

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 incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021”

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autoras:

Fernández García, Fiorella

Prado Cabanillas, Lelis Alexandra

Asesora:

Dra. Patricia Barinotto Roncal

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3286-0593>

TRUJILLO - PERÚ

2022

Fecha de sustentación: 2022/08/01

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

Presidente : Dr. Castañeda Nassi, José Alfredo

Secretaria : Dra. Herbias Figueroa, Margot Isabel

Vocal : Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano

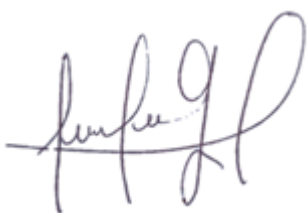
PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “La comunicación interna y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021”

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es reconocer la incidencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 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. Fernández García, Fiorella



Br. Prado Cabanillas, Lelis Alexandra

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi madre, mi hermana, mi hermano y mi abuelo. Mi bella familia que siempre ha estado conmigo en todos los momentos importantes de mi vida. A mi padre y abuela, que desde el cielo me guían y me llevan siempre por el buen camino y es una de las motivaciones que tengo para salir adelante y luchar por todo lo que deseo lograr.

Fiorella Fernández García.

Dedico este trabajo a mis padres, ya que, son el motor de mi vida. A mis hermanos, ya que son las chispas que llenan de alegría la casa. A mi abuelo, que, aunque ya no esté presente, sé que estaría feliz de que esté cumpliendo con mis metas.

Lelis Alexandra Prado Cabanillas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi padre y abuela que están en el cielo, a mi madre y a mi familia por estar siempre a mi lado y apoyar todos los proyectos que he realizado a lo largo de mi vida. A Lelis, Aracelly, Sofía y Roberto por brindarme una amistad incondicional todos estos años de la etapa universitaria. A Luca, mi fiel amigo y engreído, por acompañarme todas las noches mientras hacía mis trabajos universitarios. A la Miss Patricia, por brindarnos su apoyo y sus enseñanzas en todo el proceso del presente trabajo.

Fiorella Fernández García.

Agradezco a mis padres por brindarme su apoyo incondicional. A mis hermanos por estar siempre pendientes de mí. A mis amistades de la universidad, Aracelly, Fiorella, Sofía, Roberto por haberme brindado su cariño y su apoyo durante estos años en la universidad. A mi abuelo Diomedes, que siempre me cuida desde el cielo. A mis mejores amigos, Dustyn, Azucena, Cintya y Walter por siempre haberme motivado a seguir a delante.

Lelis Alexandra Prado Cabanillas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo reconocer la incidencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021, ya que, se ha reflejado como la falta de comunicación interna afecta la eficiencia y productividad de muchos colaboradores dentro de una organización. Esta investigación es de tipo correlacional, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo, con una población de 100 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche y una muestra de 77 trabajadores de dicha entidad. Como técnicas de recolección de datos se realizó una encuesta a los trabajadores de la organización. Con la cual, se obtuvo como resultado que existe una relación altamente significativa ($\text{Sig.} < 0.01$), directa y de nivel moderado, entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.633, indicando que, al mejorar la comunicación interna, mejora la satisfacción laboral. Como conclusión se obtuvo que, la comunicación interna es una gran herramienta dentro de las organizaciones, puesto que, es un conducto que ayuda a transmitir información de manera eficiente, permitiendo obtener mejores resultados y una mejor satisfacción laboral

Palabras clave:

Comunicación interna, satisfacción laboral, eficiencia, productividad

ABSTRACT

The present research work aims to determine the incidence of internal communication in the job satisfaction of the workers of the District Municipality of Moche in the year 2021, since it has been reflected as the lack of internal communication affects the efficiency and productivity of many collaborators within an organization. This research is of a correlational type, of non-experimental design with a quantitative approach, with a population of 100 workers from the District Municipality of Moche and a sample of 77 workers from said entity. As data collection techniques, a survey of the organization's workers was carried out. With which, it was obtained as a result that there is a highly significant relationship (Sig. <0.01), direct and of a moderate level, between internal communication and job satisfaction of the employees of the District Municipality of Moche, finding a Rho coefficient of Spearman of 0.633, indicating that, by improving internal communication, job satisfaction improves. As a conclusion, it was obtained that internal communication is a great tool within organizations, since it is a conduit that helps to transmit information efficiently, allowing for better results and better job satisfaction.

Keywords:

Internal communication, job satisfaction, efficiency, productivity

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|-------------------------------------|-----|
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| RESUMEN..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vii |
| INDICE DE TABLAS..... | ix |
| INDICE DE FIGURAS | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1 Formulación del Problema..... | 11 |
| 1.1.1 Realidad problemática | 11 |
| 1.1.2. Enunciado del problema | 15 |
| 1.2. Justificación..... | 15 |
| - Teórica..... | 15 |
| - Práctica..... | 15 |
| - Metodológica..... | 15 |
| - Social | 16 |
| 1.3. Objetivos | 17 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 17 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 17 |
| II. MARCO DE REFERENCIA..... | 18 |
| 2.1. Antecedentes | 18 |
| 2.1.1. A nivel internacional..... | 18 |
| 2.1.2. A nivel nacional..... | 24 |
| 2.1.3. A nivel local..... | 27 |
| 2.2. Marco teórico..... | 27 |
| 2.2.1. Comunicación interna | 27 |
| 2.2.2. Satisfacción Laboral | 43 |
| 2.3. Marco conceptual..... | 51 |
| 2.4. Hipótesis | 52 |
| 2.5. Variables..... | 53 |
| III. MATERIAL Y MÉTODOS..... | 56 |
| 3.1. Material | 56 |
| 3.1.1. Población..... | 56 |
| 3.1.2. Marco muestral..... | 56 |

| | | |
|----------|--|----|
| 3.1.3. | Unidad de análisis | 56 |
| 3.1.4. | Muestra | 57 |
| 3.2. | Métodos | 57 |
| 3.2.1. | Diseño de contrastación | 57 |
| 3.2.2. | Técnicas e instrumentos de colecta de datos..... | 60 |
| 3.2.3. | Procesamiento y análisis de datos | 61 |
| IV. | PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 65 |
| 4.1. | Presentación de resultados..... | 65 |
| 4.1.1. | Objetivo general..... | 65 |
| 4.1.2. | Objetivos específicos | 67 |
| 4.1.2.1. | Objetivo específico 1..... | 67 |
| 4.1.2.2. | Objetivo específico 2..... | 69 |
| 4.1.2.3. | Objetivo específico 3..... | 71 |
| 4.1.2.4. | Objetivo específico 4..... | 73 |
| 4.2. | Discusión de resultados | 76 |
| | CONCLUSIONES..... | 82 |
| | RECOMENDACIONES | 84 |
| | REFERENCIAS | 85 |
| | ANEXOS..... | 93 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Relación de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021 | 65 |
| Tabla 2. Incidencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021 | 66 |
| Tabla 3. Relación de la comunicación interna y la dimensión significación de la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021 | 67 |
| Tabla 4. Incidencia de la comunicación interna en la dimensión significación de la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021 | 68 |
| Tabla 5. Relación de la comunicación interna y la dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021..... | 69 |
| Tabla 6. Incidencia de la comunicación interna en la dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021..... | 70 |
| Tabla 7. Relación de la comunicación de la comunicación interna y la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021 | 71 |
| Tabla 8. Incidencia de la comunicación interna en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021 | 72 |
| Tabla 9. Relación de la comunicación de la comunicación interna y la dimensión beneficios económicos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021 | 73 |
| Tabla 10. Incidencia de la comunicación interna en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021..... | 73 |
| Tabla 11. Prueba de Normalidad de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores..... | 75 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Diagrama de diseño correlacional | 59 |
| Figura 2. Influencia de la Comunicación interna y la satisfacción laboral. | 66 |
| Figura 3. Comunicación interna y la dimensión significación de la tarea | 68 |
| Figura 4. Influencia de la Comunicación interna en la dimensión condiciones de trabajo | 70 |
| Figura 5. Influencia de la Comunicación interna en la dimensión reconocimiento personal..... | 72 |
| Figura 6. Comunicación interna y la dimensión beneficios económicos. | 74 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Formulación del Problema

1.1.1 Realidad problemática

En el plano global, la comunicación interna dentro de las empresas ha tomado mucha importancia, ya que, la falta de ésta ha generado descoordinaciones, habladurías, desmotivaciones, ineficiencia y un mal clima laboral, arruinando la gestión planeada. Según Brandolini et al. (2009) menciona que, la comunicación interna llega a ser un instrumento de gestión y un recurso para lograr las metas, priorizando la búsqueda de la eficacia en el recibimiento y entendimiento de los mensajes dirigidos especialmente para el público interno de una empresa. Asimismo, Almenara et al. (2005), comenta que, recopilar información y transmitirla es bueno, siempre y cuando ésta se transmita correctamente, debido a que, una mala transmisión produciría confusiones en el personal, llevándolos a trabajar en total descoordinación. Es así como lo confirma Ocampo, et al (2018), en su investigación a una empresa del sector servicios, donde obtiene que, el 60% de los trabajadores se siente satisfecho en su trabajo, porque la empresa optó por nuevas formas para impulsar espacios de socialización entre el personal, lo que permite relaciones entre jefes y subordinados, abriendo una gran puerta para consultar dudas o pedir ayuda ante cualquier situación que sea complicada para el personal. A la vez, Vásquez (2014) manifiesta que, si las empresas sostienen una excelente comunicación interna, los trabajadores encontrarán placer al momento de realizar sus actividades y tareas. Además, según Vallejo, (2010) afirma que, existen teorías que vinculan a la satisfacción laboral y el rendimiento, donde afirman que si los trabajadores están satisfechos harán un trabajo productivo. Porello, es necesario solo brindar información primordial para evitar agobiar a los trabajadores, y esta información según Latorre, et al (2019), es aquella que está relacionada de manera directa con las labores que el personal realiza en su trabajo. Asimismo, comenta que

el mejor medio para transmitir esta información es a través de correos electrónicos, ya que, en su estudio confirmó que los trabajadores lo utilizan alrededor de 648 veces al mes y que la segunda opción más efectiva son las reuniones. Sin embargo, Bermeo & Mera (2017) confirma que el 62% de los trabajadores prefiere comunicarse a través de WhatsApp, ya que es una red social rápida y sencilla. Por lo tanto, es necesario considerar incluir medidas innovadoras y adecuadas para desarrollar la comunicación interna en las empresas, como una figura clave para el desarrollo eficiente de las actividades y la mejor manera de brindar un ambiente positivo y satisfactorio para el trabajador.

En el plano internacional, existen muchos países que carecen de una buena comunicación interna y satisfacción laboral. Entre ellas están las empresas latinoamericanas, puesto que consideran que la comunicación interna es poco importante. Por ejemplo, en México, según la revista Expansión, esto es aún un concepto desconocido, ya que, las empresas piensan que es algo redundante y eligen orientarse en otras cosas. De igual manera sucede con la satisfacción laboral, ya que, según Littlewood (2008) la ausencia de satisfacción laboral en las empresas de Colombia genera la renuncia y la ausencia de los trabajadores. Por otro lado, en países como España, Cáscales (2010) comenta que el 98% de trabajadores necesitan de un estímulo para poder rendir en su trabajo, en este caso los españoles necesitan de recursos afectivos y simbólicos, refiriéndose a una recompensa o reconocimiento por su buen trabajo, con esto los trabajadores sentirán que son parte de la empresa y no dudarán al momento de apoyar cuando sea necesario. Por ello, es importante que la gestión de los recursos humanos esté dentro de los planes de la organización, ya que según Galdo (2021) indica que, la comunicación entre los trabajadores es necesario para esparcir la información por canales confiables, así que es pertinente involucrar a estos cuando se requiera socializar los mensajes. De igual manera, afirma Bermeo & Mera

(2017) en su estudio, donde a través de una encuesta comprueba que 100% de los Gerentes, Sub Gerentes y Supervisores, contestan que se sienten parte de la empresa cuando les brindan información confidencial y necesaria para el desarrollo de su trabajo. En ello, se ve la relevancia que tiene la comunicación interna tanto en el nivel, estratégico, táctico y operativo, por lo que, todos necesitan de una buena calidad de información que les permita desarrollarse satisfactoriamente. Sin embargo, según lo explicado en el aspecto internacional, tanto países desarrollados y subdesarrollados se ven latentes a esta problemática, sin poder encontrar la solución para poder abarcar este tema y lograr un equilibrio entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, debido a que no le toman importancia, prefieren invertir dinero en otros asuntos y simplemente dejan de lado a los trabajadores provocando que estos se aburran, se equivoquen y opten por renunciar. Asimismo, capacitarlos para que puedan ser capaces de comprender nuevos lenguajes de comunicación, ya que, es indispensable para desarrollar las actividades respectivas con eficacia y eficiencia.

En las diversas organizaciones que existen a nivel Nacional, se puede encontrar falta de comunicación entre los trabajadores y esto hace que afecte la satisfacción laboral. Perú es un país que ha crecido económicamente gracias a las empresas que se fueron formando a lo largo de los años. Como se sabe, todo cambia constantemente y la comunicación interna que necesitan los trabajadores de las diversas organizaciones que existen es una variable muy importante para lograr un buen desempeño laboral y a la vez, lograr que todos estén satisfechos con el trabajo de todos. Por ello, Oyarvide, et al. (2017) comentan que la comunicación interna es una herramienta importante que los gerentes deben enseñar a los trabajadores, ya que, brinda ventajas competitivas, aumenta la profesionalidad, y el éxito en las organizaciones en un 75%. Esto indica que la comunicación interna entre los colaboradores es muy importante para trabajar

profesionalmente en el ámbito laboral y en el Perú es necesario usar esta herramienta, puesto que, muchas veces por mala comunicación, hay malos entendidos, mala información o errores muy graves que afectan a las organizaciones.

Asimismo, en el plano local, se encuentra la Municipalidad Distrital de Moche que cuenta con 37 áreas y 100 colaboradores que trabajan dentro de esta entidad. Esta Municipalidad es conocida por realizar muchas actividades en beneficio de los ciudadanos y más aún cuando se trata del ámbito turístico, sin embargo, a diario existe gestión de trámites que realizan los administrados de Moche según sean sus necesidades y no siempre estas personas quedan satisfechas con el servicio que brinda la Municipalidad. Cuando los administrados desean resolver dudas sobre sus trámites, o tienen cualquier duda en general, el personal la mayoría de veces no atiende a las personas de la mejor manera posible. Esto es debido a que los jefes de cada área no capacitan adecuadamente a los trabajadores y no logran comunicarse entre sí para saber sobre los problemas que ocurren cuando atienden al público en general. Esto causa que los administrados se exalten de mala manera, se enojen y hasta alcen la voz a los trabajadores, lo que conlleva que el colaborador se frustre, pase un mal momento y sienta que no está satisfecho en su trabajo. Además, muchas veces por falta de confianza o porque no se conocen los colaboradores entre sí, no se comunican correctamente y en muchas ocasiones, ocurren sucesos que retrasan el trabajo, se pierden documentos, llega información equivocada o hasta se dan indicaciones y los trabajadores no logran entenderlas bien. Por ello, se tiene la finalidad de dar a conocer que es importante y fundamental que en la Municipalidad Distrital de Moche exista una correcta comunicación dentro de la organización para que los colaboradores de dicha entidad se desempeñen exitosamente en sus labores.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Incide la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021?

1.2. Justificación

- Teórica

Este trabajo de investigación es justificado a través de la teoría de Formanchuk (2009) para poder realizar la evaluación de la variable Comunicación Interna y la teoría de Palma (2004) para la apreciación de la variable Satisfacción Laboral. Estas teorías fueron elegidas porque contienen dimensiones que se relacionan con lo que se quiere investigar, lo que permitirá saber si la comunicación interna incide en la satisfacción laboral. También, porque existen varios trabajos de investigación que utilizan esta teoría más que las otras, lo cual demuestra que tiene mayor calidad de información.

- Práctica

Este estudio se lleva a cabo porque existe la necesidad de mejorar la comunicación interna y la satisfacción laboral dentro de las entidades, especialmente en la municipalidad de Moche.

Por ello, este trabajo brinda datos esenciales para determinar la relación entre ambas variables, a través de cuestionarios validados, y así poder otorgar recomendaciones que permitan enriquecer la comunicación interna y la satisfacción laboral de la entidad.

- Metodológica

Para la variable independiente, el instrumento a utilizar es un cuestionario diseñado por Flores y Sivana en 2020, el cual fue basado en la teoría de Formanchuk, el cual contiene 7 dimensiones con 26 ítems y es de escala Likert.

Para la variable dependiente, el instrumento a utilizar es la escala

de satisfacción laboral (SL – SPC) elaborada por Sonia Palma en el 2004, la cual contiene 4 dimensiones con 27 ítems y también es de escala Likert.

Estos instrumentos fueron escogidos porque se relacionan con lo que se va investigar y porque son instrumentos que fueron validados por un experto. Por otro lado, los instrumentos a utilizar en esta investigación podrán ser utilizados para otras investigaciones. Asimismo, puede servir como base para desarrollar nuevos instrumentos de recolección de datos. Por último, se podrá conocer con mayor claridad el comportamiento que tienen las variables o la relación entre ellas.

- Social

Esta investigación es conveniente para la sociedad, ya que, puede ser utilizada como base de información para otras entidades públicas, lo que les permitirá conocer sobre la importancia de estas dos variables.

