, su propósito fue establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la zona de recursos humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima 2018, el tipo de esta investigación fue básica, de diseño no experimental y de nivel descriptivo. Los resultados reflejaron que la comunicación interna está significativamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores del área de recursos humanos de UGEL 04 Comas, Lima 2018, debido al coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.788, lo que indica que existe una correlación positiva y significativa (alta) entre las dos variables. Se concluyó que, si una entidad tiene una buena comunicación interna, mejorará significativamente el desempeño laboral de los trabajadores.

Este trabajo de investigación es importante porque explica la variable de la comunicación interna.

Garcia (2017) en su investigación titulada; *Valoración del aporte de la comunicación interna y factores relacionados. Investigación en organizaciones privadas de la ciudad de Lima durante el 2017*. Para obtener una maestría en comunicación en la Pontificia Universidad Católica del Perú, el propósito de su estudio fue determinar cuánto los comunicadores de la organización creen que se valora su trabajo, qué

aspectos específicos creen que la comunicación interna tiene para su organización, y lo que es posible otros factores que afectan la evaluación. El diseño de este estudio es cualitativo, con fines exploratorios y descriptivos. La técnica de investigación utilizada es un estudio de caso, aplicando entrevistas semiestructuradas. Dio como resultado que el 60% estaba totalmente de acuerdo en que la comunicación interna contribuye con la mejora o mantenimiento del clima laboral, asimismo el 50% está de acuerdo en que la comunicación incrementa la productividad. La conclusión de este estudio es que la valoración del aporte de la comunicación interna en la organización propone diferentes valoraciones. Algunos comunicadores señalaron que la valoración no es óptima o defectuosa, mientras que otros creen que depende de la cultura organizacional y otros tienen que ver con el liderazgo.

Este trabajo de investigación es importante porque explica la variable de la comunicación interna.

2.1.3. A nivel local

Pardo (2016) en su investigación titulada; *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud de Yapatera – Chulucanas Piura 2016*. Para obtener una licenciatura en ciencias administrativas de la Universidad Nacional de Piura, el propósito principal de esta investigación es analizar la relación entre la comunicación interna de ESY y la satisfacción laboral. El enfoque de esta investigación es cuantitativa con un diseño no es experimental y de nivel correlacional. Dio como resultados que el 100% que percibieron un nivel de comunicación interna muy deficiente, se sentían insatisfechos con sus labores. Se demostró que, a mejor comunicación interna en la empresa, incrementaba el nivel de satisfacción laboral, a través de un índice de correlación 0.696, entre la comunicación interna y la satisfacción laboral.

Esta tesis es importante porque explica la teoría de las dos variables: La comunicación interna y la satisfacción laboral.

Flores & Hinostroza (2019) en su investigación titulada *Estrategia de comunicación interna para promover la identidad corporativa en los colaboradores del I.E.S.T. Privado Ábaco Piura 2018*. Para obtener el título profesional de licenciada de administración en la universidad privada Cesar Vallejo, su objetivo primordial fue brindar una estrategia de comunicación interna con el propósito de promover la identidad laboral en los colaboradores del I.E.S.T. Privado Ábaco Piura. El tipo de esta investigación fue aplicada y mixta con un diseño transversal - no experimental porque las variables no son manipuladas. Se trabajó con 70 colaboradores de la institución, 45 docentes y 25 administrativos. El 17.1% de los encuestados resaltó sentirse en desacuerdo con la funcionalidad de los flujos de comunicación institucional. Se concluyó que las principales barreras que dificultan la comunicación son las psicológicas debido a la diversidad cultural de sus colaboradores, las barreras físicas dentro de las cuales se considera al ruido generad por la congestión vehicular producto de la ubicación de la institución.

Este trabajo de investigación es importante porque explica la variable de la comunicación interna.

González (2019) en su investigación titulada; *Satisfacción laboral en negocios & inversiones Enterprise S.A.C.* para optar el título en licenciada en ciencias administrativas en la universidad nacional de Piura, su propósito fue determinar el nivel de captación sobre satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC de la ciudad de Piura. El tipo de esta investigación es descriptiva con un diseño cuantitativo - no experimental y transversal. El estudio dio como resultado que el 61.7% de los encuestados se siente con una satisfacción regular. Se concluye que la comunicación organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral, debido a que mejora la realización personal y profesional del trabajador.

Este trabajo de investigación es importante porque explica la variable de la comunicación interna.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Comunicación Interna

2.2.1.1. Definición

Según Villanueva (2015) comunicación interna u comunicación organizacional se denomina como la información que se brinda entre los participantes de la empresa y se interrelacionan entre sí, con los diferentes agentes externos con los que se relaciona. Es así que dicha relación de intercambio de mensajes se produce de diferentes formas (variedad de canales) para lo cual se hace uso de amplios canales de envío y aplicación para dichos mensajes.

Por otra parte, Quino (2016) indica que la comunicación interna es como una disciplina, es decir, es parte del saber humano que se encarga de estudiar la manera en cómo los procesos de comunicación se dan en las organizaciones, así como, a su vez se encargan de estudiar la relación que existe entre estas partes y los canales por los cuales son recibidos y aplicados. Al transcurrir de los años han surgido grupos profesionales que se encargan de estudiar la comunicación interna, lo cual ha servido para darle un énfasis al campo del tema en mención; siendo así que se mejora no solo el conocimiento teórico, sino que también la aplicación de nuevas estrategias que se verán plasmadas en las organizaciones.

Asimismo Martínez (2016) califica a la comunicación interna como un grupo de técnicas y tareas: A medida que se ha ido ampliando el conocimiento en el tema, por investigaciones realizadas, el desarrollo de la comunicación en las empresas ha servido para aplicar nuevas estrategias que sirven para facilitar y mejorar el proceso de los mensajes que se dan entre los participantes de las organizaciones y entre estas(organizaciones), así como su entorno externo(por ejemplo: los proveedores, los accionistas inversores, los clientes, el gobierno, los medios tecnológicos de comunicación, asociaciones empresariales, organismos diversos y un público

diverso).

Finalmente Montero & Rodríguez (2015) indica que la comunicación interna es valorada como una herramienta para gestionar, muy importante en el ámbito del coaching y management, aunque en algunos casos no presenta un área de desarrollo definida en las organizaciones, siendo así que es de suma importancia que se incluya en el organigrama de la organización la comunicación interna, así como se debe asignar recursos, presupuestar un monto para el desarrollo y a la vez concretar un plan de trabajo integral que este de la mano con las metas económicas, empresariales y de producción que se pueda lograr. Siendo así que se consideran varios perfiles profesionales que cumplen un papel fundamental en la comunicación organizacional.

- Relaciones públicas
- Relaciones institucionales
- Comunicación social
- Periodismo
- Recursos humanos
- Marketing
- Relaciones laborales
- Rol del comunicador interno

2.2.1.2. Objetivos de la comunicación organizacional interna
Fernández Collado (2014) el propósito principal de la comunicación interna es la de complementar al logro en conjunto de los planes planteados y los resultados que estos produzcan, siendo así que el giro de esto se basa en dicha relación existente.

Dicho propósito abarca cinco objetivos específicos los cuales son: identificación, información, integración, involucramiento e imagen, los cuales van a necesitar de la investigación para poder cumplirse. Le da apertura y cierre a todos los procesos. Siendo así que se aplica el “modelo de las seis ies”, que se explica de la siguiente manera:

INVESTIGACIÓN
Identificación
Información
Integración
Involucramiento
Imagen

- La Investigación busca:
 - Saber de los problemas existentes en la comunicación y sus causales.
 - Dar una definición de las necesidades que presenta la empresa sobre su personal y cuál es el grado en el que se encuentran satisfechos.
 - Presentar una evaluación de cuan efectivos son los medios en los que la comunicación que presenta la empresa cumple su cometido y a la vez evaluar el plan de mejora junto con los resultados que se obtuvieron con la aplicación.
- La Identificación busca:
 - Presentar un refuerzo en la cultura organizacional de la empresa.
 - Que se genere o mantenga el nivel de identidad por parte de los trabajadores con su centro de trabajo.
 - Desarrollar elementos o signos que permitan identificar al trabajador con la empresa y la ejecución de los objetivos en conjunto.
- La Información busca:
 - Dar información de manera fiable, notable, competente y pertinente.
 - Buscar la optimización al momento de hacer uso de los canales de comunicación institucional.
 - Utilizar de la mejor manera la plataforma de comunicación que se da dentro de la empresa, sea formal o informal, ya sea de manera vertical u horizontal.

- La Integración busca:
 - Proponer mejoras en la forma de comunicación del clima laboral.
 - Impulsar el trabajo en conjunto, así como la colaboración laboral entre las personas, niveles y áreas de trabajo.
 - Acrecentar la habilidad de comunicación interpersonal de los colaboradores en general y a la vez de los jefes en particular.
- El Involucramiento busca:
 - Permitir que cada trabajador tenga conocimiento de los planes de la organización, así como los suyos.
 - Impulsar que los colaboradores vuelvan propios los objetivos que se fijan y tomen el compromiso de cumplir con los mismos.
 - Apoyar a que los trabajadores realicen de manera correcta, en el tiempo justo y de buena manera las tareas que se le encomiendan, para que así mejore su desempeño laboral.
- La Imagen busca:
 - Realizar una percepción de la buena relación por parte de la organización con sus colaboradores.
 - Resguardar la consistencia de los mensajes que se envían por los diferentes canales.

2.2.1.3. Dimensiones

- Planificación Estratégica

Es importante que todas las empresas tengan un plan de acción para seguir los pasos detalladamente y conocer los objetivos que tenga la organización ya sea a largo plazo o corto plazo.

- Profesionales de Comunicación

El factor clave es tener a profesionales altamente calificados que puedan orientar al personal para que pueda desarrollar sus funciones de manera adecuada con el debido respeto que todos se merecen, generando confianza con todos.

- Compromiso con la empresa

Debemos tener en cuenta que es primordial saber qué es lo que le pasa al trabajador, estar pendiente y saber

cuáles son sus expectativas, o que es lo que piensa en relación a la empresa o su tarea asignada.

- Canales de comunicación

Son los medios que toda organización debe tener para llegar a cada uno de los trabajadores se puede utilizar diversos métodos donde puedan identificar las necesidades individuales. Pueden ser: escritos, orales, tecnológicos.

2.2.1.4. Endomarketing (Comunicación interna para el cliente interno)

Es un planeamiento que surge del direccionamiento institucional. Cuyo fin es el de brindar la información propia a los clientes internos sobre: políticas, estrategias, objetivos; cuyo fin sería el de motivarlos y comprometerlos para cumplir con el propósito propuestos por la institución.

El endomarketing se entiende como es ante todo un plan de relación y gerencia, cuyo objetivo es el de desarrollar en el equipo con el que se trabaja, una mentalidad sincrónica con el marketing externo, es por ello que se conoce como marketing interno.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición

Según Vallejo y Calle (2016) la satisfacción en las organizaciones es el nivel de agrado en el que un trabajador se encuentra dentro de su centro de empleo, asimismo se relaciona con las actitudes, comportamientos y resultados que éstos tienen dentro de sus funciones, de tal modo que ya sea de manera individual o colectiva.

De tal manera Pujol (2018) certifica que la satisfacción laboral influye mucho en la variable de efectividad para una organización, asumiendo sus funciones con compromiso y desempeñándose de una manera positiva. Se menciona también de un determinante como es el bienestar del mismo trabajador ya sea de manera física o emocional.

Asimismo, Judge & Zapata (2015) concluye que es la forma en cómo se sienten los trabajadores dentro de su trabajo.

Lo precisa como un juicio por parte de los empleados que lo ejecutan con sus opiniones ya sea positivamente o negativamente. Además, se relaciona con factores cognitivos o emocionales en el cual estiman como realmente es su vivencia en el trabajo.

Por otro lado, Morales (2016) indica que la satisfacción laboral se puede vincular con la forma de cómo se desenvuelve el trabajador dentro de su centro de prestación de servicio, además de la manera de sus actitudes y comportamientos basándose en sus valores y creencias. La organización debería reconocer las funciones de cada trabajador, así como también las condiciones de trabajo, beneficios, etc. Para motivar a los empleados y que les guste su trabajo.

Por último, Umaña (2015) se refiere a la satisfacción laboral como cumplen con los requerimientos de los colaboradores, el placer de trabajar dentro una corporación, y el nivel de agrado de cada empleado ya sea de cualquier tipo como económico, social, emocional, etc. La productividad se verá reflejada en la empresa.

De acuerdo a las definiciones de los autores mencionados concluimos que la satisfacción en las organizaciones es el nivel de agrado que siente un trabajador, la empresa es la encargada de satisfacer todas las necesidades de estos, ya sea de nivel emocional o material. Los empleados al sentirse cómodos se desenvolverán de manera adecuada brindando su cien por ciento y esto beneficiará a la organización en la productividad de la misma.

2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Para fines de esta investigación tomamos en cuenta diversos factores que son muy importantes para esta variable como reconocimiento laboral, compatibilidad de personalidad, desarrollo laboral, identificación con la organización, que se detallarán a continuación:

- Reconocimiento laboral

Pérez & Rivera (2015) Indica que también se le conoce con otro nombre como las “recompensas” que son incentivos en el cual se les brinda para que puedan ejecutar una función o una tarea encomendada de una manera adecuada y productiva.

Existen dos tipos de recompensas muy conocidas, como las recompensas extrínsecas que son realizadas netamente por la empresa gracias a las funciones y el desempeño de cada empleado. Las recompensas intrínsecas son aquellas vivencias que tiene cada empleado como son los sentimientos, el orgullo de hacer algo bueno o que tan hábil puede ser.

- Tipo extrínsecas

- Condiciones físicas o ambientales: el empleado debe sentirse cómodo dentro de su centro de laborales, esto es un factor fundamental para su satisfacción. Condicionando áreas no solo de trabajo sino para descanso.
- Salario: la remuneración suele ser para la gran mayoría un punto importante ya que al tener un buen monto monetario el empleado trabajará con ganas y se desenvolverá profesionalmente.
- Beneficios sociales: los empleados que trabajan de corrido en sus horarios son los que más valoran este tipo de reconocimientos, ya sea con el periodo de vacaciones, las licencias, aguinaldos o algún seguro médico para ellos o sus familias.
- Supervisión recibida: muchos de los trabajadores consideran la supervisión como un supuesto despido, pero en realidad tiene que tomarse en cuenta que lo que busca la supervisión es encontrar los problemas y diagnosticar futuras soluciones donde todos se sientan incluidos en las estrategias de mejora.
- Relaciones con los directivos: Tener relación positiva

con cada uno de los que tiene un cargo alto, como el gerente general o gerentes de diversas áreas, satisface a los trabajadores de manera que no se sienten excluidos, generando un ambiente cómodo para laborar.

- Horario de Trabajo: la flexibilidad toma un papel importante dentro de los horarios, disminuyendo el estrés, tensión, etc. Algunas empresas piensan que para mayor productividad es necesario que los empleados trabajen más tiempo, pero sin embargo es una idea errónea porque estos tienden a aburrirse y a desempeñarse deficientemente por la poca energía que tienen.
- Estabilidad de empleo: es positivo para aquellos que inician trabajando dentro de la empresa porque lo que buscan es estabilidad, pero para aquellos que llevan tiempo trabajando es un poco pesado porque tienden a aburrirse y hacer una rutina monótona.
- Tipo intrínseco
 - Realización profesional: es un punto que está muy descuidado actualmente, pero es relevante para un trabajador poder ser capacitado adecuadamente e ir formándose como un profesional. Se dan capacitaciones, pero no de forma correcta o que cumplan las horas establecidas.
 - Reconocimientos profesionales: el uso de recompensas ya sea de forma monetaria o afectiva influye mucho en la satisfacción de los empleados porque cuando incentivas las acciones o actitudes de éstos generas bienestar y valor por parte de los que prestan servicios de la organización ejemplos como bonos por el mejor empleado del mes, por la puntualidad, etc.
 - Responsabilidad asignada: nombrar autoridad a los empleados da gran valor por parte de ellos como la

identificación con la empresa ayuda a tener libertad con la toma de decisiones que puedan beneficiar a la organización. Esto genera que los empleados puedan y estén preparados para asumir grandes responsabilidades.