Asimismo, podrán aprovechar esta información para resaltar algunos aspectos donde quizás también estén fallando, permitiéndoles conocer el punto de partida para empezar a mejorar la comunicación con su público interno, y lograr que estos se sientan satisfechos en su trabajo, evitando así, la constante rotación del personal, capacitaciones y desperdicio de tiempo.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Reconocer la incidencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la incidencia de la comunicación interna en la dimensión significación de la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.
- Reconocer la incidencia de la comunicación interna en la dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.
- Reconocer la incidencia de la comunicación interna en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.
- Identificar la incidencia de la comunicación interna en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Borovec, K. (2017) en el artículo de investigación *“Contribution of internal communication in predicting job satisfaction among police officers.”*. La metodología es de tipo regresión jerárquica, realizada a través de encuestas, aplicado a una muestra de 1249 de agentes policiales en Croacia. El principal objetivo fue estudiar el nivel de satisfacción laboral y el nivel de comunicación interna de estos agentes policiales de Croacia; también, poder identificar cómo incide la satisfacción en la comunicación interna ayudando a la satisfacción laboral. Ultimando que la comunicación interna contribuye sobre la variable de satisfacción laboral (el coeficiente de regresión es 0,185), además la satisfacción laboral incide sobre la comunicación interna (el coeficiente de regresión es 0,125). (p.26)

El estudio de Borovec, K. (2017), tiene relación con el trabajo, debido a que logra identificar como la comunicación interna incide en la satisfacción laboral, lo cual, es importante, porque permite discutir y comparar de forma positiva con el objetivo principal de este estudio, ya que, es igual a lo que este trabajo necesita identificar.

Ocampo, et al (2018) en su investigación titulada: *“La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios”* consideró como objetivo general: implantar la relación que tiene la comunicación interna con la satisfacción laboral en los trabajadores de atención al consumidor de un negocio que pertenece al sector de servicios. Este estudio utilizó una muestra de 42 empleados. La metodología de su investigación fue cuantitativa de corte transversal, donde obtuvo como resultado que hay ciertos aspectos en el trabajo que generan satisfacción laboral, pero, estos pueden cambiar fácilmente si se trata

de mejorar. Asimismo, hay resultados que informan sobre la remuneración y horas de trabajo, estas determinan que 67% de los trabajadores dentro de la empresa no se sienten satisfechos con su salario y piensan que no ganan lo suficiente comparado con las horas que trabajan. De igual forma, comenta que, si bien en su trabajo de búsqueda no se demostró un vínculo directo con esos aspectos como la retribución económica o tangible, no debería descartarse que estas muestras de aspectos inciden en la conducta del empleado, ya que, este en algún momento podría influir en el clima de la comunicación interna. También, en los resultados mencionan que en la dimensión supervisión y participación en la compañía, el 78% de la muestra contestó que están satisfechos con las políticas y estrategias que la compañía establece para dar a conocer los distintos pasos o procesos al interior de la misma, siendo un 33% muy satisfecho y 45% satisfecho. Por medio del estudio de los ítems, se analiza que estos tienden a estimar, las posiciones que tienen las personas en la compañía y su probabilidad de prosperar, por ejemplo, las probabilidades que tienen de ser promovidos y el bienestar con la supervisión de los directivos. Por último, esta investigación concluyó que hay una relación correlacional sobre el clima de la comunicación interna y tres de las seis dimensiones de satisfacción laboral. Aquellas tres dimensiones son la satisfacción intrínseca en el trabajo, la participación en la organización, y también, la satisfacción con supervisión y el establecimiento de relaciones interpersonales. (p. 125). Esto sucede, ya que, llega un punto en que una persona necesita más que recursos económicos para ser motivada, es ahí que buscan reconocimiento por su labor, a través de ascensos o felicitaciones.

El estudio de Ocampo, et al (2018), está relacionado con el presente trabajo debido a que abarca dos objetivos específicos que el presente trabajo desarrolla, los cuales son el objetivo 3: Reconocer la incidencia de la comunicación interna en la dimensión reconocimiento

personal y/o social y el objetivo 4: identificar la incidencia de la comunicación interna en la dimensión beneficios económicos, para el objetivo tres, este antecedente confirma la incidencia sobre esa dimensión y para el objetivo cuatro permite ver que aquella dimensión no tiene relación directa con la comunicación interna.

Latorre, et al (2019), en su artículo “*Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo*” Esta investigación tuvo como objetivo establecer el estado de la comunicación interna en entidades del sector productivo en la ciudad de Quito. Su metodología fue cuantitativa, exploratoria y descriptiva. Trabajaron con una muestra conformada por 48 empresas, donde encuestaron a un total de 1080 trabajadores que pertenecían a diferentes sectores y que contaban con varias estructuras organizacionales. Donde pudo obtener como resultado general que, hay una satisfacción prudente del 58% en relación a este tema con las organizaciones que participaron en el trabajo de investigación. Se concluyó que los mejores canales para transmitir información son los meetings o reuniones, la mensajería instantánea y el correo electrónico. Con respecto a los efectos sociodemográficos, evidencian que los trabajadores que oscilan entre los 18 a 30 años muestran un nivel superior de satisfacción con la situación común de la comunicación interna dentro de las empresas, de este modo, muchos trabajadores que vienen trabajando en la empresa por menos de un año y por más de quince años, muestran que tienen mayor satisfacción en un 39.91% que el resto de los colaboradores. (p. 21), Esto sucede, debido a que las personas nuevas tienen toda la energía para aprender y conocer cosas nuevas que le sirvan para su desarrollo profesional.

El estudio de Latorre, et al (2019), se relaciona con la investigación, debido a que parte de su metodología es cuantitativa y muestra la problemática que viven varias empresas por la falta de una

buena comunicación interna e identifica que el mejor medio para transmitir esta información es a través de correos electrónicos

Tramontin, et al (2020) *“Influence of internal communication and engagement on the performance of public service tasks”* En este trabajo de investigación el objetivo fue examinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño de las tareas, mediante el involucramiento de los servidores públicos. Este estudio usa la metodología de Técnica de modelado de ecuaciones estructurales El estudio fue realizado mediante una encuesta a 84 funcionarios en servicio activo de una Secretaría de Estado ubicada en la Región Sur de Brasil. Este estudio analizó el dominio que la comunicación interna tiene en el desempeño de la tarea, mediada por la contratación de servidores públicos. Los resultados mostraron que la comunicación interna importa directa y positivamente en el 78% en la participación de los servidores. (pág. 195). Esto pasa, porque para poder realizar bien la tarea encomendada necesita de información detallada y directa, lo que permite una mejor comprensión y desempeño.

El estudio de Tramontin, et al (2020), es importante, ya que, busca investigar la influencia de la comunicación interna en el desempeño de las tareas, y este esta relacionado con el objetivo 1 de este trabajo y lo cual ayuda a confirmar que la comunicación interna influye directa y positivamente sobre la dimensión que estudia este trabajo.

Limakatso (2020). *“Understanding Communication Experiences and Job Satisfaction of Employees at a State Institution”*. Esta investigación tuvo como objetivo conocer y describir experiencias de comunicación de los empleados de GCIS. Este estudio usa la metodología transversal y se realizó una encuesta transversal de 40 empleados seleccionados al azar en la Oficina central de GCIS. El estudio sostiene, por tanto, que la satisfacción laboral en las instituciones gubernamentales solo se puede lograr si los empleados

están satisfechos con los diferentes aspectos de la comunicación y que las percepciones sobre la comunicación son asociadas con la forma en que los empleados ven sus trabajos en general. (pág. 174) Ya que, si transmiten información complicada de procesar esto puede provocar desesperación en el personal, en cambio si esta es adaptada para un mayor entendimiento para todos, los empleados podrán sentirse seguros al realizar sus actividades.

El estudio de Limakatso (2020), es importante, ya que, abarca un muestreo relacionado a una entidad del sector público, lo cual es el sector donde se realiza la investigación. Por ello, los resultados serán asemejarán al momento de trabajarse. Asimismo, ayuda a confirmar que la satisfacción laboral solo se puede lograr si los empleados están satisfechos con los diferentes aspectos de la comunicación

Abdulrahman (2016) en su artículo titulado *“Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government”*. Donde empleó la metodología descriptiva aplicado a una muestra de 400 empleados de los departamentos del gobierno local del Emirato de RAK, EAU en el cual 54% de encuestados son hombres, el 72% son de nacionalidad emiratíes, el 50% cuenta con un título universitario, el 60% cuenta con menos de 5 años de experiencia en el trabajo y el 49% tienen entre 25 y 35 años de edad. La satisfacción laboral en este trabajo de investigación, se midió utilizando 24 ítems y se adaptó del cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) desarrollado por Weiss, Davis, England y Lofquit en 1967. Para medir la satisfacción, se usaron seis dimensiones, es decir, las condiciones de trabajo, la remuneración, la promoción, la supervisión, los compañeros de trabajo y la seguridad. Cada subescala de las seis escalas consta de cuatro elementos. Se aplicó una escala de respuesta de 7 puntos, que varió de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho), luego se promediaron las puntuaciones de los cuatro ítems de cada subescala

para elaborar una puntuación resumida que refleje esa subescala y consistencia interna (alfa de Cronbach) para trabajar condiciones, salario, promoción, supervisión, compañeros de trabajo, y las subescalas de seguridad son 0.89, 0.92, 0.94, 0.95, 0.95 y 0,94, respectivamente. El principal objetivo fue investigar las relaciones directas e indirectas que tienen la satisfacción laboral con el compromiso empresarial y las actitudes hacia el cambio empresarial y sus dimensiones. Se pudo concluir que la satisfacción laboral afecta directa e indirectamente al cambio organizacional donde se ven involucradas diferentes dimensiones que tiene el compromiso organizacional. Los resultados manifestaron que los 87% empleados se encuentran satisfechos con la supervisión y sus compañeros del trabajo, también se encuentran satisfechos con las condiciones laborales y la seguridad en el trabajo, (pág. 8)

El estudio de Abdulrahman (2016), se relaciona con este trabajo de investigación. ya que, opta por medir la satisfacción laboral en los empleados de los departamentos del gobierno local del Emirato y esta llega a ser una variable del presente trabajo, lo cual, permite identificar que esta variable puede ser influenciada por los diferentes cambios que puede haber en la organización.

Costa et. al. (2020). *“Análise comparativa da gestão da comunicação corporativa em empresas e instituições: o caso da Galiza”*. El principal objetivo del presente trabajo de investigación es cubrir la falta de comunicación en las organizaciones de diferentes perfiles y con diferentes dimensiones. La metodología aplicada fue de carácter cuantitativo, aplicado a una muestra de conveniencia de 87 respuestas de las organizaciones en estudio. Se pudo concluir que el sector público mayormente usa la comunicación interna como recurso de estrategia, es por ello que es importante la existencia de un departamento de comunicación interna en la estructura organizacional según el tamaño de la empresa. También, obtiene que el 55% las grandes empresas cuentan con un departamento de comunicación

específico. Asimismo, menciona que el 38% de las organizaciones medianas también, tienen un departamento donde involucra la comunicación y respecto a las microempresas el 31.8% no cuentan con acciones que involucren la comunicación interna y el 9% de otras empresas prefieren tercerizar los servicios de comunicación. Es por ello que, la comunicación es importante para las empresas e instituciones, donde es irrelevante su tamaño y su ubicación, ya que, las organizaciones usando la comunicación logran establecer relaciones con el público interno y externo, entonces esta es usada como estrategia en las organizaciones. (pág. 47)

Se considera importante el trabajo de Costa et. al. (2020), ya que, obtiene como resultado que el sector público utiliza la comunicación interna como una estrategia y se relaciona directamente, debido a que el presente trabajo es en una entidad del estado, lo cual permite identificar como se lleva el tema de la comunicación interna en las entidades grandes y pequeñas.

2.1.2. A nivel nacional

Castillo, (2020). *“Las relaciones públicas y su relación con la comunicación interna y el clima organizacional”*. El trabajo de investigación llegó a tener como objetivo general analizar el vínculo que existe sobre la comunicación interna junto con el clima organizacional en los públicos internos que hay en la biblioteca de una universidad nacional en la Molina en el 2018. El diseño de esta metodología de investigación usada fue transversal, correlacional y no experimental. Asimismo, se empleó una muestra de 45 trabajadores pertenecientes a las diversas áreas de la empresa. En la discusión de los resultados mostró que todas las personas encuestadas dentro de la dimensión de procesos de la comunicación de la biblioteca, piensan que el emisor es siempre confiable y que reciben la mayoría de las veces información de los directivos o los jefes inmediatos, ya que, los resultados obtenidos fue un alto nivel de relación con un

coeficiente de correlación de 0.90, lo que significa muy alta; y lo que lleva a establecer un alto valor del coeficiente de determinación con un 82.16% de variabilidad de los datos de estas dos variables. Asimismo, afirmaron que la mayoría de las veces el mensaje que se envía es socializado y recibido, sin embargo, solo a veces existen vías para una excelente comunicación y que la mayoría de las veces existen barreras para poder transmitir las inquietudes que tienen. Por último, se concluyó que hay cierta relación que significa mucho entre el clima organizacional y la comunicación interna en los trabajadores. (p.47)

El estudio de Castillo (2020) se relaciona con este trabajo, debido a que tiene como objetivo general analizar el vínculo que existe sobre la comunicación interna y el clima organizacional en los públicos internos, lo cual, permite identificar el problema que tienen los empleados para poder comunicarse, siendo esta fuente para poder desarrollar el presente trabajo.

Flores & Sivana (2020). *“Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Sachaca – Arequipa 2020”*. El objetivo general fue determinar el vínculo que se ve entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los funcionarios administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca–Arequipa 2020. Esta investigación es del tipo correlacional y se trabajó con la totalidad de la población, los cuales eran 99 trabajadores. Asimismo, se concluyó que hay un vínculo estadísticamente significativo directo ($p=.034$) y moderado ($r=.572$), entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa, lo que significa que, cuando se genera una óptima comunicación interna, será moderado a mayor el nivel de satisfacción laboral. (pág. 120).

El estudio de Flores & Sivana (2020) tiene relación, puesto que, el objetivo general fue determinar el vínculo que se ve entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, lo cual, es el mismo objetivo que plantea el presente trabajo. Asimismo, se pudo utilizar el instrumento de este trabajo para poder estudiar el tema dentro la Municipalidad de Moche.

García (2017). “Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de lima - 2017”. El objetivo general de este trabajo de investigación fue determinar el nivel de vínculo que hay entre las ventas de los promotores, la satisfacción laboral y el clima dentro de una compañía de telecomunicaciones en la ciudad de Lima en 2017. La orientación que se usó en el mencionado trabajo de investigación fue cuantitativa y tuvo un alcance correlacional. Además, la metodología utilizada fue No Experimental Transeccional Correlacional Causal Complejo. Fueron 330 promotores de ventas que conformaron la población y que, además, están dentro de planilla de un tercerizador de una empresa de telecomunicaciones. La muestra fue probabilística y fueron 178 trabajadores. Donde tuvo en uno de sus resultados con respecto a la dimensión condiciones de trabajo, que el el 65.7% de los trabajadores se encuentran disconformes con el horario de trabajo, ya que este es rotativo con un día de descanso a la semana que no es fijo. Por otro lado, el 83.7% de los trabajadores se sienten bien con el ambiente físico que existe en su trabajo. Por último, como conclusión se determinó que las puntuaciones del clima laboral y de la satisfacción laboral; así como la variable ventas, alcanzaron probabilidades no significativas ($p > .05$), lo que refleja que las puntuaciones se aproximan a una distribución normal. Por ello, la satisfacción laboral y el clima se correlacionaron débilmente con la variable ventas. (pág. 150).

El estudio de García (2017), se relaciona con este trabajo de investigación, ya que, refleja la satisfacción laboral de los trabajadores

según las dimensiones trabajadas y, es por ello que ayuda en este estudio para corroborar la información brindada. Asimismo, se utilizó el instrumento de este trabajo para poder realizar la investigación.

2.1.3. A nivel local

Tello (2019), en su investigación *“Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019.”* Universidad César Vallejo. La investigación fue de tipo cuantitativo y tuvo un diseño correlacional. Este trabajo tuvo una muestra de 84 colaboradores administrativos de sexo femenino y masculino entre los 20 años a 60 años. El objetivo general llegó a ser calcular el grado de satisfacción laboral dentro de las organizaciones respecto a beneficios laborales y/o remunerativos, condiciones físicas, condiciones materiales, administrativas, políticas, crecimiento personal, relaciones sociales, comunicación interna y desempeño de labores. Se concluyó que existe una disminución normal de $p \geq .05$ respecto al clima laboral y sus dimensiones, y también, respecto a la satisfacción laboral y sus dimensiones y una diferencia estadísticamente significativa de $p < .05$ con respecto al reparto de los puntajes de las otras dimensiones con la distribución normal. (pág.34)

El estudio de Tello (2019), es importante debido a que permite apreciar que satisfacción laboral depende de muchas variables y una de ella es la comunicación interna y el clima laboral. Lo cual ayuda a comprobar que la comunicación interna incide sobre la satisfacción laboral.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Comunicación interna

2.2.1.1. Teoría de la comunicación corporativa

Según Díaz (2021), la comunicación es una manifestación, y en el caso de los humanos, es el inicio de la sociedad. Por ello, sintetiza sobre el primer modelo de comunicación humana

que fue propuesto por David Berlo en el año 1960. Este modelo estudia el fenómeno de la comunicación desde el componente de la comunidad como es el humano y se diferencia porque considera que toda comunicación tiene un propósito y que se establece para influir en los demás, ya que, a medida que el emisor comprenda de mejor manera su objetivo en la comunicación, esta puede ser más eficaz y efectiva. Los elementos que Berlo propone en su teoría son la fuente (persona o grupo de personas que emiten el mensaje), el mensaje (ideas en un código simbólico como el lenguaje o los gestos), el canal (medio por donde es transmitido el mensaje) y el receptor (persona o grupo de personas que reciben el mensaje).