- Posibilidades de usar capacidades adquiridas: conforme el empleado vaya desarrollando sus funciones siempre va aprendiendo cosas nuevas y a como ser más eficiente en la actividad realizada cada vez se propondrá retos de culminar más rápido las tareas asignadas. Se debe de sentir con la capacidad de poder cumplir con todo lo que se proponga, haciendo que cada actividad se relacione como un desafío que debe cumplirse de manera eficiente.
- Variedad de tareas: si un empleado hace muchas funciones o diversas tareas hace que se sienta menos la rutina y que se aburra de la monotonía ayudando a disminuir la fatiga y haciendo que día a día enfrente otro tipo de problemas y pueda ser capaz de buscar soluciones no importa si es su especialidad o no, pero con la práctica todo es posible.
- Desarrollo laboral

Así como lo menciona Reyes (1984, p.169) citado en Vásquez (2016) el desarrollo laboral se da de diferente forma:

- Espontáneo, se refiere al nivel de motivación que tiene un empleado ya sea por la valoración de su trabajo y las condiciones que la empresa ofrece, se verá reflejada en la productividad y progreso de la organización, como los ascensos, mayor remuneración, etc.
- Impulsado, algunos empleados no se desarrollan

adecuadamente por falta de incentivos generalmente se desenvuelven por alguna recompensa, si no lo tienen sus actitudes generarían problemas como por ejemplo la falta de rendimiento en sus actividades, retrasos al momento de presentar algo, etc. Es por ello que es de vital importancia mantener en constante motivación al personal para contribuir al éxito de la organización.

- Errático, algunos de los trabajadores suelen retroceder o dejar de hacer sus funciones como lo amerita por motivo de problemas que se le presentan sea en el trabajo o personal.
 - Frenado, los empleados suelen desenvolverse bien y son capaces de tener habilidad en su función, pero repentinamente dejan de hacer y de progresar por cualquier tipo de motivo.
- Identificación con la organización

Es fundamental que cada empleado se sienta incluido o se sienta parte de la organización, que pueda ser escuchado cuando tenga problemas, que pueda aportar a la empresa. Esto es un elemento muy importante que la mayoría de empresas debe tomar en cuenta para que el rendimiento de sus trabajadores vaya en aumento. A medida que esto se vaya dando y se vaya practicando la identificación o la valoración por parte de los prestadores de servicios se consolidará puntos clave como la motivación, el desarrollo laboral positivo y un clima organizacional saludable. (Pineda, 2015).

2.3. Marco conceptual

Clima organizacional

La atmósfera organizacional se refiere al entorno que existe entre los miembros de la organización. Está estrechamente relacionado con el entusiasmo de los empleados y expresa específicamente los atributos motivacionales del entorno organizacional. Por lo tanto, es ventajoso cuando satisface las necesidades personales y la mejora moral de los miembros, y es desventajoso cuando estas necesidades no pueden satisfacerse. Chiavenato (2009).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral da referencia a la respuesta emocional que genera la relación entre la experiencia, necesidades, valores y expectativas de cada colaborador de la organización y sus condiciones laborales percibidas. (Bracho, 2017)

Intrínseco

Según Deci (2018) "Intrínseco es un término que se usa a menudo en filosofía para designar el contenido que corresponde a un objeto debido a su naturaleza más que a su relación con otro objeto". (p 15)

Extrínseco:

Según Robbins (2016) "Extrínseco implica lo que es externo, y a lo que no es importante". (p.27).

2.4. Hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

- H1: La comunicación interna influye de manera favorable en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.
- H0: La comunicación interna no influye de manera favorable en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

2.1.2. Hipótesis específicas:

- Existe un nivel alto de comunicación interna en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.
- Existe un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.
- La comunicación interna influye de manera favorable en el reconocimiento laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.
- La comunicación interna influye de manera favorable en el desarrollo laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.
- La comunicación interna influye de manera favorable en la identificación con la organización en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Variable independiente: Comunicación interna.	Según Villanueva (2015) es el conjunto de mensajes que se van a interrelacionar entre los participantes de la empresa, y a su vez entre los anteriormente mencionados y los distintos agentes externos con los que se relaciona	La planificación estratégica se mide con los indicadores de desarrollo laboral de los empleadores, las herramientas y la productividad de la organización.	Planificación estratégica de la comunicación interna	Desempeño de los trabajadores	1. ¿Usted cree que comunicación interna influye en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Castilla?	Ordinal	
				Herramientas de la comunicación interna	2. ¿Considera usted que las herramientas de comunicación interna son adecuadas en la municipalidad distrital de Castilla?		
				Productividad de la empresa	3. ¿Usted cree que la comunicación interna influye en la productividad de la municipalidad distrital de Castilla?		
			Los profesionales de comunicación se miden con la capacitación por parte de ellos y el trabajo en equipo.	Profesionales comunicación	Capacitación a los supervisores	4. ¿Considera que la capacitación de los empleadores influye en la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla?	Ordinal
					Trabajo en equipo	5. ¿El trabajo en equipo ayuda a mejorar la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla?	
			El compromiso con la organización se mide con la lealtad e involucramiento laboral.	Compromiso con la organización	Lealtad	6. ¿Se siente satisfecho con la lealtad que le brinda a la municipalidad distrital de Castilla?	Ordinal
					Involucramiento laboral	7. ¿Usted cree que el compromiso laboral contribuye con la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla?	
			Los canales de comunicación se miden con las relaciones dentro de la empresa y los métodos que utilizan.	Canales de comunicación	Relaciones dentro de la empresa	8. ¿Cree usted que las relaciones dentro de la empresa ayudan a mejorar la comunicación interna?	Ordinal
					Métodos	9. ¿Cree que los métodos de comunicación son factibles para la municipalidad distrital de Castilla?	
Variable dependiente: Satisfacción laboral.	Según Bracho (2017): Indica que la satisfacción laboral se refiere a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las	El reconocimiento laboral se mide con los incentivos y beneficios que les brinda la organización.	Reconocimiento laboral	Incentivos	10. ¿Considera usted que los incentivos influyen de manera significativa en la satisfacción laboral?	Ordinal	
				Beneficios	11. ¿Está de acuerdo con los beneficios que le brinda la municipalidad distrital de Castilla?		
		El desarrollo laboral se mide con el cumplimiento de	Desarrollo laboral	Reconocimiento del tipo de	12. ¿Está satisfecho con el reconocimiento laboral que le brinda la municipalidad distrital de Castilla?	Ordinal	

	condiciones de trabajo percibidas por ellos.	metas y los logros que cada uno de los trabajadores pueda cumplir.		satisfacción laboral		
				Cumplimiento de metas	13. ¿Está satisfecho con el cumplimiento de sus metas laborales?	
				Logros	14. ¿Se siente satisfecho con los logros obtenidos actualmente?	
	La identificación de la organización se mide por la valoración personal y la gratitud por parte de la empresa.	Identificación con la organización	Valoración individual	15. ¿Se siente satisfecho con la valoración que le brinda la municipalidad distrital de Castilla?	Ordinal	
			Gratitud por parte de la empresa	16. ¿Se siente satisfecho con la gratitud por parte de la municipalidad distrital de Castilla?		

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Tamayo (2014) indica que la población son todos los individuos que conforman la investigación, en pocas palabras es el grupo de elementos que tienen características en común que son estudiadas en una investigación.