Otra teoría relacionada a la comunicación interna es la teoría de la cultura de la organización. Según Orbegoso, F. (2018) comenta que, esta teoría desarrollada por Peter Waterman y Deal Kennedy, le da importancia a la forma en que la comunicación acopla a los integrantes de una institución, compartiendo la manera en la que vive esta. Sus primordiales características de esta teoría, son las opiniones, la praxis, las peculiaridades, los hábitos y la participación de los públicos internos que conforman la organización, el uso de esta teoría contribuye a aumentar el sentimiento de colaboración y pertenencia de los empleados con el trabajo que se realiza en la organización.

2.2.1.2. Definiciones

Según Muñoz (2017), afirma que la comunicación interna está orientada al cliente interno, esto hace referencia al empleado. Surge en respuesta de las necesidades de las organizaciones que necesitan motivar a sus trabajadores, lo cual conlleva a mejores resultados. (pág. 300)

En la opinión de Kouss, S. (2015). La comunicación interna es el desarrollo mediante el cual los colaboradores interactúan intercambiando símbolos que representan información, actitudes, pensamientos o emociones para influir entre sí. (pág. 5)

Según Chiavenato (2004), La comunicación interna es reconocida como un conducto para lograr y posibilitar los objetivos planteados a nivel gerencial, y se establece a partir de la difusión de objetivos hasta el desarrollo organizacional. (pág. 349)

Para Brandolini, et al. (2009) la comunicación interna puede captarse como un método porque llega a ser una herramienta de gestión en el ámbito laboral. Pero también llega a ser un mediador para lograr los objetivos planteados, ya que, lo más importante es tener eficacia en la transferencia de mensajes y llegar a entenderlos. Por ello, la comunicación interna es fundamentalmente para colaboradores de una empresa y esta se manifiesta al desarrollar un clima organizacional productivo, armonioso y participativo. (pág. 25)

Por otro lado, Zambrano (2018) indica que las personas que cuentan con diferentes intereses y personalidades, con diferente formación y preparación, con diferentes niveles de motivación y diferentes expectativas de crecimiento personal y profesional, siempre se esfuerzan por comprender y hablar un mismo idioma. Tienen algo en común y es que forman parte de una misma empresa, aunque sean tan diferentes. (pág. 30)

Según Pizzolante (2004), las comunicaciones internas o corporativas son situaciones en las que varias personas se comunican, socializan o comparten sus principios, ideas o sentimientos corporativos desde una perspectiva global. (pág. 23)

En otras palabras, se puede decir que la comunicación interna es el medio por el cual las empresas trasminen información pertinente a los empleados, para que ellos, puedan realizar sus tareas bajo los lineamientos indicados.

2.2.1.3. Públicos Internos

Para Brandolini, et al. (2009), los recursos humanos es el principal objetivo de la comunicación interna, pero no es el único. Además, se consideran trabajadores de carácter tercerizado a los demás empleados de la organización, accionistas y proveedores que conforman al público interno de manera indirecta. Las personas que conforman al público interno actúan también externamente en la empresa, es por ello que no se puede determinar cuánto público externo contiene en el público interno. Entonces los empleados internos que son considerados por la organización después de una jornada laboral realizan actividades diferentes fuera de la organización como ver televisión, son consumidores, vecinos de la empresa también activistas organizaciones no gubernamentales. (pág. 30)

Desde la posición de Rubalcaba, (2011). El público interno de una organización generalmente se puede definir como: "El grupo de personas afectadas por la operación de una empresa. las cuales son importantes, ya que, cuentan con la capacidad de contribuir en el desempeño laboral y son fundamentales para la operación de la empresa. (pág. 301)

Asimismo, Oyarvide, et al. (2017) manifestó que el público interno o los colaboradores son la pieza más importante para que una organización funcione. Esto quiere decir que es el punto más importante en conjunto con el público externo o consumidores, que son el elemento primordial. (pág.210)

2.2.1.4. Importancia de la comunicación interna

Según Arizcuren, et al, (2008) comenta que las comunicaciones internas son esenciales, puesto que, todos los grupos de interés necesitan tener su propio espacio e importancia dentro de una empresa u organización. Esto es para motivar al personal y hacerlo sentir parte del proyecto. (p.45)

Asimismo, Valenzuela, et al. (2020) considera que la comunicación interna en las empresas es de mucha importancia, ya que con esta herramienta se difunden las estrategias junto al objetivo de que todos los trabajadores puedan llegar a cumplir sus metas trabajando en equipo. (p.146)

Con base en Caldevila (2012), dijo que la comunicación interna es relevante para el correcto funcionamiento de la organización para poder direccionar la cultura de la organización con sus actividades para conservar el clima laboral además de incentivar la pertenencia de las personas. (p.210)

2.2.1.5. Objetivos Globales de la Comunicación Interna

Según Capriotti (1998), se encuentran los siguientes objetivos globales:

2.2.1.5.1. A Nivel Relacional:

Busca construir una relación sin obstáculos entre los trabajadores y empleadores mediante canales entre los niveles que existe en una organización.

2.2.1.5.2. A Nivel de Motivación:

El propósito es proporcionar la circulación y cambio de información entre los todos niveles que existen en una organización, aceptando un desempeño más diligente y activo de los departamentos o áreas y una mejorable organización entre ellas.

2.2.1.5.3. A Nivel Operativo:

El propósito es generar motivación y energía laboral entre los integrantes de la organización para generar un ambiente de trabajo confortable, mejorando así la calidad del trabajo y perfeccionando la empresa con la intención de que esta sea productiva y competitiva.

2.2.1.5.4. A Nivel Actitudinal:

Se trata de lograr que los empleados aprueben y se integren con la filosofía de la empresa, sus valores y sus objetivos generales. Asimismo, tiene como objetivo crear y conservar una imagen positiva de la entidad entre los integrantes de la misma

Desde el punto de vista de Álvarez (2007) asegura que la comunicación interna sigue otros objetivos como: El entendimiento de la efectividad empresarial, el progreso de la imagen de la empresa entre los propios trabajadores, las congruencias laborales, el impulso de las culturas organizacionales, las amortiguaciones de la rumorología, el impacto en una situación de crisis, estimular la innovación, la excelencia de los procesos productivos y el logro de las transformaciones internas.

2.2.1.6. Tipos de comunicación interna

Se puede identificar los tipos de comunicación interna formal e informal que, Según Lacasa, (2004) comenta que comprende a la comunicación formal como predefinida por la distribución jerárquica de la entidad y la informal como la que se origina con en la interacción constante con los demás. Esta puede ser involuntaria, activa y muy difícil de controlar. Se puede decir que los tipos de comunicación se originan en las interacciones de los trabajadores de la organización.

2.2.1.6.1. La comunicación formal

Según Arizcuren, et al, (2008) Estas son comunicaciones estructuradas y planificada con antelación. Puede ser descendente, ascendente, horizontales o transversales. En este tipo de comunicaciones, es importante crear una variedad de medios (verbales, escritos, digitales, audiovisuales, etc.) para liberar más espacio y recursos necesarios para la transmisión del mensaje

También, para Brandolini, et al. (2009), es una manera de comunicación que contiene principalmente temas laborales. Proyecta, organiza y diseña por parte de la organización. Comúnmente usa la escritura como expresión y canales establecidos. Puede ser más lenta a comparación de la informal ya que requiere requisitos necesarios establecidos por la institución.

2.2.1.6.2. Comunicación descendente

Según Arizcuren, et al, (2008) Las comunicaciones descendentes son transmitidas desde la dirección general hacia los demás integrantes. Esta comunicación es muy conocida y las más utilizada por todos, ya que, se obtiene un resultado eficaz si se difunde de forma adecuada y siempre y cuando se adecue el mensaje para los demás. Hacer esto puede generar confianza, si se efectúa de una manera en que el destinatario lo pueda entender como próxima y verdadera.

Asimismo, Robbins y Judge (2009) comentaron que la comunicación descendente se mueve desde el nivel grupal u organizacional a los horizontes inferiores. Por otro lado, Ongallo (2008) enfatiza que su objetivo es asegurar una comprensión completa de los objetivos de la organización.

Por otro lado, para Brandolini, et al. (2009), indica que la comunicación tiene origen en las áreas gerenciales de la organización y se orienta hasta los canales organizacionales. Busca que se conozca el objetivo, además de comprender los códigos y metas por parte de las organizaciones. También, se alcanza la confianza y credibilidad, por otra parte, incentiva las participaciones agilizando los canales de comunicación de información, consolidando los roles jerárquicos, favoreciendo y convirtiendo la operatividad de la comunicación.

2.2.1.6.3. Comunicación ascendente

Según Arizcuren, et al (2008) Son las comunicaciones que surgen entre los integrantes de la empresa hacia la alta dirección. Esta forma de comunicación mejora el conocimiento, la aportación de ideas, la retroalimentación y se pueden conocer de manera directa los posibles conflictos, necesidades, inquietudes que puedan facilitar la mejora de la dirección y gestión.

Por otro lado, según Villafañe (2002) manifiesta que la finalidad de la comunicación ascendente contiene el fomento del diálogo social organizacional, para generar el ambiente de participación en metas y actividades de la organización.

Además de incrementar el uso de ideas que benefician el auto análisis, la reflexión y la motivación para el ascenso.

También, Brandolini, et al. (2009), dijeron que está orientada de forma ascendente en el organigrama organizacional, sectores gerenciales, mandos medios, entre otros. Los colaboradores tienen la facultad de poder manifestar sus ideas con respecto al trabajo que realiza o sobre sus actividades laborales, pero generan tensión laboral y algunas complicaciones, pero estas sirven para poder mejorar las actividades. Cuyo principal objetivo es que se sientan parte de las actividades y de los objetivos organizacionales, de esta forma generar positivismo, el fomento de ideas y la estimulación de aprobación.

2.2.1.6.4. Comunicación horizontal

Según Arizcuren, et al (2008) Esta comunicación se da entre los miembros que están en un mismo grado de la empresa. Casi la mayoría de los mensajes transmitidos generan unidad y cooperación creando un ambiente de trabajo donde se siente un equipo apoyándose entre sí y una actitud positiva.

Según Cervera (2008), asegura que la comunicación horizontal enfatiza y también establece armonía entre las personas y distintos departamentos. Disminuye el posible duplicado de las funciones facilitando la comunicación de información en el mismo nivel.

2.2.1.6.5. La Comunicación transversal

Según Arizcuren, et al, (2008) Esta comunicación se da entre trabajadores que no necesariamente desempeñan el mismo rol, puesto a que se encuentran en diferentes departamentos, o incluso empresas, con la finalidad de cruzar información y diferentes puntos de vista. Esta comunicación es de gran utilidad, porque permite incrementar conocimientos, e integrar otros grupos de interés o profesionales con otra mentalidad que influyan positivamente en la empresa.

Por otro lado, según Brandolini, et al. (2009), indicaron que no solamente ocurre en el nivel jerárquico, sino que también en las diferentes áreas organizacionales que guardan las mismas funciones.

Es común en las organizaciones que cuentan con estrategias globales y de una importante participación en diversos sectores. Cuentan con la responsabilidad de cambiar algunos comportamientos, la motivación grupal de trabajo, incrementar el rendimiento, aumentar la eficacia y la satisfacción, además de aumentar la competitividad y motivar la creatividad e innovación.

2.2.1.6.6. La comunicación informal

Según Arizcuren, (2008) Esta comunicación surge espontáneamente y a la necesidad de estar en contacto con cualquier miembro de la empresa. Generalmente, es una comunicación personal y no está regulada, convirtiéndola en un arma que tiene doble filo, porque puede beneficiar y perjudicar a la vez.

Brandolini, et al. (2009), indicaron que el modo de comunicación que contienen los aspectos laborales, pero no en los canales formales, usan los canales no oficiales (la conversación de trabajadores, la conversación en los pasillos, en los baños, en la cafetería, entre otros) y a ventaja de poder divulgarse rápidamente y de forma oficial, puede generar rumores malintencionados.

2.2.1.7. Canales de la comunicación interna

Brandolini, et al. (2009) clasifican a los canales de comunicación interna de la siguiente manera:

2.2.1.7.1. Canales Tradicionales

La principal característica de los tipos de canales es el desarrollo de soporte, de manera física en papel (canales gráficos) o de forma verbal (cara a

cara). Usan los canales de soporte verbal donde son más efectivas para tratar temas complejos como las situaciones cambios por proceso de adquisiciones, fusiones, crecimiento o downsizing o alguna crisis (fallecimiento o accidente de algún empleado, hurto, paro, entre otras dentro de las instalaciones de la organización). El propósito es que si la información es compleja debe de ser mayor la cercanía del interlocutor, esto quiere decir que se busca llegar a la cara a cara (a mayor complejidad de comunicación es necesaria más cercanía)

2.2.1.7.2. Canales Tecnológicos

Los avances tecnológicos en gestión y administración empresarial brindan diversos aportes a las empresas. El apoyo digital es la propiedad más importante de los canales tecnológicos, además el feedback dirigido a los clientes como principal ventaja.

2.2.1.8. Las ventajas de la comunicación interna

Según Arizcuren, et al, (2008) informa que la comunicación interna brinda las siguientes ventajas:

- Sentirse partícipes en la empresa en la que se trabaja, porque están al tanto de sus decisiones, objetivos, proyectos, etc.
- Se elevará la motivación en los trabajadores, lo que permitirá muchos más puntos de vista.
- Habrá un incremento de información que se convertirán en datos necesarios para una certera toma de decisiones.

- Transmite el sentimiento de pertenencia hacia una empresa creando unión, simbiosis, entre un equipo y el entorno.
- Permite una mejor formación de equipos y un mejor manejo de la información, lo que es esencial para obtener un mayor rendimiento en el trabajo, una mayor participación y mayor eficiencia.
- Las entidades podrán ser más transparentes, logrando ofrecer a los socios, familiares, inversionistas interesados, información valiosa y necesaria, brindando la seguridad de que no se oculta nada raro.

2.2.1.9. Dimensiones:

Según Formanchuk (2009), comenta que para medir la comunicación interna son necesarias las siguientes 7 dimensiones:

- Esencial:

Que la organización pueda existir, ya que, las organizaciones nacen de un diálogo. Es por ello que cuando se configura un proyecto, la comunicación ayuda a la continuación de esta. Los libros manifiestan que una empresa está conformada por personas que se relacionan para lograr objetivos en común.

- Operativa

Permite saber si las personas conocen su trabajo, ya que la comunicación ayuda a crear una entidad y producir un plan que funcionará como base. Y así poder iniciar las operaciones. Posteriormente, faltaría que todos los que pertenecen a la entidad entren en acción para lograr los objetivos planteados.

- **Estratégica**

Los trabajadores de la entidad deben tener en claro porque hacen tales cosas. Es por ello, que cuando se utilizan acciones esperando obtener un buen resultado, esto depende de cómo se brinde la información, puesto que, el objetivo de brindar la información es que todos sepan porque deben hacerlo y por qué es necesario que den lo mejor de sí.

- **Valorativa**

Conocer cómo se tiene que hacer. Esta dimensión busca generar el compromiso con las tareas que se realizan, experimentar la consecuencia de sus acciones y se enorgullecen de la forma de realizar sus acciones.

- **Motivación**

Esta dimensión hace referencia a la motivación que sienten los trabajadores, provocando la sensación de querer hacer su trabajo porque les gusta y sienten que es importante. Generar eso resulta ser todo un reto, puesto que, demanda tiempo, confianza, personalización, detalle al hacer las cosas, porque todos los trabajadores son diferentes, ya que, tienen intereses particulares. Al trabajar esta dimensión, se busca crear comunicaciones positivas.

- **Aprendizaje**

Generalmente es un espacio donde fluye la comunicación y es posible proporcionar una retroalimentación acerca del proceso de trabajo de cada equipo y verificar si es necesario cambiar algo o dejarlo

como está. Lo importante de esto es que cada trabajador sepa cómo mejorar su trabajo.

- Inteligencia:

Exiende como realizar mejor. Esta dimensión consiste en poder incentivar el diálogo entre personas para proponer ideas y sugerencias para mejorar a la organización.

La dimensión esencial, quiere decir que la empresa nace bajo un plan de negocio anteriormente realizado, donde se desarrolla los objetivos instituciones, la forma en cómo se comunicaran y los canales por donde se enviará la información para que esta pueda llegar a todos, la dimensión operativa permite informar a los trabajadores cuáles son sus funciones y deberes, la dimensión estratégica, es la forma de socializar la política, misión y visión a los trabajadores y comprometerlo con ello, la dimensión de motivación permite medir cuan motivado se siente el trabajador, la dimensión de aprendizaje, ayuda a medir el nivel de conocimiento de los trabajadores y como la empresa ayuda en su retroalimentación, y la dimensión de inteligencia permite ver como el trabajador se desarrolla y si es que la empresa participa en su desarrollo.

Según Pardo y Zamora (2017) clasifican a las dimensiones de la comunicación interna en:

- Transparencia: Aquí se puede transmitir y compartir información destacada de forma clara, directa y precisa.
- Participación: En esta dimensión, se puede trabajar y comunicar de manera colaborativa, trabajando conjuntamente.

- Eficiencia: En este punto, se responde todo tipo de comunicación de manera oportuna, para que así la información pueda ser transmitida completamente de forma concreta y coherente. (p.19)

Asimismo, Reyes (2012) da a conocer que existen 4 dimensiones dentro la comunicación interna, las cuales son las siguientes.