La población está integrada por 180 colaboradores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Oficinas, gerencias, subgerencias	Nº de trabajadores
Procuraduría pública municipal	5
Sub. Gerencia de asesoría jurídica	4
Oficina de gestión documentaria y atención al ciudadano	7
Oficina de comunicación social y relaciones publicas	5
Gerencia de planeamiento y presupuesto	7
Gerencia de administración y finanzas	7
Sub. Gerencia de Recursos Humanos	17
Oficina de tesorería	6
Sub. Gerencia de contabilidad y costos	6
Oficina de Desarrollo Tecnológico	3
Gerencia de administración tributaria	8
Sub. Gerencia de Recaudación	9
Sub. Gerencia de Licencia y Recaudación	7
Sub. Gerencia de Fiscalización	3
Sub. Gerencia de obras	6
Sub. Gerencia de Catastro	10
Subgerencia de riesgos y desastres	5
Sub. Gerencia de Comercialización	8
Gerencia de Desarrollo Humano	8
Sub. Gerencia de Educación, Cultura, Deporte y Recreación	5
Sub. Gerencia de Participación Ciudadana	6
Sub. Gerencia de Registros Civiles, Población y Salud	7
Gerencia de Servicios Públicos Locales	6
Sub. Gerencia de Gestión Ambiental	4

Sub. Gerencia de Logística	12
Sub. Gerencia de Transportes, Tránsito y Vialidad	4
Gerencia de Seguridad Ciudadana	5
Total	180

3.1.2. Marco muestral

Número de lista de los colaboradores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Los criterios de selección para el proceso de investigación en la municipalidad distrital de Castilla, provincia de Piura 2021, son los siguientes:

- Criterio de inclusión: Se incluirán a todos los trabajadores que cumplan con los siguientes criterios:
 - Trabajadores administrativos.
- Criterio de exclusión: Se excluirán a todos los trabajadores que no cumplan con el criterio de inclusión:
 - Trabajadores de limpieza.
 - Obreros.
 - Policía municipal.
 - Serenazgo.
 - Técnicos.

3.1.3. Unidad de análisis

Cada uno de los empleadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

3.1.4. Muestra

Hernández (2001) menciona que es una parte de la población de una investigación que ayuda a obtener conclusiones en general de acuerdo a los resultados que estos tengan.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde

e: límite del error muestral que a nuestro criterio utilizaremos el 5%

σ : Desviación estándar, en este caso usaremos 0.5

Z: Valor obtenido de la tabla 95% que sale de 1.96.

N: Población que es 180.

Reemplazando:

$$n = \frac{180(0.5)^2(1.96)^2}{(180 - 1)(0.05)^2(1.96)^2} = 123$$

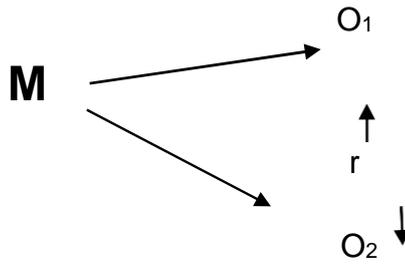
Esta muestra se estableció mediante un juicio de experto, la cual nos dio como resultado una muestra de 123. El tipo de muestreo que se empleará es no probabilístico.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

Fernández, Hernández, & Baptista (2010) mencionan en su libro que el diseño involucra a investigadores que utilizan diferentes tipos de diseños para estudiar la credibilidad de sus supuestos en un contexto dado con el fin de proporcionar evidencia sobre las reglas o procedimientos de la investigación.

Es por eso que se manifestó beneficioso usar un diseño no experimental, donde según Hernández, et al. (2010) dicho diseño la consideran como un estudio en donde las variables no se tratan por eso se dice que es un estudio práctico y ordenado. Además, nos dicen que es transaccional correlacional, ya que su propósito es el estudio y descripción de las variables con su relación en el tiempo. (pp. 128– 154). El diseño que se aplica es No experimental – correlacional.



Donde:

M: Trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

O₁: Comunicación interna

O₂: satisfacción laboral

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Técnicas:

Belloso (2018) afirma que es la forma de recopilar información que es empleado por el autor de la investigación para pedir actitudes o comportamientos de los individuos ya sea de manera documental u observación, etc.

En esta investigación se empleará la técnica de la encuesta y el instrumento que se utilizará es un cuestionario que consta de 16 preguntas, y serán avaladas por profesionales del tema del presente proyecto de la investigación.

De acuerdo Arias (2017) se refiere a la encuesta como procesos que se deben seguir para saber o entender las interrogantes plasmadas asimismo recopilar información de un número determinado de personas de manera subjetiva.

Esta técnica permite adquirir y procesar datos de manera rápida y eficaz, que serán realizadas a los trabajadores administrativos, con el objetivo de conseguir la información adecuada para la información.

Instrumentos:

Belloso (2018) menciona que los instrumentos son todos los recursos que utilizan para obtener información como la encuesta, guía de observación, etc. Se le considera elementos que ayudan a construir la información.

Se utilizará el cuestionario de preguntas como instrumento para la recolectar toda la información de los administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Según Castro (2018) menciona que el cuestionario es una lista de interrogantes con el fin de generar respuestas de las mismas ayudando a comprobar los objetivos de un trabajo de investigación.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Recopilaremos todos los datos y los tabularemos, asimismo elaboraremos gráficos con el fin de medir cada resultado según las encuestas.

En esta investigación procesaremos los datos en los programas ibm statistics spss 25 y Microsoft Excel 2016.

Contrastaremos la hipótesis mediante la prueba de correlación de pearson.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Objetivo específico N°01: Identificar el nivel de comunicación interna de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Tabla 1

Nivel de comunicación interna de los trabajadores

Niveles Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	fi	% fi	fi	% fi	fi	% fi
Planificación estratégica	0	0.0%	5	4.1%	118	95.9%
Profesionales de la comunicación	0	0.0%	4	3.3%	119	96.7%
Compromiso con la organización	0	0.0%	14	11.4%	109	88.6%
Canales de comunicación	0	0.0%	13	10.6%	110	89.4%
Comunicación interna	0	0.0%	2	1.6%	121	98.4%

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores de la municipalidad del distrito de Castilla.

Los resultados de la tabla 1 muestran el nivel de comunicación interna que hay en la municipalidad del distrito de Castilla, y para determinar esto es necesario identificar el nivel de cada una de sus dimensiones.

En cuanto a la planificación estratégica de la comunicación interna, el 95.9% de los colaboradores señaló un nivel alto, por lo que la municipalidad si cuenta con un plan de acción del cual los trabajadores conocen detalladamente los objetivos a alcanzar en corto y largo plazo.

Analizando la dimensión de profesionales de comunicación, 96.7% de los colaboradores identificaron un nivel alto, es decir que, la municipalidad cuenta con profesionales altamente calificados que logran orientar al personal para desarrollar las funciones de forma idónea, generando un ambiente de confianza y respeto entre todos los colaboradores.

La dimensión de compromiso con la organización, expresa que un 88.6% de los colaboradores sienten un compromiso alto, lo que infiere que gran parte de ellos se sienten identificados con la municipalidad, debido a que han logrado cumplir con sus objetivos personales y profesionales.

Los canales de comunicación se encuentran en un nivel alto, un 89.4% de colaboradores indicaron que la municipalidad cuenta con diversos métodos para expresar las necesidades individuales que poseen.

Por ende, el nivel de comunicación interna es alto, con un 98.4% de los encuestados que señalan que pueden compartir información con sus compañeros y superiores a través de diversos canales y con muy pocas trabas.

Objetivo específico N°02: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Tabla 2

Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores

Niveles Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	fi	% fi	fi	% fi	fi	% fi
Reconocimiento laboral	0	0.0%	26	21.1%	97	78.9%
Desarrollo laboral	0	0.0%	10	8.1%	113	91.9%
Identificación con la organización	0	0.0%	41	33.3%	82	66.7%
Satisfacción laboral	0	0.0%	9	7.3%	114	92.7%

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores de la municipalidad del distrito de Castilla.

Los resultados de la tabla 2 muestran que los colaboradores de la municipalidad sienten un nivel alto de satisfacción laboral, siendo que 92.7% de ellos señaló que han logrado cumplir con sus expectativas laborales.

Para identificar la razón detrás de este nivel alto de satisfacción, se evaluó cada una de las dimensiones de dicha variable.

En cuanto al reconocimiento laboral, el 78.9% indicó que, si reciben recompensas o incentivos por lograr los objetivos de la organización, resaltando que la municipalidad reconoce la productividad y esfuerzo de los colaboradores. Asimismo, al evaluar el desarrollo laboral, el 91.9% señaló que se sentían altamente motivados debido a la buena valoración de su trabajo y las buenas condiciones que la organización ofrece para desenvolverse.

En cuanto a la identificación con la organización, sólo el 66.7% se siente incluido como parte de la organización, el 33.3% ha sentido en algún momento que no es escuchado cuando tiene problemas, o cuando quería aportar alguna nueva idea para mejorar la organización.

Objetivo específico N°03: Determinar la relación entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Tabla 3

Relación entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral

Niveles		Reconocimiento laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Comunicación Interna	Bajo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Medio	0	0.00%	2	1.60%	0	0.00%	2	1.60%
	Alto	0	0.00%	24	19.50%	97	78.90%	121	98.40%
Total		0	0.00%	26	21.10%	97	78.90%	123	100.00%

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores de la municipalidad del distrito de Castilla.

Los resultados de la tabla 3 muestran que hay un 78.9% de los encuestados, que expresaron un nivel alto de comunicación interna y a la par, un nivel alto de reconocimiento laboral, mientras que el 19.5% expresó un nivel alto de comunicación interna, pero un nivel medio de reconocimiento laboral. Lo que infiere que un buen índice de comunicación dentro de la organización favorece al reconocimiento de los logros de los trabajadores de la municipalidad, es decir que, a mayor nivel de comunicación interna, mayor impacto habrá en el reconocimiento del trabajador.

Objetivo específico N°04: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Tabla 4

Relación entre la comunicación interna y el desarrollo laboral

Niveles		Desarrollo laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Comunicación Interna	Bajo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Medio	0	0.00%	1	0.80%	1	0.80%	2	1.60%
	Alto	0	0.00%	9	7.30%	112	91.10%	121	98.40%
Total		0	0.00%	10	8.10%	113	91.90%	123	100.00%

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores de la municipalidad del distrito de Castilla.

Los resultados de la tabla 4 muestra la relación entre la comunicación interna y el desarrollo laboral, se identificó que el 91.1% de los colaboradores expresaron un nivel alto de comunicación interna y un nivel alto de desarrollo laboral, por lo que se infiere que una buena comunicación interna ofrece una mejora en el ambiente y condiciones de trabajo, propicio para un mejor desarrollo laboral, asimismo, incrementa la valoración que recibe cada individuo por su trabajo.

Objetivo específico N°05: Determinar la relación entre la comunicación interna y la identificación con la organización de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Tabla 5

Relación entre la comunicación interna y la identificación con la organización

Niveles		Identificación con la organización							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Comunicación Interna	Bajo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Medio	0	0.00%	2	1.60%	0	0.00%	2	1.60%
	Alto	0	0.00%	39	31.70%	82	66.70%	121	98.40%
Total		0	0.00%	41	33.30%	82	66.70%	123	100.00%

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores de la municipalidad del distrito de Castilla.

Los resultados de la tabla 5 muestra la relación entre la comunicación interna y la identificación con la organización. Del cuestionario se obtuvo que, un 66.7% de los encuestados expresó un nivel alto de comunicación interna y un nivel alto de identificación con la organización, mientras que un 31.7% sienten que, a pesar del nivel alto de comunicación, sólo se sentían identificados a un nivel medio. Esto debido a que, sienten que hay segmentación de colaboradores, en los cuales algunos han sido ignorados cuando tuvieron problemas o cuando quisieron dar una idea innovadora para

la municipalidad.

Objetivo general: Determinar cómo influye la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Tabla 6

Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral

Niveles		Comunicación interna							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Satisfacción laboral	Bajo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Medio	0	0.00%	2	1.60%	7	5.70%	9	7.30%
	Alto	0	0.00%	0	0.00%	114	92.70%	114	92.70%
Total		0	0.00%	2	1.60%	121	98.40%	123	100.00%

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores de la municipalidad Del distrito de Castilla

Tras analizar los niveles de las variables, y la relación de la comunicación interna con cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral, en la tabla 6 se identificó que 114 de los 123 encuestados, es decir, el 92.7% sienten un nivel alto de satisfacción y a la vez, perciben un nivel alto de comunicación interna, los investigadores identificaron que mientras mejor es la comunicación entre colaboradores, más satisfechos se sienten, por lo que, tras hacer pruebas de correlación se podrá evaluar a que grado de influencia la comunicación afecta a la satisfacción del trabajador.

Docimasia de Hipótesis

Hipótesis general:

- **H0:** La comunicación interna no influye de manera favorable en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Castilla, provincia de Piura, 2021.
- **H1:** La comunicación interna influye de manera favorable en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la

municipalidad distrital de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Coeficiente de Correlación. 0.458 es el grado de relación que existe entre comunicación interna y satisfacción laboral.

Por lo tanto, existe una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. Lo que significa que se RECHAZA la hipótesis nula y se ACEPTA la hipótesis alterna propuesta por los investigadores, determinando que la comunicación interna influye de manera favorable en la satisfacción de los trabajadores.

Tabla 7

Correlación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral

Correlaciones			
		Comunicación interna	Satisfacción laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,458**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	123	123
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,458**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	123	123

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

Hipótesis Específicas:

Hipótesis Especifica N°1: Existe un nivel alto de comunicación interna en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Se identificó en el objetivo específico 1, que existe un nivel alto de comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Castilla, lo cual se demuestra en la evaluación del nivel de comunicación recopilado del cuestionario realizado.

Hipótesis Específica N°2: Existe un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Se identificó en el objetivo específico 2, que existe un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Castilla, lo cual se demuestra en la evaluación del nivel de satisfacción recopilado del cuestionario realizado.

Hipótesis Específica N°3: La comunicación interna influye de manera favorable en el reconocimiento laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Coeficiente de Correlación. 0.248 es el índice de correlación entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral.

Dicho índice refleja una correlación positiva baja, por ende, la variable comunicación interna si influye de manera favorable en el reconocimiento laboral. Por ello, se ACEPTA la hipótesis específica.

Tabla 8

Correlación entre comunicación interna y reconocimiento laboral

Correlaciones			
		Comunicación interna	Reconocimiento laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,248**
	Sig. (bilateral)		0.006
	N	123	123
Reconocimiento laboral	Correlación de Pearson	,248**	1
	Sig. (bilateral)	0.006	
	N	123	123

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

Hipótesis Específica N°4: La comunicación interna influye de manera favorable en el desarrollo laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Coeficiente de Correlación. 0.197 es el grado de correlación entre la comunicación interna y el desarrollo laboral.

Por ende, la comunicación interna si influye favorablemente en el desarrollo laboral, debido a que presentan una correlación positiva baja, ACEPTANDO la hipótesis específica.

Tabla 9

Correlación entre comunicación interna y desarrollo laboral

Correlaciones			
		Comunicación interna	Desarrollo laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,197*
	Sig. (bilateral)		0.029
	N	123	123
Desarrollo laboral	Correlación de Pearson	,197*	1
	Sig. (bilateral)	0.029	
	N	123	123

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis Específica N°5: La comunicación interna influye de manera favorable en la identificación con la organización en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Coeficiente de Correlación. Entre la comunicación interna y la identificación con la organización, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.182

Siendo una correlación positiva baja, por lo que se ACEPTA que la comunicación interna influya de manera favorable en la identificación con la organización.

Tabla 10

Correlación entre comunicación interna e identificación con la organización

Correlaciones			
		Comunicación Interna	Identificación
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	,182*
	Sig. (bilateral)		0.044
	N	123	123
Identificación	Correlación de Pearson	,182*	1
	Sig. (bilateral)	0.044	
	N	123	123

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.2. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general: Determinar cómo influye la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla. Para ello, empleamos las definiciones de Quino (2016) quien expresó que la comunicación interna debe ser considerada una disciplina que estudia la relación que existe entre los procesos de comunicación, las organizaciones y los canales disponibles; y de Pujol (2018), el cual determinó que la satisfacción laboral influye mucho sobre las variables de efectividad de una organización, mejorando las funciones, compromiso y bienes de los colaboradores.