- El Vínculo:

Se relaciona con la necesidad de poder establecer relaciones, vínculos y afectos en la empresa y en las personas que interactúan frecuentemente, es decir, se habla de un espacio emocional pues se busca fortalecer el afecto de los trabajadores con la organización, asimismo, que se sientan valorados y respetados por la organización. El principio importante de esta dimensión es la reciprocidad, donde la empresa realiza y entrega una propuesta de valor agradable dirigido a sus trabajadores que trae como resultado mejores niveles de afecto.

- La efectividad:

Referido a las conductas, ya que el objetivo de la gestión es que los trabajadores tengan un comportamiento positivo que hace posible alcanzar los objetivos estratégicos organizacionales. La construcción de sentido y logro es importante para la dimensión del principio comunicacional, pero a veces esta se repite sin perder su valor; entonces no es lo mismo ladrillos para construir. Entonces a los individuos les gusta pertenecer a grupos que alcanzan objetivos y logros.

- El Orgullo:

Está relacionado con la necesidad de hacer algo provechoso para la empresa o los demás, para servir o beneficiar a la comunidad. El principio de esta dimensión es social, porque no es lo mismo afirmar que son parte de una entidad que es reconocida por contribuir con el pueblo y que tiene una alta reputación, que trabajar en un lugar desconocido o, incluso peor, que se sabe que contamina dando un mal servicio.

- La identidad:

Relacionado con la necesidad de hallarse parte de un grupo de personas con peculiaridades tribales exclusivas y distintivas. También con la obligación de ser percibido como miembro de una élite.

Asimismo, esta dimensión es relevante para la confianza, ya que se trata de definir y revisar ciertas creencias sobre lo que es aceptable, indeseable o legal cuando se trabaja con la identidad.

2.2.2. Satisfacción Laboral

2.2.2.1. Teoría de la satisfacción laboral

Según Madero, S. (2019) comenta que, existe una teoría relacionada a la satisfacción laboral, la cual es la teoría de los dos factores de Herzberg donde comenta que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo manifiestan dos fenómenos muy diferentes y aislados entre sí, en el comportamiento del empleado. Donde ese modelo quiere decir que, el empleado tiene dos grupos de necesidades: unas se refieren al medio ambiente físico y psicológico del trabajo, las cuales, son las necesidades higiénicas (como las

políticas de la empresa, condiciones el trabajo y el trato) y otras se refieren al contenido mismo del trabajo, las cuales son, las necesidades de motivación (como el reconocimiento). Cuando se complacen las necesidades higiénicas, el empleado no se sentirá insatisfecho, pero tampoco estará satisfecho, si no que estará en un estado neutro; sin embargo, si estas necesidades no se complacen, el empleado estará insatisfecho. Por otro lado, si se cubrieran o no sus necesidades de motivación el trabajador estaría en un estado neutro, es decir que, ni satisfecho y ni insatisfecho.

También, Ruiz, C. (2009), hace referencia a la teoría de las necesidades de Maslow. Comenta que esta teoría habla sobre la motivación y es que tiene mucha relación con la satisfacción laboral, ya que, el comportamiento del empleado es incentivada de gran manera cuando se satisfacen sus necesidades. Estas necesidades que menciona Maslow en su teoría son las necesidades fisiológicas (alimento), necesidades de seguridad (física, económica, psicológica), necesidades sociales (dar y recibir afecto), necesidad de estima (reconocimiento) y autorrealización (sentirse realizado)

2.2.2.2. Definiciones

Según Vallejo (2010) define a la satisfacción laboral como una posición positiva y trabajadora hacia el trabajo a realizar. Esta actitud se encuentra centrada en las creencias y también en creencias que el empleado realiza en su trabajo. (p.76).

Locke (1976) indicó que la satisfacción guarda relación con el clima organizacional y también con el desempeño frente al trabajo y se puede definir como estados emocionales

que resultan de las percepciones subjetivas obtenidas de las experiencias del trabajador.

Se puede definir a la satisfacción laboral como un sentimiento positivo, en el cual los colaboradores se sienten motivados, contentos y dichosos con el trabajo que tienen y esto, ayuda a las organizaciones en gran escala ya que así, retribuyen a la empresa con su esfuerzo.

2.2.2.3. Importancia de la satisfacción laboral:

Al respecto, Robbins (2004) resalta principales e importantes motivos de la satisfacción laboral y entre ellos tenemos:

- Existen evidencias científicas que demuestran que los trabajadores que no se encuentran satisfechos en su trabajo tienen más probabilidades de ausentarse del trabajo y otros tienden a renunciar frecuentemente, sin embargo, los trabajadores que disfrutan de un mayor nivel de satisfacción laboral tienen mejor salud física y mental.
- Cuando existe dentro de una empresa un alto grado de satisfacción laboral, la productividad se ve beneficiada y se ve reflejada en el atributo, calidad, características de los productos o servicios que ofrece la organización.
- La satisfacción laboral es un buen indicador que no muestra que los trabajadores llevan una vida mejor, que pueden ser leales y comprometidos con la organización.

De igual forma, Pilar (2008) determina que la satisfacción laboral es importante para la organización ya que da a conocer la habilidad que tiene la organización para lograr satisfacer las necesidades de los empleados; también se demostró que los trabajadores que están insatisfechos con su

trabajo presentan ausencia con frecuencia y tienen tendencia a renunciar al puesto de trabajo, por otro lado los trabajadores satisfechos tienen mayor permanencia en la organización y demuestran mejor desempeño.

Además, Faragher, et al (2005) indica que los niveles de satisfacción laboral son importantes ya que inciden en la salud del trabajador y aquellos que se sienten insatisfechos con su trabajo muestran tendencia a problemas de salud física y/o mental

2.2.2.4. Factores que influyen en la satisfacción laboral:

Según Peña, et al, (2013) comentan que existen factores que influyen en la satisfacción laboral, entre ellas están:

- **Salario:** Se refiere a la remuneración que se le asigna a cada trabajador de la organización por el desempeño que realizan en sus actividades laborales o el cargo que esté ocupando el trabajador. Mientras el salario o remuneración sea mayor, el trabajador estará más satisfecho con su trabajo
- **Promoción:** Es la posibilidad que tienen los colaboradores para ascender profesionalmente a distintos cargos mayores del que ya tienen y esto no solo hace que se esfuercen más y tengan mayor desempeño, sino también influye en la satisfacción que sienten los trabajadores al llegar a los puestos de trabajo que tanto anhelan.
- **Beneficios:** Son todas aquellas prestaciones o beneficios que el empleador le otorga voluntariamente al trabajador y hacen que la satisfacción aumente.
- **Compañeros de Trabajo:** Aquellas personas con las que trabaja y forman parte de la organización influyen en la

satisfacción laboral, ya que, gracias a ellas existe un clima laboral y este puede ser satisfactorio o no.

- Comunicación: Si la comunicación entre los trabajadores es correcta y buena, entonces los trabajadores no solo tendrán un buen desempeño, si no también, se sentirán satisfechos por realizar un buen trabajo.
- Condiciones en el área de trabajo: Son todas las circunstancias físicas en donde el empleado labora cuando ocupa un puesto de trabajo en alguna organización.

Por otro lado, Ruíz y Silvera (2019) indica que cuando existe participación o colaboración por parte de los empleados en el proceso de la toma de decisiones, resulta ser más satisfactorio para todos en la organización.

2.2.2.5. Causas que afectan la satisfacción laboral:

Aguilar, et al, (2010) indican que existen posibles causas que afectan directamente a la satisfacción laboral y estas llegan a ser las condiciones:

- Físicas y/o materiales,
- Las políticas administrativas,
- El desarrollo personal,
- Las remuneraciones o beneficios laborales,
- Las relaciones sociales,
- La relación con los jefes
- El desempeño que realizan en la organización.

2.2.2.6. Tipos de satisfacción laboral

Según Vallejo (2010) indicó que la satisfacción laboral

está dividida en dos tipos:

- Satisfacción general:

Es aquel indicador que percibe el trabajador con respecto a diferentes facetas de trabajo.

- Satisfacción por facetas:

Es aquel grado de satisfacción, el cual puede ser alto o bajo frente a aspectos del trabajo como el reconocimiento, condiciones laborales, compañerismo, beneficios, políticas internas y supervisión recibida.

También, Staw y Ross (1985) afirman que la satisfacción laboral puede dividirse en:

- La satisfacción intrínseca:

Está referida a las tareas del puesto además de la percepción de los trabajadores al realizar sus actividades

- La satisfacción extrínseca

Está relacionada a situaciones del trabajo, así como las prestaciones y el salario por trabajo

2.2.2.7. Insatisfacción laboral

Según Mansilla, et al. (2010) comentan que existen personas que por situaciones personales o laborales están insatisfechas en su trabajo. Los motivos pueden ser variados, y las repercusiones que causa esa insatisfacción puede afectar a la empresa y a la misma persona.

Asimismo, se puede determinar conductas inapropiadas para un ambiente laboral, como la ausencia del personal, la constante rotación y la acomodación del puesto.

2.2.2.8. Dimensiones:

Según Palma (2004) propone 4 dimensiones para determinar la satisfacción Laboral, los cuales son las siguientes:

- Significación de la tarea:

Tiene que ver con las oportunidades que el colaborador puede obtener al realizar actividades claves para su autorrealización.

- Condiciones de trabajo:

Se trata de componentes generales que provocan diariamente un efecto en el trabajo.

- Reconocimiento personal y/o social

Indica el nivel de felicidad con respecto a la interacción que tiene con otros miembros de la empresa y como estos lo perciben, buscando siempre ese reconocimiento que se ha ganado en el trabajo.

- Beneficios económicos

Este se relaciona con la voluntad de trabajar que el colaborador tiene frente a su trabajo, con la finalidad de recibir unos beneficios adicionales, tales como aumento de la remuneración, incentivos monetarios, los cuales son una recompensa por su buen desempeño sus labores.

Dentro de las dimensiones de la satisfacción laboral, se puede dar a conocer que la significación de la tarea es fundamental para que un trabajador logre alcanzar sus objetivos, mientras que las condiciones de trabajo, se basan en distintos componentes para que el trabajador sienta que

está trabajando en un ambiente adecuado. Además, el reconocimiento personal y/o social es clave para sentirse satisfecho en el trabajo, ya que, refleja la felicidad de trabajar con otros colaboradores. Por último, los beneficios económicos de los trabajadores son fundamentales para sentirse satisfechos en el trabajo, ya que, depende de su esfuerzo y dedicación para ser beneficiados monetariamente.

Asimismo, Meliá y Peiró (1989) determinan 6 dimensiones para conocer la satisfacción laboral, entre ellas está la satisfacción con:

- Las supervisiones
- Las participaciones
- Las prestaciones recibidas
- Satisfacción intrínseca del trabajo
- El ambiente físico de trabajo

2.3. Marco conceptual

1. Comunicación interna

La comunicación interna puede captarse como un método porque llega a ser una herramienta de gestión en el ámbito laboral. Pero también llega a ser un mediador para lograr los objetivos planteados, ya que, lo más importante es tener eficacia en la transferencia de mensajes y llegar a entenderlos. Brandolini et al. (2009)

2. Motivación:

Es aquella que cuenta con virtud o eficacia para generar una interacción en la conducta humana, además involucra el estímulo, la necesidad, la acción, la satisfacción y el equilibrio interno. Carrillo, et al. (2009)

3. Satisfacción laboral:

La satisfacción laboral como una actitud positiva y trabajadora hacia el trabajo a realizar. Esta actitud se encuentra centrada en las creencias y también en creencias que el empleado desarrolla en su trabajo. Vallejo (2010).

4. Beneficios económicos

Relaciona la disposición laboral con respecto a la función de los aspectos remunerativos e incentivos económicos que se brinda adicionalmente como resultado del trabajo que se realizó. Palma (2004).

5. Aprendizaje

El aprendizaje es un proceso en el que se logran o cambian ideas, destrezas, habilidades, valores y comportamientos con la ayuda de la investigación, la experiencia que uno consigue, las enseñanzas, o al momento de averiguar o razonar. Zapata (2015).

6. Condiciones de trabajo: Las condiciones de trabajo se definen como un

grupo de factores que establecen la situación en la cual los trabajadores realizan sus actividades, y entre las cuales llegan a ser las horas de trabajadas, la organización en el trabajo, el argumento del trabajo y los beneficios sociales. Ocsa y Huayra (2017).

7. Público interno: Se puede considerar al público interno como el grupo de trabajadores que forman parte dentro de una entidad u organización, y que, además, están vinculados directamente a estas. En ciertos casos, pueden incluirse a proveedores o contratistas también. Bermudez (2019)

2.4. Hipótesis

H1: La Comunicación Interna incide significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

H0: La Comunicación Interna no incide significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

2.5. Variables

Operacionalización de variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicador | Instrumento | Escala de Medición |
|----------------------|---|---|-----------------------|---|--------------|--------------------|
| COMUNICACIÓN INTERNA | La comunicación interna es reconocida como un conducto para lograr y posibilitar los objetivos planteados a nivel gerencial, y se establece a partir de la difusión de objetivos hasta el desarrollo organizacional. Chiavenato (2004). | El instrumento a utilizar es un cuestionario diseñado por Flores y Sivana en 2020, basado en la teoría de Formanchuk, el cual contiene 7 dimensiones con 27 ítems y es de escala Likert | Dimensión Esencial | Conocimiento de los objetivos institucionales | Cuestionario | Ordinal |
| | | | | Dirección de comunicación entre jefes y empleados | | |
| | | | | Canales de comunicación | | |
| | | | Dimensión Operativa | Conformación orgánica | | |
| | | | | Tareas de trabajo | | |
| | | | | Variaciones organizacionales | | |
| | | | Dimensión Estratégica | Doctrina organizacional | | |
| | | | | Compromiso | | |
| | | | | Incorporación | | |
| | | | Dimensión Valorativa | Confianza | | |
| | | | | Cultura institucional | | |
| | | | Dimensión Motivación | Procedimiento de sanciones | | |
| | | | | Orgullo de pertenencia | | |
| | | | | Equidad en el trabajo | | |
| | | | | Clima laboral | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|---|---------------------------------------|--------------|---------|
| | | | Dimensión Aprendizaje | Espacios de diálogo | | |
| | | | | Escucha activa | | |
| | | | | Retroalimentación. | | |
| | | | Dimensión Inteligencia | Crecimiento laboral | | |
| | | | | Motivación | | |
| Satisfacción Laboral | La satisfacción laboral como una actitud positiva y trabajadora hacia el trabajo a realizar. Esta actitud se encuentra centrada en las creencias y también en creencias que el empleado desarrolla en su trabajo. Vallejo (2010). | El instrumento a utilizar es la escala de satisfacción laboral (SL – SPC) elaborada por Sonia Palma (2004), la cual contiene 4 dimensiones con 27 ítems y es de escala Likert. | Significación de la tarea | Espacio de trabajo adecuado | Cuestionario | Ordinal |
| | | | | Tareas importantes | | |
| | | | | Labor Útil | | |
| | | | | Complacencia | | |
| | | | | Realización personal | | |
| | | | | Percepción del trabajo que se realiza | | |
| | | | | Bienestar de los trabajadores | | |
| | | | Percepción de la actividad que se realiza | | | |
| | | | Condiciones de Trabajo | Organización física | | |
| | | | | Ambiente agradable | | |
| | | | | Satisfacción con el horario | | |
| Relación laboral beneficiosa con el superior | | | | | | |
| | | | | Placer en el ambiente de trabajo | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--|
| | | | | Molestia con el trabajo | | |
| | | | | Ambiente físico confortable | | |
| | | | | Confort para el buen desempeño | | |
| | | | | Valoración del jefe al esfuerzo | | |
| | | | Reconocimie nto personal y/o social | Mal trato en el trabajo | | |
| | | | | Relaciones con los compañeros de trabajo | | |
| | | | | Tareas mal percibidas | | |
| | | | | Aburrimiento por el trabajo compartido | | |
| | | | | Molestias en el trabajo | | |
| | | | Beneficios Económicos | Salario bajo | | |
| | | | | Insatisfacción del salario | | |
| | | | | Salario aceptable | | |
| | | | | Percepción de explotación | | |
| | | | | Abarcar expectativas económicas | | |

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Según Arias J. et al. (2016), la población es un grupo de sucesos, definido, reducido y asequible, que conforma el referente para la decisión de la muestra, y que tiene una serie de criterios preestablecidos. La población del presente trabajo está constituida por 100 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche.

3.1.1.1. Características:

- N= 100 trabajadores
- Edad: 21 a 71 años
- Sexo: Hombres y mujeres
- Trabajadores registrados en planilla
- Cargos: Operador de cámara, agente de serenazgo, jefe de la oficina de tesorería, secretaria, asistente de topografía, especialista en sistemas, entre otros.
- Áreas: Oficina de seguridad ciudadana, Oficina de tesorería, Gerencia de planeamiento y presupuesto, Gerencia de servicios públicos, Gerencia de desarrollo urbano y rural, Secretaría General, Gerencia de tecnología y sistemas, entre otros.
- Trabajadores activos entre el año 1990 y 2020
(Ver anexo 6)

3.1.2. Marco muestral

La muestra está conformada por los trabajadores que se encuentran registrados en planilla y cumplen con los criterios.

3.1.3. Unidad de análisis

Hace referencia a cada unido de los trabajadores que están registrado

3.1.4. Muestra

Criterios de exclusión:

- Personas que no estén en planilla
- Personas que no tengan más de 5 meses trabajando en la municipalidad

Después de aplicar estos criterios de exclusión, se obtuvo una muestra de 77 trabajadores para la presente investigación.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

- **Según su finalidad**

La investigación del presente trabajo es de tipo aplicada debido a que según Murillo (2008), la investigación aplicada se distingue porque indaga la aplicación o utilización de los conocimientos que se obtienen y está vinculada con la investigación básica, ya que, se basa en los resultados del estudio y requiere de un marco teórico, y por ello, este estudio es aplicado porque se recopila información para mejorar la comunicación interna de la entidad y ayudará a mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores.

- **Según su alcance**

El alcance de este trabajo de investigación es correlacional. Según Alarcón (2008), si la investigación se dirige a la resolución del nivel de relación que existe entre dos a más variables de interés dentro de un mismo muestreo de sujetos o el nivel de relación que existe entre dos fenómenos y/o eventos presentados, por ello, el presente estudio es correlacional, ya que busca encontrar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Moche.

- **Según la temporalidad**

La presente investigación es de tipo transversal, debido a que, se realizó un análisis de manera inmediata y no pretende evaluar la evolución de las unidades de análisis en un futuro, ya que, se midieron las características en un momento dado y, en este caso, llega a ser el plazo de un año.

Según Sampiere et al. (1991) El diseño de investigación transaccional o transversal recogen información en un único momento o tiempo dado y su finalidad es explicar variables, y estudiar su incidencia e interrelación en un momento específico.

- **Según las fuentes de investigación**

Según Sampiere et al. (1991), las investigaciones de fuentes primarias establecen el objetivo del estudio bibliográfico y proporcionan datos de primera mano. Pueden ser los libros, artículos periodísticos, monografías, tesis, etc. Por ello, el presente trabajo es de fuentes primarias, ya que, se recopiló la información de estas fuentes, no ha sido investigada por nadie más y es consecuencia de un estudio reciente.

- **Según el enfoque**

El enfoque de este trabajo de investigación es cuantitativo debido a que, Blaxter, Hughes y Tight (2000) indican que poseer conocimientos importantes y elegir el modelo más adecuado que deje conocer la realidad de una forma imparcial, es el objetivo de una investigación cuantitativa porque se recolectan y estudian los datos por medio de las variables y conceptos; por ello, el presente estudio es de enfoque cuantitativo porque se empleará la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario para obtener los datos.

- **Según el diseño de investigación**

El diseño de este trabajo es no experimental, ya que, según Sousa, Driessnack & Costa (2007) indican que el diseño no experimental es aquel que no tiene una decisión al azar, manejo de variables o equipos de comparación y que por ello, el investigador estudia lo que sucede naturalmente y no participa de ninguna manera. Por consiguiente, el presente trabajo de investigación llega a tener un diseño no experimental debido a que se efectúa sin dirigir deliberadamente las variables y se llegan a presentar en su entorno para, posteriormente, realizar un análisis.

A continuación, se muestra el diagrama de diseño correlacional según Sánchez y Reyes (2015)

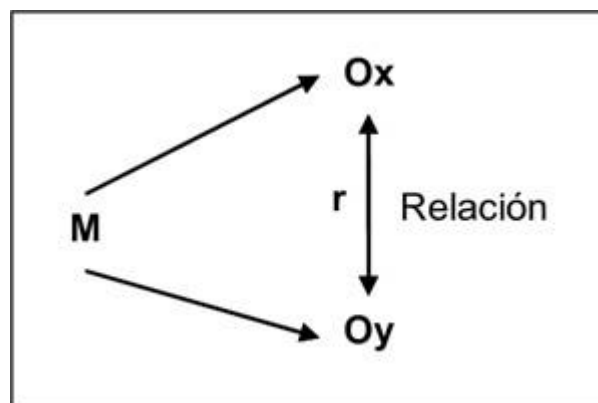


Figura 1. Diagrama de diseño correlacional

Dónde: La muestra es observada por las variables comunicación interna y satisfacción laboral, para posterior a ello, determinar una relación.

M= Muestra

Ox= Observación de la Variable 1

Oy= Observación de la Variable 2

r= correlación entre dichas variables

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Técnica: Dos Encuestas

Instrumentos:

V1: El instrumento a usar es un cuestionario diseñado y validado por contenido, por los autores Flores y Sivana en 2020, el cual fue basado en la teoría de Formanchuk, el cual contiene 7 dimensiones con 27 ítems. Asimismo, este instrumento es de escala Likert y se encuentra enumerado del 1 al 5 donde 1=siempre, 2=casi siempre, 3=algunas veces, 4=muy pocas veces, 5=nunca). Este instrumento fue validado en el trabajo de investigación que tiene por título: Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Sachaca – Arequipa 2020.

Enlace:http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11481/RIsichg%26fl_sajr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

V2: El instrumento a utilizar llega a ser una escala de satisfacción laboral (SL – SPC) elaborada por Sonia Palma en el 2004 y fue adaptado y validado por García en el 2017, el cual contiene 4 dimensiones con 27 ítems, sin embargo, para este trabajo se utilizaron 26 ítems. Asimismo, este instrumento es de escala Likert, donde TA=En total acuerdo, A=De acuerdo, I=indeciso, D= En desacuerdo, TD=Total desacuerdo. Este instrumento fue validado en el trabajo de investigación que tiene por título: Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de lima – 2017.

Enlace:<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fiabilidad:

- Fiabilidad del instrumento de comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,794 | 26 |

- Fiabilidad del instrumento de satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,802 | 27 |

Ver fiabilidad en el anexo 2

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Este trabajo tiene un enfoque cuantitativo para ambas variables, las cuales son objetos de investigación y fueron investigadas a través del cuestionario.

Para la primera variable se utilizó el cuestionario de escala Likert, diseñado por Flores y Sivana en 2020, el cual fue basado en la teoría de Formanchuk, y contiene 7 dimensiones con 27 ítems, pero de ellos solo se utilizarán 26 ítems.

Para la segunda variable el instrumento utilizado también fue un cuestionario de escala Likert, llamado escala de satisfacción laboral (SL – SPC) elaborada por Sonia Palma en el 2004, la cual contiene 4 dimensiones con 27 ítems.

Estos instrumentos ya se encuentran validados, es por ello que solo fueron adaptados a la investigación para poder conseguir datos más exactos. Asimismo, se realizó una prueba piloto con algunos colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche para poder constatar la fiabilidad de estos.

Posteriormente, se recolectaron datos y a través de Excel fueron analizados e interpretados mediante gráficos y discutidos con los antecedentes que anteriormente fueron colocados.

Se realizaron dos encuestas, una de comunicación interna y otra de satisfacción laboral, las encuestas fueron realizadas a través de google forms y contestadas por 77 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche.

Una vez obtenido los datos, se desarrolló una base de datos en Excel, separando ambas encuestas en diferentes hojas. Luego, las preguntas de las encuestas fueron colocadas verticalmente para poder sumarlas.

En la encuesta de Satisfacción laboral, hubo 27 preguntas, las cuales fueron contestadas por 77 personas. Estas 77 respuestas fueron colocadas de forma horizontal en Excel, luego, en cada fila, se agregó 4 cuadros que representaba las 4 dimensiones. Posteriormente, se sumó de forma horizontal las preguntas por dimensión, es decir, que en la primera fila que fue contestada por una persona, se visualizó cuáles eran las preguntas que pertenecían a la dimensión "significación de la tarea" para que puedan ser sumados y, el total obtenido, puesto en el cuadro correspondiente y así sucesivamente con las demás dimensiones y todas las respuestas. Al final se colocó un cuadro más en las 77 filas, nombrado satisfacción laboral, donde se colocó la suma de los totales obtenidos de las dimensiones.

En cambio, en la encuesta de comunicación interna no se sumó por dimensión, si no que fue todas las preguntas en general por fila, obteniendo un solo puntaje por persona. Una vez que se obtienen estos puntajes, ya sea de la variable comunicación interna o satisfacción laboral, lo primero que se debe hacer es verificar la normalidad de los datos. Puesto que, cuando evaluamos la influencia, debemos evaluar previamente la normalidad, ya que, esto va a decir qué prueba estadística se debe utilizar.

En este caso se ha trabajado con la prueba de normalidad llamada kolmogorov smirnov, ya que, esta prueba se aplica cuando el tamaño de muestra es mayor a 50 y la presente muestra es de 77 personas. Es por ello que se utilizó esta prueba para verificar la normalidad.

Ahora, los valores obtenidos en esta prueba estuvieron por debajo de 0.05 y cuando es menor a 0.05, quiere decir que no se está cumpliendo la normalidad de los datos. En este caso, cuando no se cumple la normalidad, lo que se hace es trabajar con la prueba estadística Rho de Spearman. Una vez obtenido eso, se va a hacer uso de esa prueba para la hipótesis.

Posteriormente, se empieza a trabajar con los objetivos, donde cada objetivo va a tener dos tablas, porque se quiere probar la incidencia de la comunicación interna en la dimensión significación de la tarea y para probar esta incidencia, previamente se debe demostrar si hay relación entre las dos variables. Si la hay, se puede decir que hay incidencia y si no se halla relación, entonces el trabajo con ese objetivo se culmina.

En la tabla 1, se observa en la columna satisfacción de la tarea los dos primeros resultados que uno es el coeficiente de correlación y el otro sig. (bilateral). Si la sig. (bilateral) es menor a 0.05, entonces se concluye que hay relación entre las variables y el valor de

coeficiente de correlación, si es un valor positivo, quiere decir que hay una relación directa. Pero si es un valor negativo, se concluye que hay una relación inversa y el nivel se puede determinar también con el valor del coeficiente de correlación. Por lo tanto, si este es mayor a 0.7, como es el caso, se puede decir que hay una relación alta. Pero si es menor a 0.4, es una relación baja y cuando está entre 0.4 a 0.69, es una relación moderada.

Una vez que se demuestra que hay relación, se debe proceder a demostrar si hay incidencia. Este se demuestra viendo los números de la tabla dos, en la columna de "Sig.". Si este presenta un valor menor a 0.05, se puede concluir que si hay incidencia entre la variable y la dimensión.

Luego, se realizó un gráfico donde se aprecia la comunicación interna y la significación de la tarea, y se observa si el diagrama de dispersión muestra una tendencia hacia arriba. Cuando sucede de esa forma, quiere decir que a medida que aumenta la comunicación interna, va a aumentar los niveles de significación de la tarea. Y si no muestra una tendencia hacia arriba, significa que, si la comunicación interna aumenta, la significación de la tarea tampoco lo hace. Es decir, que no hay una relación y, posteriormente, los demás objetivos se analizan de la misma manera.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Se presenta las pruebas estadísticas para encontrar la incidencia entre la comunicación interna y la satisfacción laboral según el objetivo general y a los objetivos específicos establecidos.

4.1.1. Objetivo general

Reconocer la incidencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021

Tabla 1.

Relación de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------|
| | | Comunicación interna | Satisfacción laboral | |
| Rho de Spearman | Comunicación Interna | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,633** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 77 | 77 |
| | Satisfacción Laboral | Coefficiente de correlación | ,633** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 77 | 77 |

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

Nota: En la tabla 1, puede evidenciarse que existe una relación altamente significativa (Sig.<0.01), directa y de nivel moderado, entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.633. Indicando que, al mejorar la comunicación interna, mejora la satisfacción laboral.

Tabla 2.

Incidencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

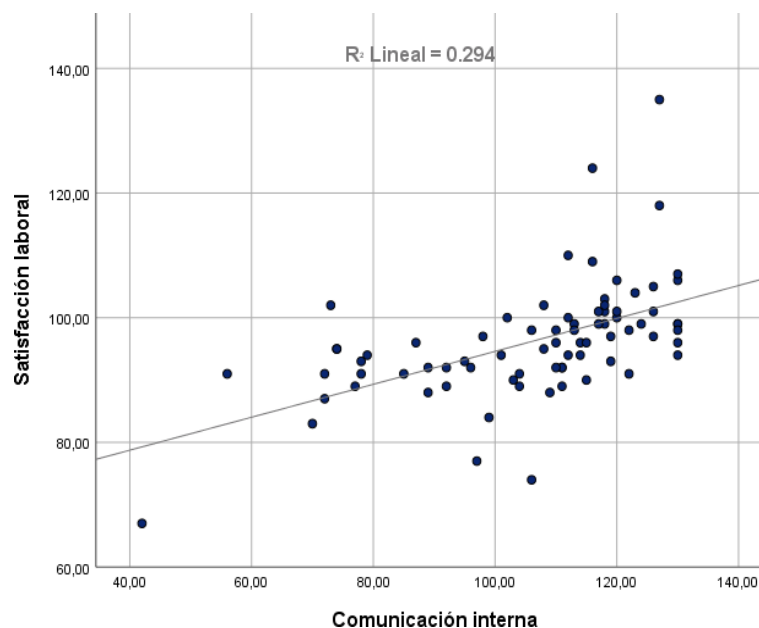
| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | t | Sig. |
|------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|--------|------|
| | B | Desv. Error | Beta | | |
| (Constante) | 68,189 | 5,093 | | 13,388 | ,000 |
| 1 Comunicación interna | ,264 | ,047 | ,542 | 5,591 | ,000 |

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

Nota: De la tabla 2, se evidencia mediante el análisis de regresión que la variable comunicación interna incide significativamente ($t=5.591$, $Sig.<0.05$), en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

Figura 2.

Influencia de la Comunicación interna y la satisfacción laboral.



Nota: Dispersión de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en

el año 2021.

4.1.2. Objetivos específicos

4.1.2.1. Objetivo específico 1

Identificar la incidencia de la comunicación interna en la dimensión significación de la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

Tabla 3.

Relación de la comunicación interna y la dimensión significación de la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------|--------|
| | | Comunicación interna | Significación la tarea | |
| Rho de Spearman | Comunicación interna | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,699** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 77 | 77 |
| | Significación con la tarea | Coefficiente de correlación | ,699** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 77 | 77 |

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

Nota: En la tabla 3, se evidencia que hay una relación altamente significativa (Sig.<0.01), directa y de nivel alto, entre la comunicación interna y la dimensión significación de la tarea de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.699. Indicando que, a mejor comunicación interna, la satisfacción con la tarea aumenta.

Tabla 4.

Incidencia de la comunicación interna en la dimensión significación de la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021

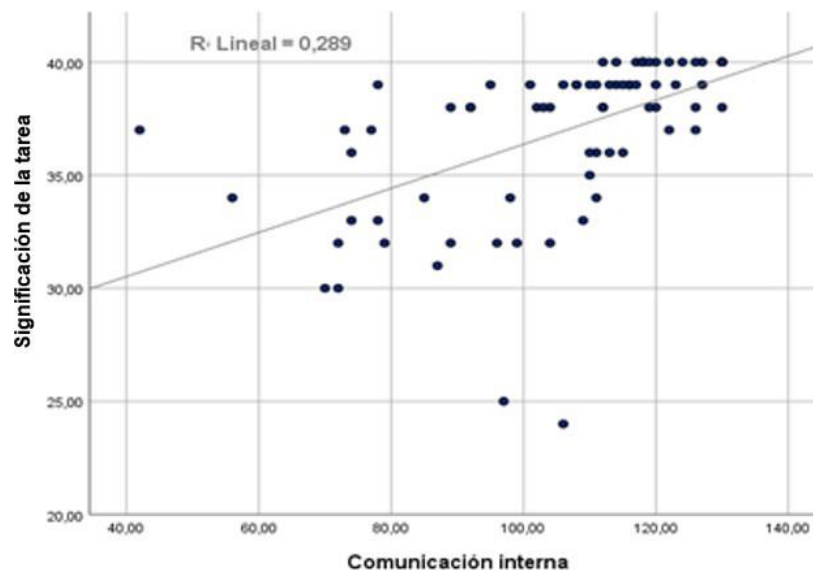
| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | t | Sig. |
|------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|--------|------|
| | B | Desv. Error | Beta | | |
| (Constante) | 26,615 | 1,906 | | 13,963 | ,000 |
| 1 Comunicación interna | ,098 | ,018 | ,537 | 5,517 | ,000 |

a. Variable dependiente: Significación con la tarea

Nota: De la tabla 4, se evidencia mediante el análisis de regresión que la variable comunicación interna incide significativamente ($t=5.517$, $\text{Sig.}<0.05$), en la dimensión significación de la tarea de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

Figura 3.

Comunicación interna y la dimensión significación de la tarea.



Nota: Dispersión de la comunicación interna en la dimensión significación de la tarea de los trabajadores de la Municipalidad

Distrital de Moche en el año 2021.

4.1.2.2. Objetivo específico 2

Reconocer la incidencia de la comunicación interna en la dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

Tabla 5.

Relación de la comunicación interna y la dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

| Correlaciones | | | |
|-----------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|
| | | Comunicación interna | Condiciones de trabajo |
| Rho de Spearman | Comunicación interna | 1,000 | ,802** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 77 |
| | Condiciones de trabajo | ,802** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 77 |

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

Nota: En la tabla 5, se evidencia que hay una relación altamente significativa (Sig.<0.01), directa y de nivel alto, entre la comunicación interna y la dimensión condiciones de trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de moche, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.802. Indicando que, al mejorar la comunicación interna, mejora las condiciones de trabajo.

Tabla 6.