La investigación resultó en que el 92.7% sienten un nivel alto de satisfacción y a la vez, perciben un nivel alto de comunicación interna, con un coeficiente de correlación de 0.458, por lo que se demostró que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Lo cual se asemeja a los resultados de la investigación de Pardo (2016), quien detalló que la totalidad de los trabajadores del establecimiento de salud Yapatera, expresó que un nivel de comunicación interna deficiente, deriva en un nivel bajo de satisfacción, esto demostrado tras realizar el análisis estadístico, dando como resultado que existe un coeficiente de correlación

de 0.696 según la escala de Pearson. Por ende, se infiere que la comunicación interna ayuda a mejorar la satisfacción de los colaboradores, ya que permite facilitar y mejorar la aplicación de nuevas estrategias que la empresa dispone.

Con respecto al primer objetivo específico: Identificar el nivel de comunicación interna de los trabajadores administrativos, para ello empleamos la definición de Villanueva (2015), el cual señaló que la comunicación interna u organizacional se denomina como la información que se brinda entre colaboradores de una misma empresa, interrelacionándose entre sí. La investigación resultó en que, en cuanto a la planificación estratégica de la comunicación interna, el 95.9% de los colaboradores señaló un nivel alto, por lo que la municipalidad si cuenta con un plan de acción del cual los trabajadores conocen detalladamente los objetivos a alcanzar en corto y largo plazo. Asimismo, el 96.7% de los colaboradores identificaron un nivel alto de profesionales de comunicación, por lo que existen en la empresa profesionales altamente calificados. De igual manera, el 88.6% identificó un nivel alto de compromiso con la empresa. Estos resultados derivaron en que el 98.4% expresó un nivel alto de comunicación interna en la municipalidad. Lo cual concuerda con lo concluido por Meléndez y Vargas (2018), pues expresaron que, para lograr una idónea comunicación interna, deben considerarse todos los canales y medios de comunicación y organización, incorporando constantemente nuevas instrucciones, recomendaciones, acuerdos y políticas de la empresa, manteniendo una constante relación entre todos los colaboradores. Entonces, debido a que el nivel de comunicación es alto, se infiere que en la municipalidad es sencillo lograr complementar planes nuevos y evaluar eficazmente los resultados que produzcan.

Con respecto al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, consideramos a Vallejo y Calle (2016), los cuales expresaron que la satisfacción refleja el nivel de agrado que el trabajador tiene sobre su centro de empleo, relacionando actitudes, comportamientos y resultados de sus funciones, la investigación resultó en que el 92.7% se siente altamente satisfecho. Esto debido a que el 78.9% percibe que existe un alto reconocimiento laboral, el 91.9% expresó que estaban altamente motivados debido a la buena valoración sobre su trabajo, asimismo, el 66.7% se siente incluido en las decisiones de la organización. Lo cual concuerda con Fuentes (2016), que expresó que el 100% de los encuestados de la delegación de RR.HH.

del organismo judicial de Quetzaltenango, expresó sentirse altamente satisfechos debido al alto reconocimiento laboral, las buenas relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo favorables. En tal sentido, un buen reconocimiento laboral, así como una mejora en las relaciones y condiciones de trabajo, ofrecen un incremento de efectividad dentro de la organización, debido a que los trabajadores asumen con compromiso sus funciones.

Con respecto al tercer objetivo específico: determinar la relación entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral de los trabajadores administrativos. Pérez y Rivera (2015) indicaron que el reconocimiento laboral, se identifica a través de las “recompensas” o incentivos por los cuales los colaboradores mejoran sus funciones e incrementan su identificación con la empresa. Asimismo, identificó dos tipos de reconocimiento: extrínseco e intrínseco. Tras el análisis de los resultados, se obtuvo que el 78.9% de los encuestados expresaron que un nivel alto de comunicación organizacional o interna, deriva en un mejor reconocimiento laboral, lo cual concuerda con la prueba de correlación de Pearson, que resultó en un coeficiente de 0.248, que demostró que la comunicación favorece al reconocimiento de los logros de los trabajadores de la municipalidad. Los resultados tienen concordancia con lo concluido por Vásquez (2015), el cual analizó la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en el área de bodega de Bofasa, dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.681 entre la comunicación y el reconocimiento laboral. Por ende, se reconoce que mientras mejores incentivos y reconocimientos tengan los trabajadores por sus labores, mayor será su satisfacción y por consecuencia, su desempeño.

Con respecto al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo laboral de los trabajadores administrativos. Reyes (1984) determinó que el desarrollo laboral se puede dar de diversas formas, pues puede ser espontáneo, impulsado, errático o frenado. Se identificó que el 91.1% de los colaboradores percibía un nivel alto de comunicación y de desarrollo laboral, asimismo, el índice de correlación fue de 0.197, lo cual demostró que existe relación positiva entre la comunicación y el desarrollo laboral. Esto deriva en una mejora del ambiente laboral y de las condiciones de trabajo. Lo cual se asemeja a los resultados de Gonzales (2019), quien concluyó que la comunicación

organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral, debido a que el 61.7% expresó que mejora la realización personal y profesional del trabajador. En tal sentido, se reconoció que los colaboradores de la municipalidad poseen un desarrollo laboral espontáneo, puesto que valoran su trabajo y las condiciones que ofrece la organización.

Con respecto al quinto objetivo específico: Determinar la relación entre la comunicación interna y la identificación con la organización de los trabajadores administrativos. Pineda (2015) expresó que es fundamental que cada empleado se sienta incluido o que forma parte de la organización, siendo escuchado cuando tenga problemas o aportes para la empresa. Los resultados concluyeron que el 66.7% de los encuestados señalaron que existía relación entre la comunicación interna y su identificación con la empresa. En tal sentido, tras la prueba de correlación se obtuvo un coeficiente de 0.182, por lo que se aceptó que mientras mayor sea la comunicación, mejorará la identificación con la empresa, disipando la idea de que en la organización existe una segmentación de colaboradores, que ignoran los problemas o ideas de grupos “inferiores”. Lo cual guarda concordancia con lo indicado por Meléndez y Vargas (2018), el cual concluyó que existe una vinculación entre la comunicación interna y las diversas dimensiones de la satisfacción laboral, centrándose en que la estrategia de comunicación debe considerar todos los canales y medios para mantener la identificación del colaborador con la empresa, implementando constantemente instrucciones, recomendaciones, acuerdo y políticas que impulsen el desarrollo de las funciones. Se infiere que, los colaboradores de la municipalidad se sienten incluidos y escuchados, sin embargo, aún existe un porcentaje considerable que piensa que son ignorados, lo que afectaría el rendimiento global de la organización.

CONCLUSIONES

1. Existe un alto de nivel de comunicación interna de los trabajadores, debido a que las dimensiones de planificación estratégica, profesionales de comunicación, compromiso con la organización y canales de comunicación fueron altas, lo cual indica que la información entre colaboradores y superiores se realiza de forma fluida y a través de diversos medios y canales.
2. Existe un alto nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y señalaron haber cumplido con sus expectativas laborales. Se reconoció que la municipalidad cumple con brindar reconocimiento y desarrollo laboral a sus colaboradores, lo que permite que se sientan identificados con la organización. Por ello, existe una buena valoración al trabajo y las condiciones de la organización.
3. Existe un nivel alto de comunicación interna, a la par de un buen o alto reconocimiento laboral dentro de la municipalidad. Se determinó un índice de correlación de Pearson que refleja correlación positiva baja entre ambas variables.
4. Se identificó un nivel alto de comunicación interna y un nivel alto de desarrollo laboral, por lo que se infiere que una buena comunicación interna ofrece una mejora en el ambiente y condiciones de trabajo, lo cual se corroboró con el coeficiente de correlación de Pearson.
5. A pesar del nivel alto de comunicación, los colaboradores sólo se sienten identificados a un nivel medio con la organización. Esto debido a que, sienten que hay segmentación de colaboradores, habiendo algunas preferencias entre trabajadores de un mismo nivel.
6. Los colaboradores de la municipalidad sienten un nivel alto de satisfacción y a la vez, perciben un nivel alto de comunicación interna, se determinó una correlación moderada según la escala de Pearson, por lo tanto, mientras mejor es la comunicación entre colaboradores, más satisfechos se sienten.