Incidencia de la comunicación interna en la dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021

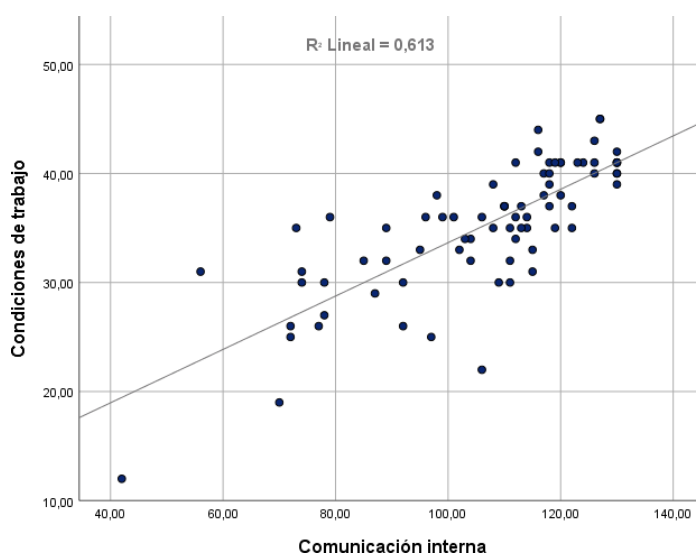
| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | t | Sig. |
|------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|--------|------|
| | B | Desv. Error | Beta | | |
| (Constante) | 9,178 | 2,420 | | 3,792 | ,000 |
| 1 Comunicación interna | ,245 | ,022 | ,783 | 10,904 | ,000 |

a. Variable dependiente: Condiciones de trabajo

Nota: De la tabla 6, se evidencia mediante el análisis de regresión que la variable comunicación interna incide significativamente ($t=10.904$, $Sig.<0.05$), en la dimensión condiciones de trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021.

Figura 4.

Influencia de la Comunicación interna en la dimensión condiciones de trabajo



Nota: Dispersión de la comunicación interna en la dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital

de noche en el año 2021.

4.1.2.3. Objetivo específico 3

Reconocer la incidencia de la comunicación interna en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

Tabla 7.

Relación de la comunicación de la comunicación interna y la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021

| Correlaciones | | | | | | |
|-----------------|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--------|----|--|
| | | Comunicación interna | Reconocimiento personal y /o social | | | |
| Rho de Spearman | Comunicación interna | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,394** | | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 | | |
| | | | N | 77 | 77 | |
| | Reconocimiento personal y /o social | Coefficiente de correlación | ,394** | 1,000 | | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . | | |
| | | | N | 77 | 77 | |

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

Nota: En la tabla 7, se evidencia que hay una relación altamente significativa (Sig.<0.01), directa y de nivel bajo, entre la comunicación interna y la dimensión reconocimiento personal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.394. Indicando que, al mejorar la comunicación interna, mejora el reconocimiento personal.

Tabla 8.

Incidencia de la comunicación interna en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021

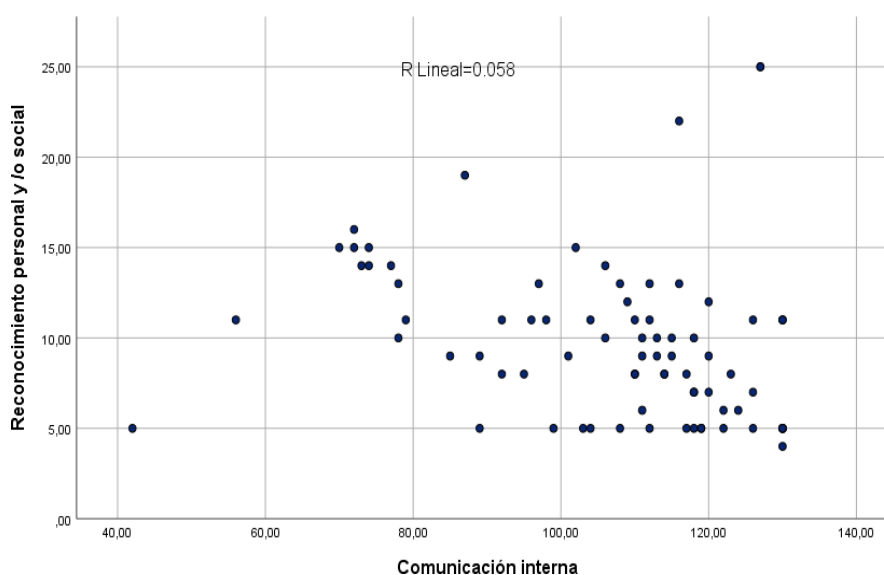
| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | Sig. |
|----------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|--------|------|
| | B | Desv. Error | Beta | t | |
| 1 (Constante) | 15,699 | 2,788 | | 5,631 | ,000 |
| Comunicación interna | -,056 | ,026 | -,241 | -2,148 | ,035 |

a. Variable dependiente: Reconocimiento personal y /o social

Nota: De la tabla 8, se evidencia mediante el análisis de regresión que la variable comunicación interna incide significativamente ($t=2.148$, $Sig.<0.05$), en la dimensión reconocimiento personal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021.

Figura 5.

Influencia de la Comunicación interna en la dimensión reconocimiento personal



Nota: Dispersión de la comunicación interna en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la

Municipalidad Distrital de moche en el año 2021.

4.1.2.4. Objetivo específico 4

Identificar la incidencia de la comunicación interna en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.

Tabla 9.

Relación de la comunicación de la comunicación interna y la dimensión beneficios económicos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021

| Correlaciones | | | | |
|--------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------------|
| | | | Comunicación interna | Beneficios económicos |
| Rho de Spearman | Comunicación interna | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,215 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,061 |
| | | N | 77 | 77 |
| | Beneficios económicos | Coefficiente de correlación | -,215 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,061 | . |
| | | N | 77 | 77 |

Nota: De la tabla 9, se evidencia que no hay ninguna relación significativa (Sig.>0.05), entre la comunicación interna y la dimensión beneficios económicos.

Tabla 10.

Incidencia de la comunicación interna en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021

| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | t | Sig. |
|---------------------------|-----------------------------------|----------------|--------------------------------|--------|------|
| | B | Desv. Error | Beta | | |
| (Constante) | 16,697 | 1,623 | | 10,285 | ,000 |
| 1 Comunicación interna | -,023 | ,015 | -,171 | -1,502 | ,137 |

a. Variable dependiente: Beneficios económicos

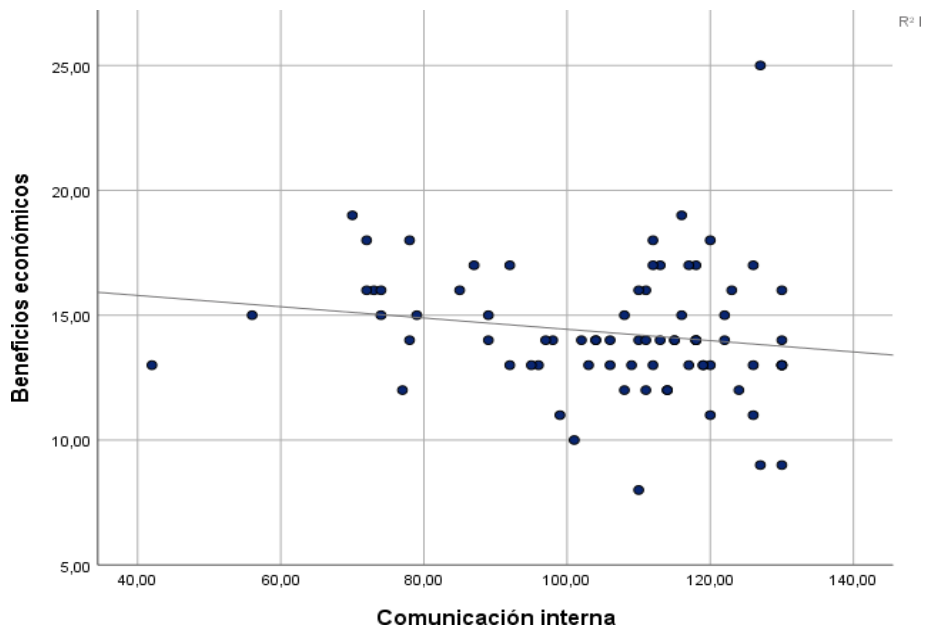
Nota: De la tabla 10, se evidencia mediante el análisis de regresión

que la variable comunicación interna no incide ($t=-1.502$, Sig. >0.05),

en los beneficios económicos de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021.

Figura 6.

Comunicación interna y la dimensión beneficios económicos.



Nota: Dispersión de la comunicación interna en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de moche en el año 2021.

Prueba de normalidad

H₀: Los datos muestran una distribución normal

H₁: Los datos no muestran una distribución normal

Tabla 11.

Prueba de Normalidad de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores.

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación interna | ,152 | 77 | ,000 |
| Satisfacción con la tarea | ,239 | 77 | ,000 |
| Condiciones de trabajo | ,127 | 77 | ,004 |
| Reconocimiento personal y /o social | ,135 | 77 | ,001 |
| Beneficios económicos | ,170 | 77 | ,000 |
| Satisfacción laboral | ,127 | 77 | ,004 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: En la presente prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, se observa que las variables comunicación interna y la satisfacción laboral, no continúan una distribución normal (Sig<0.05), determinándose que las pruebas de relación de variables se realizarán con la prueba estadística Rho de Spearman.

4.2. Discusión de resultados

El objetivo general de la presente investigación es reconocer la incidencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021. En donde se encontró como resultado una relación altamente significativa ($\text{Sig.} < 0.01$), directa y de nivel moderado, entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, hallado eso se pudo determinar que la variable independiente incide en la variable dependiente, ya que, se encontró un coeficiente Rho de Spearman de 0.633, lo cual indica que, mientras los colaboradores se comuniquen de manera eficiente, mejorará la satisfacción laboral. Esto mismo afirma Flores & Sivana (2020) en su investigación titulada “Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Sachaca – Arequipa 2020”, donde descubre que hay un vínculo estadísticamente significativo directo ($p = .034$) y moderado ($r = .572$), entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa, determinando que, cuando se genera una óptima comunicación interna, el nivel de satisfacción laboral también incrementa y esto de igual forma lo comprueba, Borovec, K. (2017) en su artículo de investigación titulado “Contribution of internal communication in predicting job satisfaction among police officers.”, donde concluyó que la comunicación interna influye sobre la variable de satisfacción laboral con un coeficiente de regresión de 0,185, al saber esto, claramente se puede apreciar que la comunicación interna es como un canal que ayuda a entender mejor las cosas y asimismo realizarlas bien, generando una comodidad y satisfacción en el trabajo. De igual forma lo comenta, Chiavenato (2004), afirmando que la comunicación interna es reconocida como un conducto para lograr y posibilitar los objetivos planteados a nivel gerencial, y se establece a partir de la difusión de objetivos hasta lograr el desarrollo organizacional y lo que genera una satisfacción laboral moderada, ya que dependerá de cómo lo perciba el

trabajador, porque según, Vallejo (2010) afirma que la satisfacción laboral, es una posición positiva hacia el trabajo a realizar. Con ello, se puede sintetizar que la comunicación interna incide de manera significativa sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021, es decir, mientras haya una mejor comunicación, serán mejores los resultados a nivel organizacional y por lo consiguiente, aumentará de forma moderada la satisfacción entre todos los colaboradores.

En el presente trabajo se determinó como objetivo específico 1 Identificar la incidencia de la comunicación interna en la dimensión significación de la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021. Donde se halló como resultado que existe una relación altamente significativa ($\text{Sig.} < 0.01$), directa y de nivel alto, entre la comunicación interna y la dimensión significación de la tarea, lo cual determinó la indecencia, con coeficiente Rho de Spearman de 0.699, indicando que, mientras haya una mejor comunicación interna entre los colaboradores y entre los jefes, la significación con la tarea aumenta de manera positiva, es decir, que la participación de los trabajadores en las labores se incrementa, ya que, ello aporta a su autorrealización. De igual forma, sustenta Tramontin, et al (2020) en su investigación titulada "Influence of internal communication and engagement on the performance of public service tasks" donde analizó el dominio que tiene la comunicación interna en el desempeño de la tarea, hallando como resultado que la comunicación interna influye directa y positivamente en la participación de los servidores. Es decir, que, a través de la comunicación, se puede motivar a los trabajadores para que logren mejores resultados. Y eso mismo afirma Muñiz (2017), que la comunicación interna está dirigida al cliente interno, ya que, surge en respuesta de las necesidades de las organizaciones que necesitan motivar a sus trabajadores, lo cual conlleva a obtener buenos resultados, ya que, eso le puede brindar al trabajador la posibilidad de obtener una mejor posición y mayores oportunidades de ascender, por lo cual, ya se

estaría hablando de la significación de la tarea que según Palma (2004) sustenta que, tiene que ver con las oportunidades que el colaborador puede obtener al realizar actividades claves para su autorrealización. Por ello, se puede mencionar, con respecto al objetivo específico 1, que la comunicación interna incide en la dimensión significación de la tarea de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021, ya que, existe la posibilidad de obtener un mejor puesto según el desempeño que desarrollen.

En la presente investigación se determinó como objetivo específico 2, reconocer la incidencia de la comunicación interna en la dimensión condiciones de trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021. Donde se evidencia que existe relación altamente significativa ($\text{Sig.} < 0.01$), directa y de nivel alto, entre la comunicación interna y la dimensión condiciones de trabajo de los colaboradores y por ende su incidencia con un coeficiente Rho de Spearman de 0.802. Indicando que, al mejorar la comunicación interna, mejora las condiciones de trabajo. Asimismo, se evidencia mediante el análisis de regresión, que la variable comunicación interna influye significativamente ($t=10.904$, $\text{Sig.} < 0.05$), en la dimensión condiciones de trabajo. Es decir, que la comunicación interna aporta a mejorar aspectos como la organización, el ambiente, los horarios, las relaciones laborales, el reconocimiento, y gracias a ello se logra un espacio más complaciente para trabajar. En relación a este tema, García (2017) en su investigación titulada "Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de lima - 2017", realizó una encuesta donde obtuvo en uno de sus resultados con respecto a la dimensión condiciones de trabajo, que el 65.7% de los trabajadores se encuentran disconformes con el horario de trabajo, ya que, este es rotativo con un día de descanso a la semana y que no es fijo. Por otro lado, el 83.7% de los trabajadores afirma que se sienten bien con el ambiente físico que existe en su trabajo. Sin embargo, para poder mejorar, es necesario que haya comunicación interna porque este

ayudará a desarrollar mejores condiciones de trabajo. En este punto es importante señalar lo planeado por Pizzolante (2004), donde afirma que las comunicaciones internas o corporativas son situaciones en las que varias personas se comunican, socializan o comparten sus principios, ideas o sentimientos corporativos desde una perspectiva global. Asimismo, Zambrano (2018), indica que las personas que cuentan con diferentes intereses y personalidades, con diferente formación y preparación, con diferentes niveles de motivación y diferentes expectativas de crecimiento personal y profesional, siempre se esfuerzan por comprender y hablar un mismo idioma. Con ello, se puede sintetizar con respecto al objetivo específico 2, que la comunicación interna incide en las condiciones de trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021, siempre y cuando los colaboradores se comuniquen y se relacionen de manera positiva, las condiciones de trabajo serán mejores.

Esta investigación obtuvo como objetivo específico 3, reconocer la incidencia de la comunicación interna en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021. Donde se encontró como resultados que existe relación altamente significativa ($\text{Sig.} < 0.01$), directa y de nivel bajo, entre la comunicación interna y la dimensión reconocimiento personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.394. Esto indica que, mejorar la comunicación interna, impulsa el crecimiento personal y por ende mejora el reconocimiento personal de los colaboradores. Asimismo, se evidencia mediante el análisis de regresión que la variable comunicación interna influye significativamente ($t=2.148$, $\text{Sig.} < 0.05$), en la dimensión reconocimiento personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021. En la misma línea Ocampo et al (2018), en su investigación titulada: "La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios" encuentra que hay una relación correlacional entre el clima de

la comunicación interna y la dimensión supervisión y participación en la organización, la cual puede otorgar un reconocimiento por el buen trabajo realizado e impulsar a ser mejor. En ese estudio, la mayoría de la muestra respondió que se encuentra satisfecho con las políticas y estrategias para poder comunicarles los diferentes procesos que se debe realizar al interior de la empresa, 33% muy satisfecho y 45% satisfecho, dejando claro que es necesario comunicarles eficientemente a los empleados las cosas que deben realizar. Menciona también que, por medio del análisis de los ítems, se visualizó que estos tienden a evaluar, las posiciones que tienen las personas dentro de la organización y su probabilidad de progresar, lo cual genera una mayor satisfacción laboral. En concordancia con ese punto, un estudio realizado por Limakatso (2020), titulado "Understanding Communication Experiences and Job Satisfaction of Employees at a State Institution" sostiene que la satisfacción laboral en las instituciones gubernamentales solo se puede lograr si los empleados están satisfechos con los diferentes aspectos de la comunicación y que las percepciones sobre la comunicación son asociadas con la forma en que los empleados ven sus trabajos en general. Incorporando estos elementos en el aspecto teórico, encontramos que Palma (2004), menciona que el reconocimiento personal y/o social indica el nivel de felicidad con respecto a la interacción que tiene con otros miembros de la empresa y como estos lo perciben, buscando siempre ese reconocimiento que se ha ganado en el trabajo. Por ello, se puede analizar con respecto al objetivo específico 3, que la comunicación interna incide notablemente en la dimensión reconocimiento personal y/o social, ya que, mientras los colaboradores se comuniquen de manera óptima junto con sus compañeros o jefes, habrá mejores resultados organizacionales y, por ende, se reconocerá la eficiencia de cada trabajador.

Esta investigación tuvo como objetivo específico 4, identificar la incidencia de la comunicación interna en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche

en el año 2021, hallando como resultado que no existe relación significativa ($\text{Sig.} > 0.05$), entre la comunicación interna y la dimensión beneficios económicos. Por lo tanto, al no haber relación, inmediatamente se determina que no hay incidencia, lo cual se puede evidenciar en el análisis de regresión que la variable comunicación interna no influye ($t = -1.502$, $\text{Sig.} > 0.05$) en los beneficios económicos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021. Sin embargo, Ocampo, et al (2018) en su investigación titulada: “La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios” comenta que si bien en su trabajo de investigación no se demostró una relación directa con esos aspectos como la remuneración económica o material, no debería descartarse que este tipo de aspectos incidan en la actitud del empleado, ya que, este en algún momento podría influir en el clima de la comunicación interna. Puesto a que, en aspecto teórico, Palma (2004) comenta que los beneficios económicos son la relación de la disposición laboral con respecto a la función de los aspectos remunerativos e incentivos económicos que se brinda adicionalmente como resultado del trabajo que se realizó. Por último, se puede mencionar con el objetivo específico 4, identificando que la comunicación interna no incide en la dimensión beneficios económicos, ya que, esta se relaciona más con los resultados hacia la entidad y no hacia los colaboradores y sus propios intereses remunerativos.

CONCLUSIONES

1. Se reconoció mediante el análisis de regresión que la variable comunicación interna incide significativamente ($t=5.591$, $\text{Sig.}<0.05$), en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021, demostrándose primero que existe una relación altamente significativa ($\text{Sig.}<0.01$), directa y de nivel moderado, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.633, es decir que, si se mejora la comunicación interna, la satisfacción laboral también incrementa.
2. Se identificó mediante el análisis de regresión que la variable comunicación interna incide significativamente ($t=5.517$, $\text{Sig.}<0.05$), en la dimensión significación de la tarea de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021, demostrándose primero que hay una relación altamente significativa ($\text{Sig.}<0.01$), directa y de nivel alto, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.699. Es decir que, a mejor comunicación interna, la satisfacción con la tarea aumenta.
3. Se reconoció mediante el análisis de regresión, que la variable comunicación interna incide significativamente ($t=10.904$, $\text{Sig.}<0.05$), en la dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021. Asimismo, se demostró que tiene una relación altamente significativa ($\text{Sig.}<0.01$), directa y de nivel alto, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.802. Esto indica que, al mejorar la comunicación interna, mejora las condiciones de trabajo.
4. Se reconoció mediante el análisis de regresión que la variable comunicación interna incide significativamente ($t=2.148$, $\text{Sig.}<0.05$), en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021. Donde se determinó primero que, existe una relación altamente significativa ($\text{Sig.}<0.01$), directa y de nivel bajo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.394. Esto quiere decir que, al mejorar la comunicación interna, mejora el reconocimiento personal y/o social en los colaboradores.

5. Se identificó en el análisis de regresión que la variable comunicación interna no incide ($t=1.502$, $\text{Sig.}>0.05$) en los beneficios económicos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021. Asimismo, al principio se evidenció que no tiene relación significativa ($\text{Sig.}>0.05$) y, por lo tanto, al no haber relación, se determina que no hay incidencia.

RECOMENDACIONES

1. Capacitar a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche sobre la comunicación interna que debe haber en la organización para mejorar el clima organizacional, ya que, con estas capacitaciones, los colaboradores de dicha entidad conocerán al respecto y aprenderán a comunicarse para el mejor desarrollo de la gestión.
2. Mejorar el área de trabajo para que facilite el desarrollo de las actividades y se pueda reconocer la importancia de cada actividad, ya que, es fundamental que el trabajador sienta que sus funciones son tan importantes como las demás.
3. Proponer que los gerentes de las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Moche dialoguen sobre la comunicación que deben de tener entre asistentes de área y, asimismo, entre asistente y jefe, ya que, esto hará que aumente la productividad y así, los trabajadores se sientan identificados con la filosofía de la empresa y tengan más motivación para conseguir los objetivos marcados. Asimismo, mejorará las condiciones de trabajo, brindando una mejor organización y un ambiente agradable.
4. Implementar programas de socialización para que los trabajadores puedan entablar una conexión, puedan discutir entre sí, hablar sobre de qué manera pueden mejorar su productividad en el trabajo y cómo la otra persona puede ayudar con ello, ya que, todo en una entidad se complementa. Asimismo, otorgarles un reconocimiento personal y/o social cada vez que realicen un buen desempeño en el trabajo y esto ayudará a que los trabajadores tengan mayor motivación.
5. Desarrollar estrategias que mejoren la comunicación interna, como organizar reuniones cada cierto tiempo y mejorar los canales de comunicación.

REFERENCIAS

- Abdulrahman, D., (2016): Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government. *International Journal of Public Administration*, DOI: 10.1080/01900692.2015.1072217.
- Aguilar, N. Magaña, D., & Surdez, E. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. Editorial. Pacioli
- Alarcón, R. (2008). Métodos y diseños de investigación del comportamiento (segunda edición). Lima: Editorial Universitaria URP.
- Almenara, E., Romeo, M. & Roca, X. (2005). *Comunicación interna en la empresa*. España: UOC (UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA)
- Álvarez, J. (2007) Comunicación Interna, la Estrategia del Éxito. *Razón y Palabra*, 56(12), 1-7.
- Arias, J.; Villasís, M.; Miranda, M. (2016). "El protocolo de investigación III: la población de estudio" *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, pp. 201-206, México. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., Fernández, P., Lacasta, J., Martín, T., Menchaca, M., Núñez, F., Sánchez, M., Soria, L., Vicario, D. (2008) *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Madrid: FEAPS
- Bermeo, C. & Mera, P. (2017) "La clave del compromiso del talento humano en las organizaciones" *Revista*, 4 No 12. (2), 478-490. ISSN 1390-93
- Bermudez, M. (2019). Influencia de la comunicación interna en la imagen corporativa de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. [Tesis de licenciatura inédita]. Universidad de San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4821/BERM UDEZ_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Blaxter, L., Hughes, C., y Tight, M. (2000). *“Cómo se hace una investigación”*. Barcelona: Gedisa.
- Borovec, K. (2017). Contribution of internal communication in predicting job satisfaction among police officers. *Criminology & Social Integration Journal* Vol.25 No. 1 2017. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0047235209000841?via%3Dihub>
- Brandolini, A., González, M. & Hopkins, N (2009). *Comunicación interna Claves para una gestión exitosa*. Argentina: Editorial DIRCOM
- Caldevila, D. (2012). Claves de la comunicación interna como sistema de comunicación empresarial actual. Diálogos de la comunicación. *Revista académica de la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social*, 1-19.
- Capriotti, P. (1998). La Comunicación Interna. *Capacitación Y Desarrollo*, 13, 5–7. Retomado desde: http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf
- Carrillo, M.; Padilla, J.; Rosero, T.; Villagómez, M. (2009) “La motivación y el aprendizaje” *Revista de Educación*, 4 (2), 20-32.
- Cáscales, M. (2010) “Análisis de la satisfacción laboral en España” Centro de Estudios Andaluces. *Consejería de la Presidencia*.
- Castillo, C. (2020). Las relaciones públicas y su relación con la comunicación interna y el clima organizacional. *Revista Tierra Nuestra* 14(1): pp. 41-48.
- Cervera, Á. (2008). *Comunicación total*. Madrid: ESIC Editores.
- Chiavenato, I. (2004) *Administración de recursos humanos*. (5ta ed.). Bogotá: Editorial Mc Graw-Hill.

- Costa, C., Túñez, J., & Míguez, M. (2020). Análise comparativa da gestão da comunicação corporativa em empresas e instituições: o caso da Galiza. *Comunicação e Sociedade*, 37-51. <https://dx.doi.org/10.17231/comsoc.0>
- Díaz, R. (2021). Teoría de la Comunicación Corporativa. *Polo del Conocimiento*, Vol. 6, No 3 (Edición núm. 56), pp. 2393-24166, ISSN: 2550 - 682X.
- Faragher, E., Cass, M. y Cooper, C. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a metaanalysis. *Occup Environ Med.* 62, 105-112
- Flores, J. & Sivana, G. (2020). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Sachaca – Arequipa 2020* (tesis para optar por el título inédita). Universidad nacional de San Agustín de Arequipa.
- Formanchuk, A. (2009). *Comunicación interna: 7 dimensiones para aportar valor*. España: Know Square.
- Galdo, M. (2021). *“El presente y el futuro de la comunicación corporativa: claves empresariales para adaptarla a la 'nueva normalidad”* RRHHDigital. Recuperado de http://www.rrhhdigital.com/ampliar.php?id_noticia=146649
- García, A., (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de lima – 2017* (Tesis para optar el grado académico de maestra en administración de negocios). Universidad Ricardo Palma
- Kouss, S. (2015) *La comunicación interna en las Organizaciones*. (Trabajo de fin de grado.) Universidad de Salamanca
- Lacasa, A. (2004). *Gestión de la comunicación empresarial*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Latorre, Dousdebés, González & Vasco, (2019) “Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo” *CienciAmérica* 8 (2), 1-29.

- Limakatso, M. (2020). *Understanding Communication Experiences and Job Satisfaction of employees at a state institution* (Master of Arts in Communications), University of South Africa.
- Littlewood, H. (2008). *Evitación del trabajo, satisfacción en el trabajo y bienestar emocional: potenciales consecuencias de prácticas gerenciales y la percepción de justicia organizacional*. En J. F. Uribe (Ed.), *Psicología de la salud ocupacional en México*. México: UNAM.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M.D. Dunnette (Eds.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. New York: John Willey & Sons.
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria* 29, 1-18. México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
- Mansilla, F., García, C., Gamero, C., Congosto, A. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. *Medicina y Seguridad del trabajo*. 56 (219): 147-157.
- Meliá, J., Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Muñiz R. (2017). *Marketing en el Siglo XXI*. (Ed.5). Ediciones CEF. http://pdfi.cef.es/marketing_en_el_siglo_xx1_freemium/files/assets/common/downloads/publication.pdf
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Consultado el 18 de abril de 2008 de <https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica>

- Ocampo, D.; Valencia, N.; Castaño, E. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios. *Revista Luciérnaga / Comunicación*. Año 10, N° 20 Págs. 113 - 126 DOI: 10.33571/revistaluciernaga.v10n20a7
- Ocsa, Y. , Huayra, Y. (2017). Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa 2017. [Tesis de licenciatura inédita]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Ongallo, C. (2008). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid: Dykinson.
- Orbegoso, F. (2018). Comunicación interna y percepción de la organización de los trabajadores de una universidad pública de Huánuco, 2018. (Tesis de grado). Universidad de San Martín de Porres. Perú. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8326/ORBE_GOSO_FF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oyarvide, H., Reyes, E. y Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista: Dominio de las Ciencias*. Vol. 3, núm. 4, pp. 296-309
- Palma, S. (2004). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Lima, v. 9, n. 1, p. 27-34.
- Pardo, M y Zamora, A. (2017). Fortalecimiento de la comunicación interna. Gobierno regional La Libertad.
- Peña, Olloqui y Fraire, (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal - mecánica. *Revista internacional Administración & Finanzas*, vl. 6, n. 3, pág. 30.

- Pilar, A. M. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. [A comparative study of work satisfaction among public servants]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol. 24, (1), pp. 25-40. <https://doi.org/10.4321/s1576-59622008000100002>
- Pizzolante, I. (2004). La comunicación interna en las organizaciones. *Revista Académica con el Numero Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas*, <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>
- Reyes, J. (2012). Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna, Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Pp. 127-138 ISSN 1668-5229.
- Robbins S. (2004) *Comportamiento organizacional*. 10ª. ed. México: Prentice Hall
- Robbins, S. y Judge (2009). *Comportamiento organizacional*. (13era ed.). México DF: Pearson Educación.
- Rubalcaba, A. (2011). *Plan de Relaciones Públicas 2012. Grupo Empresarial PALCO*. (Tesis en opción al grado de Máster). Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana.
- Ruiz, C. (2009). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán. (Tesis de grado). Universidad del Bio-Bio, Chile. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Ruiz, R. y Silvera, B. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Institución Educativa Particular Educadores y Promotores para el Desarrollo S.R.L., de la ciudad de Cajamarca. 2019*. Tesis (Licenciatura en Administración) – Pregrado en Administración, Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Sampiere, R., Fernández, C., Baptista, P. (1991). Metodología de la Investigación. Editorial Mc.Graw-Hill: México.

https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport
- Sousa, V., Driessnack, M., Costa, A. (2007) Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista: Latino-am Enfermagem*; 15(3)
- Staw, B. M., & Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 469–480.
- Tello, D. (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019*. Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37614/tello_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tramontin, E., Beuren, I. , Gasparetto, V. (2020). Influence of internal communication and engagement on the performance of public service tasks. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, vl. 10, Nro 20, pp. 179 - 200.
- Valenzuela, N., Buentello, C., Villarreal, B. y Ruíz, C. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista: GEON*. Vol. 7, núm. 1.
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Colombia: Editorial *Universitaria de la Costa EDUCOSTA internacional* <https://docplayer.es/91488803-Satisfaccion-laboral-utopia-o-realidad.html>
- Vásquez, J. (2014). *Relación entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Bodega de Bofasa*. (Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Villafañe, J. (2002). *Imagen positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas*. Madrid: Pirámide.

Zambrano, A. (2018). *Influencia de la Comunicación No Violenta para prevenir el Mobbing dentro de una Empresa Privada*. (Trabajo de titulación presentado como requisito para la obtención del título de Licenciada en Psicología). Universidad San Francisco de Quito.

Zapata, M.(2015). Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos conectados y ubicuos. Bases para un nuevo modelo teórico a partir de una visión crítica del “conectivismo” *Education in the Knowledge Society*, vol. 16, núm. 1, 2015, pp. 69-102.

ANEXOS

Anexo 1. Encuestas

Questionario - Comunicación interna

Sres. trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche, tengan ustedes un buen día y les agradezco por adelantado su colaboración con este cuestionario, con este instrumento podremos medir la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. Este cuestionario es anónimo y confidencial, por lo cual les pido absoluta sinceridad.

Indicaciones: Lea atentamente y marque con una (x) según lo que usted considere correspondiente en la escala de 1 al 5. Solo puede marcar una vez

1. Sexo: Femenino o Masculino ___

2. Edad: _

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
|----|--|--------------|---------------|-----------------|--------|---|---|---|---|
| | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | ALGUNAS VECES | MUY POCAS VECES | NUNCA | | | | |
| N° | ENUNCIADO | | | | ESCALA | | | | |
| | ESENCIAL | | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Se ha dado a conocer los objetivos institucionales que dirigen a la Municipalidad | | | | | | | | |
| 2 | Mi jefe inmediato me dice clara y precisamente las actividades y órdenes que debo de seguir y cumplir. | | | | | | | | |
| 3 | Le tengo confianza a mi jefe para comunicarle mis criterios, dificultades y recomendaciones que brota al momento de ejecutar mi trabajo | | | | | | | | |
| 4 | Hubo alguna oportunidad donde se produjo una comunicación oportuna y veraz con mis compañeros de trabajo, lo que facilitó la organización de actividades y la solución de problemas. | | | | | | | | |
| 5 | Existe un intercambio de información precisa y transparente con mis compañeros de trabajo que laboran en otros departamentos para coordinar actividades y tomar decisiones | | | | | | | | |
| 6 | En mi equipo de trabajo y área, se transmite la información mediante reuniones, documentos o el periódico mural. | | | | | | | | |
| 7 | La información que se transmite en mi área de trabajo, se realiza a través de correo electrónico, por teléfono, redes sociales e intranet | | | | | | | | |

| OPERATIVA | | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|
| 8 | Me dieron a conocer la conformación de la organización. | | | | | |
| 9 | Mi jefe me detalló sobre las tareas y obligaciones que debo cumplir en el cargo donde me encuentro. | | | | | |
| 10 | Me comunican con tiempo sobre las variaciones de horario, actividades y tareas a desarrollar en el equipo de trabajo donde me encuentro. | | | | | |
| ESTRATÉGICA | | | | | | |
| 11 | Se socializó la misión y visión de la municipalidad | | | | | |
| 12 | Me siento comprometido(a) con el alcance de los objetivos | | | | | |
| 13 | Estar dentro de un grupo de trabajo mejora la comunicación y el alcance de las metas en mi área. | | | | | |
| 14 | Mi jefe confía en virtudes y fortalezas para llevar a cabo mis funciones | | | | | |
| VALORATIVA | | | | | | |
| 15 | Me dieron a conocer sobre los valores y principios que practica la Municipalidad. | | | | | |
| 16 | Me dieron información clara y precisa acerca de las sanciones que existen en la Municipalidad. | | | | | |
| MOTIVACIÓN | | | | | | |
| 17 | Estoy orgulloso de trabajar en la Municipalidad. | | | | | |
| 18 | Mi jefe inmediato demuestra ser justo y equitativo con todos los colaboradores del área. | | | | | |
| 19 | Pienso que la comunicación origina un excelente clima laboral cuando es clara, precisa y oportuna. | | | | | |
| APRENDIZAJE | | | | | | |
| 20 | Mi jefe impulsa espacios de diálogo para desarrollar una comunicación fluida | | | | | |
| 21 | Mis compañeros promueven espacios de diálogo para desarrollar una comunicación fluida | | | | | |
| 22 | Mi jefe siempre presta atención a lo que hablo y entiende lo que le quiero comunicar | | | | | |
| 23 | Mis compañeros siempre prestan atención a lo que hablo y entienden lo que les quiero comunicar | | | | | |
| 24 | Mi jefe realiza una retroalimentación diaria antes de trabajar | | | | | |

| INTELIGENCIA | | | | | | |
|--------------|--|--|--|--|--|--|
| 25 | Pienso que tengo la oportunidad de seguir desarrollándome profesionalmente trabajando en la Municipalidad. | | | | | |
| 26 | Mi jefe me incita y motiva a tener firmeza y determinación para expresar las propuestas o recomendaciones que pueda dar en el trabajo. | | | | | |