RECOMENDACIONES

1. La municipalidad del distrito de Castilla debería implementar un cronograma de reuniones semanales y/o mensuales con una duración de una (1) hora aproximadamente, enfocadas en escuchar propuestas e ideas de mejora provenientes de los colaboradores, con el fin de que todos sean escuchados y se sientan parte de la organización.
2. Retroalimentar periódicamente a la organización sobre la relevancia de la comunicación interna y su incidencia en la productividad de un equipo de trabajo que se mantiene comunicado y satisfecho.
3. La municipalidad debe crear un comité de comunicaciones, encargado de orientar y coordinar las actividades de los colaboradores, mejorando la planeación, generación y divulgación de contenidos e información. Teniendo como objetivo potenciar la comunicación, brindando noticias y temas de interés.
4. Se debe mejorar los aspectos de seguridad, salud y educación de los colaboradores de la municipalidad, brindándoles capacitaciones periódicas y la facilidad de acceder a cursos gratuitos que mejoren la identificación y compromiso con su centro laboral.
5. Se sugiere armar ceremonias semestrales o anuales para brindar reconocimiento a todos los trabajadores que lo ameriten, con el fin de mejorar su nivel de satisfacción, productividad y efectividad laboral.
6. No descuidar la organización y tratar de mantener el grado de satisfacción que tienen los colaboradores, buscando prevenir la insatisfacción entre ellos, en lo posible aplicar estrategias focalizadas en la comunicación interna, ya que el informe determinó que esta afecta el desempeño de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2017). Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Episteme.
- Belloso, R. (2018). Marco Metodológico. Mac Hills.
- Bernal, C. (2015). Metodología de la investigación. Para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación.
- Castro, M. (2018). Proyecto de instigación y esquema de elaboración. Caracas: Uyapal.
- Fernández, C., Hernández, R., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación - 6ta edición. Mc Graw Hill Education.
- Flores, R., & Hinostraza, L. (2019). Repositorio de la universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41264/Flores_QRE-Hinostraza_ALP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuentes Navarro, S. M. (2016). Repositorio de la Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://repositoriounivrafaelandivar.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Garcia, J. (2017). Repositorio de la Pontificia Universidad Catolica del Perú . Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12121/GARCIA_HERMOZA_VALORACION.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Gonzalez, J. (2019). Repositorio de la Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1518/ADM-GON-YAR-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, B. (2001). <https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5qUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5qUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Hernández, B. (2001). Técnicas Estadísticas de investigación social . Madrid : Díaz de Santos .

Hernández, B. (2001). Técnicas Estadísticas de investigación Social . Madrid : Díaz de Santos .

Hinostraza, R. F. (2019). Repositorio de la universidad Privada Cesar Vallejo.
Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41264/Flores_QRE-Hinostraza_ALP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Judge, T. A., & Zapata, C. P. (2015). The person-situation debate revisited: Effect of situation strength and trait activation on the validity of the big five traits in predicting job performance. *Academy of Management Journal*, 58(4), 1-31.

Martínez, W. (2016). Comunicación Interna y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico PNP “Luis Lobato Medina” REGSAN Ayacucho. Obtenido de Repositorio UCV.

Maza Cahuascanco, V. (2019). Repositorio ucv. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Melendez Salazar, I., & Vargas Chaupis, N. (2018). Repositorio academico upc.
Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624103/Melendez_SI.pdf?sequence=14&isAllowed=y

Montero, A., & Rodríguez, D. (2015). Comunicación Interna y Gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de la Amazonía.

Morales, E. (2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud - 2016 . Tesis para optar el título profesional de Especialista de Enfermería en Centro Quirúrgico. Lima, Perú.

- Pardo Abad, G. D. (2017). Repositorio UNP. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1210/ADM-PAR-ABA-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigadores de la Amazonía Peruana periodo 2015. Tesis para Grado de Magister en Gestión Empresarial. Iquitos, Perú.
- Pineda, L. (2015). Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Tesis de Maestría en Gestión Pública. Perú: Repositorio UCV.
- Pujol, L. J. (2018). Estudios Gerenciales. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Buenos Aires, Argentina.
- Quino, G. (2016). Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz, Lima. Obtenido de Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública.
- Rosa, F., & Hinostroza, L. (2019). "Estrategia de comunicación interna para promover la identidad corporativa en los colaboradores. Piura.
- Tamayo, M. (2014). Proceso de la investigación científica. México: Limusina.
- Umaña, A. (2015).). Comunicación interna y satisfacción laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet. Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial. Guatemala.
- Valgoni, R. (2014). Repositorio Digital San Andrés . Obtenido de <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/10907/1/%5bP%5d%5bW%5d%20T.%20M.%20Mar.%20Valgoni%2c%20Rodolfo%20Nicol%a1s.pdf>
- Vallejo Calle, O. E. (2016). Satisfacción Laboral. Barranquilla: Universidad de la Costa CUC. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20449/cuba_gp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vazques Hernandez, J. (Enero de 2015). Repositorio de Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>
- Villanueva, E. (2015). Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública. Obtenido de Universidad San Martín de Porres.: http://www.correspondenciasy analisis.com/es/pdf/v5/rp/1_relacion_comunicacion_interna
- Andrade, Horacio (2017). La Comunicación Organizacional Interna. Obtenido de http://sinapsis-consultores.com.mx/wp-content/uploads/2020/01/libro-Comunicacion_organizacional_interna.pdf
- Fernández, Carlos (2009) La Comunicación en las Organizaciones. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>
- Dorta, Amelia (2013) Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional. Obtenido de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.h>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.

La comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	MARCO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	V.INDEPENDIENTE Y DIMENSIONES	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental- Correlacional POBLACIÓN Y MUESTRA La población consta de 180 trabajadores administrativos de la municipalidad y la muestra es de 123.
¿Cómo influye la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021?	Determinar cómo influye la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.	H1: La comunicación interna influye de manera favorable en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Castilla, provincia de Piura, 2021. H0: La comunicación interna no influye de manera favorable en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Castilla, provincia de Piura, 2021.	Comunicación Interna - Planificación estratégica - Profesionales comunicación - Compromiso con la organización. - Canales de comunicación.	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	V. DEPENDIENTE Y DIMENSIONES	
¿Cuál es el nivel de comunicación interna de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021?	Identificar el nivel de comunicación interna de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.	Existe un nivel alto de comunicación interna en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.		
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021?	Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.	Existe un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.		

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.	La comunicación interna influye de manera favorable en el reconocimiento laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.	Satisfacción Laboral - Reconocimiento laboral - Desarrollo laboral - Identificación con la organización	CRITERIO MUESTRAL: Lista de trabajadores administrativos de la municipalidad. TÉCNICA(S) E INSTRUMENTO(S) DE RECOJO DE DATOS Encuesta - Cuestionario
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desarrollo laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.	La comunicación interna influye de manera favorable en el desarrollo laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.		
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la identificación con la organización de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021?	Determinar la relación entre la comunicación interna y la identificación con la organización de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.	La comunicación interna influye de manera favorable en la identificación con la organización en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.		

Anexo 02: Encuesta



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CASTILLA, PROVINCIA DE PIURA, 2021

Estimado Sr. (Sra.) le saludamos afectuosamente y alcanzamos a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, les invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas. Por ello debe leerlo en forma detallada y, **luego, marcar una de las cinco alternativas**. Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

Datos Personales: Complete y marque donde corresponde

Edad: 18 - 25 25 - 35 35 - 45 45 - más

Sexo: Femenino Masculino

Nivel de estudio: Primaria Secundaria Técnico Superior

INDICACIONES

TA= Total Acuerdo A= De Acuerdo I= Indeciso D= En Desacuerdo TD= Total Desacuerdo

COMUNICACIÓN INTERNA						
	DIMENSIONES	TD	D	I	A	TA
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	1	2	3	4	5
01	Usted cree que la comunicación interna influye en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Castilla.					
02	Considera usted que las herramientas de comunicación interna son adecuadas en la municipalidad distrital de Castilla.					

03	Usted cree que la comunicación interna influye en la productividad de la municipalidad distrital de Castilla.					
	PROFESIONALES COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
04	Considera que la capacitación de los empleadores influye en la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla.					
05	El trabajo en equipo ayuda a mejorar la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla.					
	COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
06	Se siente satisfecho con la lealtad que le brinda a la municipalidad distrital de Castilla.					
07	Usted cree que el compromiso laboral contribuye con la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla.					
	CANALES DE COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
08	Cree usted que las relaciones dentro de la empresa ayudan a mejorar la comunicación interna.					
09	Cree que los métodos de comunicación son factibles para la municipalidad distrital de Castilla.					

SATISFACCIÓN LABORAL						
	DIMENSIONES	TD	D	I	A	TA
	RECONOCIMIENTO LABORAL	1	2	3	4	5
10	Considera usted que los incentivos influyen de manera significativa en la satisfacción laboral.					
11	Está de acuerdo con los beneficios que le brinda la municipalidad distrital de Castilla.					
	DESARROLLO LABORAL	1	2	3	4	5
12	Está satisfecho con el reconocimiento laboral que le brinda la municipalidad distrital de Castilla.					
13	Está satisfecho con el cumplimiento de sus metas laborales					
14	Se siente satisfecho con los logros obtenidos actualmente.					
	IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5

15	Se siente satisfecho con la valoración que le brinda la municipalidad distrital de Castilla.					
16	Se siente satisfecho con la gratitud por parte de la municipalidad distrital de Castilla.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Constancia de validación del instrumento de recolección de datos

Validación N°1



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	Castillo Carrillo José Javier			
Profesión	Ingeniero			
Especialidad	Sistemas			
Experiencia profesional	Docente			
Institución	Universidad Privada Antenor Orrego			
Fecha de Validación	19/07/2021			
E- mail	Jcastilloc25@upao.edu.pe			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	La comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.			
Investigadores	Gómez León Anghelo Paolo			
	Paucar García Yolanda Anahí			
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir la Comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.			
Variable Independiente: Comunicación interna				
ÍTEMS	X	✓	Observación	
1. Usted cree que la comunicación interna influye en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Castilla.		✓		
2. Considera usted que las herramientas de comunicación interna son adecuadas en la municipalidad distrital de Castilla.		✓		
		✓		

3. Usted cree que la comunicación interna influye en la productividad de la municipalidad distrital de Castilla.			
4. Considera que la capacitación de los empleadores influye en la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
5. El trabajo en equipo ayuda a mejorar la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
6. Se siente satisfecho con la lealtad que le brinda a la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
7. Usted cree que el compromiso laboral contribuye con la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
8. Cree usted que las relaciones dentro de la municipalidad ayudan a mejorar la comunicación interna.		✓	
9. Cree que los métodos de comunicación son factibles para la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
Variable Dependiente: Satisfacción Laboral			
ÍTEMS	X	✓	Observación
10. Considera usted que los incentivos influyen de manera significativa en la satisfacción laboral.		✓	
11. Está de acuerdo con los beneficios que le brinda la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
12. Está satisfecho con el reconocimiento laboral que le brinda la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
13. Está satisfecho con el cumplimiento de sus metas laborales.		✓	
14. Se siente satisfecho con los logros obtenidos actualmente.		✓	

15. Se siente satisfecho con la valoración que le brinda la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
16. Se siente satisfecho con la gratitud por parte de la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
	16	0	0
Apellidos y Nombres Castillo Carrillo José Javier	Comentarios finales		
DNI:02801160			
			
FIRMA			

Constancia de validación N° 2



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	Reyes Peña Fernando Arturo			
Profesión	Administrador de empresas			
Especialidad	Master en docencia universitaria			
Experiencia profesional	UNP- UPA- PRODEUNP-SULLANA - ETSUNP			
Institución	UPAO			
Fecha de Validación	19/07/ 2021			
E- mail	nanoreyespe819@gmail.com			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	La comunicación Interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.			
Investigadores	Gómez León Anghelo Paolo			
	Paucar García Yolanda Anahí			
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alt o	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir la Comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.			
Variable Independiente: Comunicación Interna				
ÍTEMS	X	✓	Observación	
1. Usted cree que la comunicación interna influye en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Castilla.		✓		
2. Considera usted que las herramientas de comunicación interna son adecuadas en la municipalidad distrital de Castilla.				
3. Usted cree que la comunicación interna influye en la productividad de la municipalidad distrital de Castilla.		✓		
4. Considera que la capacitación de los empleadores influye en la		✓		

comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla.			
5. El trabajo en equipo ayuda a mejorar la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
6. Se siente satisfecho con la lealtad que le brinda a la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
7. Usted cree que el compromiso laboral contribuye con la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
8. Cree usted que las relaciones dentro de la empresa ayudan a mejorar la comunicación interna.		✓	
9. Cree que los métodos de comunicación son factibles para la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
Variable Dependiente: Satisfacción laboral			
ÍTEMS	X	✓	Observación
10. Considera usted que los incentivos influyen de manera significativa en la satisfacción laboral.		✓	
11. Está de acuerdo con los beneficios que le brinda la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
12. Está satisfecho con el reconocimiento laboral que le brinda la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
13. Está satisfecho con el cumplimiento de sus metas laborales.		✓	
14. se siente satisfecho con los logros obtenidos actualmente.		✓	
15. Se siente satisfecho con la valoración que le brinda la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
16. Se siente satisfecho con la gratitud por parte de la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
	16	0	0
Apellidos y Nombres	Comentarios finales		

Reyes Peña Fernando Arturo	
DNI: 02786907 FIRMA 	

Constancia de validación N°3



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	García Crisanto, Segundo Alex			
Profesión	Ingeniero Agrónomo			
Especialidad	Mg. Administración y Dirección de Empresas			
Experiencia profesional	35 años de experiencia en la Cooperación Internacional y Empresas Agroexportadoras.			
Institución	Universidad Privada Antenor Orrego			
Fecha de Validación	24 SEPTIEMBRE 2021			
E- mail	agarcia19@upao.edu.pe>			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	La comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.			
Investigadores	Gómez León Anghelo Paolo			
	Paucar García Yolanda Anahí			
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021.			
Variable Independiente: Comunicación interna				
ÍTEMS	X	✓	Observación	
1. Usted cree que la comunicación interna influye en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Castilla.		✓		
2. Considera usted que las herramientas de comunicación interna son adecuadas en la municipalidad distrital de Castilla.		✓		
3. Usted cree que la comunicación interna influye en la productividad de la municipalidad distrital de Castilla.		✓		

4. Considera que la capacitación de los empleadores influye en la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
5. El trabajo en equipo ayuda a mejorar la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
6. Se siente satisfecho con la lealtad que le brinda a la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
7. Usted cree que el compromiso laboral contribuye con la comunicación interna de la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
8. Cree usted que las relaciones dentro de la municipalidad ayudan a mejorar la comunicación interna.		✓	
9. Cree que los métodos de comunicación son factibles para la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
Variable Dependiente: Satisfacción Laboral			
ÍTEMS	X	✓	Observación
10. Considera usted que los incentivos influyen de manera significativa en la satisfacción laboral.		✓	
11. Está de acuerdo con los beneficios que le brinda la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
12. Está satisfecho con el reconocimiento laboral que le brinda la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
13. Está satisfecho con el cumplimiento de sus metas laborales.		✓	
14. Se siente satisfecho con los logros obtenidos actualmente.		✓	
15. Se siente satisfecho con la valoración que le brinda la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
16. Se siente satisfecho con la gratitud por parte de la municipalidad distrital de Castilla.		✓	
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
	16	0	0

Apellidos y Nombres	Comentarios finales
García Crisanto Alex Segundo	
DNI: 02640565 FIRMA 	

Anexo 4: Informe de Originalidad

La comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Castilla, provincia de Piura, 2021.

Autores: Gómez León, Anghelo y Paucar García, Yolanda.

Fecha de entrega: 10-jul-2022 03:27p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1868759776

Nombre del archivo: TESIS_II_ADMI_GOMEZ_ANGHELO_PAUCAR_YOLANDA_1.docx (365.14K)

Total de palabras: 15550

Total de caracteres: 89117



8 dspace.unitru.edu.pe 1 %
Fuente de Internet

9 www.coursehero.com 1 %
Fuente de Internet

10 Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego 1 %
Trabajo del estudiante

11 repositorio.uncp.edu.pe 1 %
Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Asesor: Dr. Luis Sanchez Pacheco