Fuente: Flores y Sivana (2020)

Adaptado por: Fernández, F. & Prado, L. (2021)

Este instrumento fue validado en el trabajo de investigación que tiene por título: Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Sachaca – Arequipa 2020

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11481/RIsichg%26flsajr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuestionario - Satisfacción Laboral

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
|---|--|------------|----------|---------------|------------------|---|---|---|---|
| | TOTAL ACUERDO | DE ACUERDO | INDECISO | EN DESACUERDO | TOTAL DESACUERDO | | | | |
| N° | ENUNCIADO | | | | ESCALA | | | | |
| | SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA | | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | El espacio en mi lugar de trabajo es óptimo y facilita el desarrollo de mis actividades y tareas. | | | | | | | | |
| 2 | La actividad que llevo a cabo es importante como las demás | | | | | | | | |
| 3 | Me siento productivo en cada tarea que realizo. | | | | | | | | |
| 4 | Me complace ver los resultados de mi trabajo. | | | | | | | | |
| 5 | Mi trabajo me hace sentir orgulloso de mi persona. | | | | | | | | |
| 6 | Aprecio el trabajo que diariamente realizo | | | | | | | | |
| 7 | Me siento bien conmigo mismo cada vez que hago correctamente mis tareas. | | | | | | | | |
| 8 | Me gusta las actividades que realizo | | | | | | | | |
| CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | | | | | |
| 9 | La forma en cómo está organizada cada cosa en el ambiente de trabajo favorece la ejecución de mi trabajo | | | | | | | | |
| 10 | El ambiente donde laboro es agradable | | | | | | | | |
| 11 | Mi horario de trabajo me satisface | | | | | | | | |
| 12 | Tener una relación laboral beneficiosa con el superior genera una mejor calidad del trabajo | | | | | | | | |
| 13 | El placer que existe en el trabajo es insuperable | | | | | | | | |
| 14 | Me parece molesto mi horario de trabajo | | | | | | | | |
| 15 | Me siento confortable en el ambiente físico en donde trabajo | | | | | | | | |
| 16 | Hay comodidades para poder desarrollar un buen trabajo diario | | | | | | | | |
| 17 | Mi esfuerzo en el trabajo es valorado por mi jefe | | | | | | | | |
| RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL | | | | | | | | | |
| 18 | He sentido algún maltrato por parte de la entidad. | | | | | | | | |
| 19 | Es mejor para mí evitar relacionarme con mis compañeros de trabajo. | | | | | | | | |
| 20 | Siento que las tareas que realizo no tienen importancia. | | | | | | | | |
| 21 | Es aburrido para mí compartir mi trabajo con otros compañeros. | | | | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 22 | No me parece bien que limiten mi trabajo para que no se reconozcan las horas extras. | | | | | |
| BENEFICIOS ECONÓMICOS | | | | | | |
| 23 | Pienso que el salario que tengo es muy bajo para las actividades que realizo. | | | | | |
| 24 | No me siento bien con lo que gano | | | | | |
| 25 | Presiento que en mi trabajo me explotan | | | | | |
| 26 | El salario que obtengo es muy aceptable | | | | | |
| 27 | El salario que recibo cumple con mis expectativas económicas | | | | | |

Fuente: Palma (2004) Validado por: García (2017)

Adaptado por: Fernández, F. & Prado, L. (2021)

Este instrumento fue validado en el trabajo de investigación que tiene por título: Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de lima – 2017

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCJAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 2. Fiabilidad de los instrumentos

Comunicación interna
Fiabilidad

Notas

| | | |
|-------------------------|--|--|
| Salida creada | | 01-JUL-2021 02:44:33 |
| Comentarios | | |
| Entrada | Conjunto de datos activo | Conjunto_de_datos0 |
| | Filtro | <ninguno> |
| | Ponderación | <ninguno> |
| | Segmentar archivo | <ninguno> |
| | N de filas en el archivo de datos de trabajo | 15 |
| | Entrada de matriz | |
| Manejo de valor perdido | Definición de ausencia | Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos. |
| | Casos utilizados | Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento. |
| Sintaxis | | RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE. |
| Recursos | Tiempo de procesador | 00:00:00.00 |
| | Tiempo transcurrido | 00:00:00.01 |

[Conjunto_de_datos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,794 | 26 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desviación estándar | N |
|----------|--------|---------------------|----|
| VAR00001 | 4,3333 | ,81650 | 15 |
| VAR00002 | 4,7333 | ,45774 | 15 |
| VAR00003 | 4,8000 | ,56061 | 15 |
| VAR00004 | 4,2000 | 1,20712 | 15 |
| VAR00005 | 4,2667 | ,70373 | 15 |
| VAR00006 | 4,0000 | 1,06904 | 15 |
| VAR00007 | 3,4000 | 1,18322 | 15 |
| VAR00008 | 4,0667 | ,79881 | 15 |
| VAR00009 | 4,6667 | ,61721 | 15 |
| VAR00010 | 4,3333 | ,72375 | 15 |

| | | | |
|----------|--------|---------|----|
| VAR00011 | 4,2000 | 1,14642 | 15 |
| VAR00012 | 4,6667 | ,72375 | 15 |
| VAR00013 | 4,5333 | ,74322 | 15 |
| VAR00014 | 4,7333 | ,59362 | 15 |
| VAR00015 | 4,3333 | ,81650 | 15 |
| VAR00016 | 4,4000 | ,82808 | 15 |
| VAR00017 | 4,7333 | ,59362 | 15 |
| VAR00018 | 4,7333 | ,45774 | 15 |
| VAR00019 | 4,7333 | ,45774 | 15 |
| VAR00020 | 4,5333 | ,63994 | 15 |
| VAR00021 | 4,4000 | ,73679 | 15 |
| VAR00022 | 4,4667 | ,74322 | 15 |
| VAR00023 | 4,5333 | ,63994 | 15 |
| VAR00024 | 3,6667 | 1,29099 | 15 |
| VAR00025 | 4,6000 | ,82808 | 15 |
| VAR00026 | 4,5333 | ,51640 | 15 |

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|----------|----------|---------------------|----------------|
| 114,6000 | 70,257 | 8,38195 | 26 |

Satisfacción laboral

Fiabilidad

Notas

| | | |
|-------------------------|--|---|
| Salida creada | | 06-JUL-2021 01:39:15 |
| Comentarios | | |
| Entrada | Conjunto de datos activo | Conjunto_de_datos6 |
| | Filtro | <ninguno> |
| | Ponderación | <ninguno> |
| | Segmentar archivo | <ninguno> |
| | N de filas en el archivo de datos de trabajo | 15 |
| | Entrada de matriz | |
| Manejo de valor perdido | Definición de ausencia | Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos. |
| | Casos utilizados | Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento. |
| Sintaxis | | RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00003 VAR00002 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE. |

| | | |
|----------|----------------------|-------------|
| Recursos | Tiempo de procesador | 00:00:00.00 |
| | Tiempo transcurrido | 00:00:00.00 |

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,802 | 27 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desviación estándar | N |
|----------|--------|---------------------|----|
| VAR00001 | 4,2667 | ,88372 | 15 |
| VAR00003 | 4,4667 | ,74322 | 15 |
| VAR00002 | 4,6000 | ,63246 | 15 |
| VAR00004 | 4,5333 | ,74322 | 15 |
| VAR00005 | 4,5333 | ,83381 | 15 |
| VAR00006 | 4,4667 | ,74322 | 15 |
| VAR00007 | 4,7333 | ,45774 | 15 |
| VAR00008 | 4,6000 | ,63246 | 15 |
| VAR00009 | 4,2667 | 1,22280 | 15 |

| | | | |
|----------|--------|---------|----|
| VAR00010 | 4,4000 | ,91026 | 15 |
| VAR00011 | 4,4667 | ,74322 | 15 |
| VAR00012 | 4,6000 | ,82808 | 15 |
| VAR00013 | 4,2000 | 1,14642 | 15 |
| VAR00014 | 2,8667 | 1,64172 | 15 |
| VAR00015 | 4,4000 | ,98561 | 15 |
| VAR00016 | 4,2000 | 1,01419 | 15 |
| VAR00017 | 4,8667 | ,35187 | 15 |
| VAR00018 | 2,1333 | 1,40746 | 15 |
| VAR00019 | 2,4000 | 1,40408 | 15 |
| VAR00020 | 2,0667 | 1,27988 | 15 |
| VAR00021 | 2,3333 | 1,58865 | 15 |
| VAR00022 | 2,8000 | 1,47358 | 15 |
| VAR00023 | 3,2000 | 1,32017 | 15 |
| VAR00024 | 3,0667 | 1,22280 | 15 |
| VAR00025 | 2,4000 | 1,45406 | 15 |
| VAR00026 | 3,2000 | 1,14642 | 15 |
| VAR00027 | 3,2000 | ,77460 | 15 |

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|----------|----------|---------------------|----------------|
| 101,2667 | 137,924 | 11,74410 | 27 |

Anexo 3. Base de datos de las pruebas piloto

Comunicación interna

| N | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P 10 | P 11 | P 12 | P 13 | P 14 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|
| 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |

| P 15 | P 16 | P 17 | P 18 | P 19 | P 20 | P 21 | P 22 | P 23 | P 24 | P 25 | P 26 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 |

Satisfacción laboral

| N° | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |

| | P 16 | P 17 | P 18 | P 19 | P 20 | P 21 | P 22 | P 23 | P 24 | P 25 | P 26 | P 27 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| ; | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| ; | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| ; | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| ; | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| ; | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| ; | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| ; | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 |
| ; | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| ; | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| ; | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| ; | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| ; | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 |
| ; | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| ; | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 |
| ; | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 |

Anexo 4. Matriz de Consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | |
|---|--|--|-----------------------------|---|--|
| Autoras: Fernández García Fiorella y Prado Cabanillas Lelis Alexandra | | | | | |
| TÍTULO: La comunicación interna y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021 | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLES | INDICADORES = ITEM | INSTRUMENTO |
| ¿Cuál es la incidencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021? | OBJ GENERAL Reconocer la incidencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021. | H1: La Comunicación interna incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021 H0: La Comunicación interna no incide en la | VI: Comunicación interna | 1. Se ha dado a conocer los objetivos institucionales que dirigen a la Municipalidad | El instrumento a utilizar es un cuestionario diseñado por Flores y Sivana en 2020, el cual fue basado en la teoría de Formanchuk el cual contiene 7 dimensiones con 26 ítems. Asimismo, este instrumento es de escala Likert |
| | | | | 2. Mi jefe inmediato me dice clara y precisamente las actividades y órdenes que debo de seguir y cumplir. | |
| | 3. Le tengo confianza a mi jefe para comunicarle mis criterios, dificultades y recomendaciones que brota al momento de ejecutar mi trabajo | | | | |
| | 4. Hubo alguna oportunidad donde se produjo una comunicación oportuna | | | | |
| | OBJ ESPECÍFICOS | | | y veraz con mis compañeros de trabajo, lo que facilitó la | |

| | | | | | |
|--|--|---|-----------------|---|--|
| | <p>1) Identificar la incidencia de la comunicación interna en la dimensión de satisfacción de la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.</p> <p>2) Reconocer la incidencia de la comunicación interna en la dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021.</p> | <p>satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021</p> | <p>ESENCIAL</p> | <p>organización de actividades y la solución de problemas.</p> | |
| | | | | <p>5. Existe un intercambio de información precisa y transparente con mis compañeros de trabajo que laboran en otros departamentos para coordinar actividades y tomar decisiones</p> <p>6. En mi equipo de trabajo y área, se transmite la información mediante reuniones, documentos o el periódico mural.</p> <p>7. La información que se transmite en mi área de trabajo, se realiza a través de correo electrónico, por teléfono, redes sociales e intranet.</p> <p>8. Me dieron a conocer la conformación de la organización.</p> <p>9. Mi jefe me detalló sobre las tareas y obligaciones que</p> | |

| | | | | | |
|---|---|--|-------------|--|--|
| | 3) Reconocer la incidencia de la comunicación interna en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021. | | OPERATIVA | debo cumplir en el cargo donde me encuentro. | |
| | | | | 10. Me comunican con tiempo sobre las variaciones de horario, actividades y tareas a desarrollar en el equipo de trabajo donde me encuentro. | |
| | | | ESTRATÉGICA | 11. Se socializó la misión y visión de la municipalidad | |
| | 12. Me siento comprometido(a) con el alcance de los objetivos | | | | |
| | 13. Estar dentro de un grupo de trabajo mejora la comunicación y el alcance de las metas en mi área. | | | | |
| | 4) Identificar la incidencia de la comunicación interna en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores de la | | | VALORATIVA | |
| 15. Me dieron a conocer sobre los valores y principios que practica la Municipalidad. | | | | | |
| | | | | 16. Me dieron información clara y precisa acerca de las | |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------|--|--|
| | Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021 | | | sanciones que existen en la Municipalidad. | |
| | | | MOTIVACIÓN | 17. Estoy orgulloso de trabajar en la Municipalidad. | |
| | | | | 18. Mi jefe inmediato demuestra ser justo y equitativo con todos los colaboradores del área. | |
| | | | | 19. Pienso que la comunicación origina un excelente clima laboral cuando es clara, precisa y oportuna. | |
| | | | APRENDIZAJE | 20. Mi jefe impulsa espacios de diálogo para desarrollar una comunicación fluida | |
| | | | | 21. Mis compañeros promueven espacios de diálogo para desarrollar una comunicación fluida | |
| | | | | 22. Mi jefe siempre presta atención a lo que hablo y entiende lo que le quiero comunicar | |
| | | | | 23. Mis compañeros siempre prestan atención a lo que | |

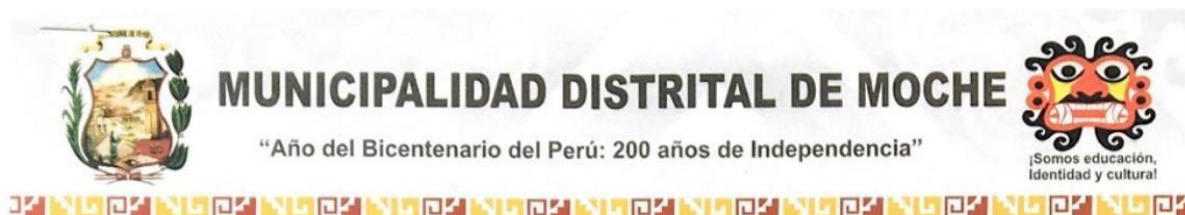
| | | | | | |
|--|--|--|--------------------------|--|--|
| | | | | hablo y entienden lo que les quiero comunicar | |
| | | | | 24. Mi jefe realiza una retroalimentación diaria antes de trabajar | |
| | | | INTELIGENCIA | 25. Pienso que tengo la oportunidad de seguir desarrollándome profesionalmente trabajando en la Municipalidad. | |
| | | | | 26. Mi jefe me incita y motiva a tener firmeza y determinación para expresar las propuestas o recomendaciones que pueda dar en el trabajo. | |
| | | | VD: Satisfacción laboral | 1. El espacio en mi lugar de trabajo es óptimo y facilita el desarrollo de mis actividades y tareas. | El instrumento a utilizar es la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) elaborada por Sonia Palma (2004), la cual contiene 4 dimensiones |
| | | | | 2. La actividad que llevé a cabo es importante como las demás | |
| | | | | 3. Me siento productivo en cada tarea que realizo. | |

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------------|---|--|
| | | | SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA | 4. Me complace ver los resultados de mi trabajo. | con 27 ítems. Asimismo, este instrumento es de escala Likert |
| | | | | 5. Mi trabajo me hace sentir orgulloso de mi persona. | |
| | | | | 6. Aprecio el trabajo que diariamente realizo | |
| | | | | 7. Me siento bien conmigo mismo cada vez que hago correctamente mis tareas. | |
| | | | | 8. Me gusta las actividades que realizo | |
| | | | | 9. La forma en cómo está organizada cada cosa en el ambiente de trabajo favorece la ejecución de mi trabajo | |
| | | | | 10. El ambiente donde laboro es agradable | |
| | | | | 11. Mi horario de trabajo me satisface | |
| | | | | 12. Tener una relación laboral beneficiosa con el superior genera una mejor calidad del trabajo | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|------------------------------------|---|--|
| | | | CONDICIONES DE TRABAJO | 13. El placer que existe en el trabajo es insuperable | |
| | | | | 14. Me parece molesto mi horario de trabajo | |
| | | | | 15. Me siento confortable en el ambiente físico en donde trabajo | |
| | | | | 16. Hay comodidades para poder desarrollar un buen trabajo diario | |
| | | | | 17. Mi esfuerzo en el trabajo es valorado por mi jefe | |
| | | | RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL | 18. He sentido algún maltrato por parte de la entidad. | |
| | | | | 19. Es mejor para mí evitar relacionarme con mis compañeros de trabajo. | |
| | | | | 20. Siento que las tareas que realizo no tienen importancia. | |
| | | | | 21. Es aburrido para mí compartir mi trabajo con otros compañeros. | |
| | | | | 22. No me parece bien que limiten mi trabajo para que no | |

| | | | | | |
|--|--|--|--------------------------|--|--|
| | | | | se reconozcan las horas extras. | |
| | | | BENEFICIOS ECONÓMICOS | 23. Pienso que el sueldo que tengo es muy bajo para las actividades que realizo. | |
| | | | | 24. No me siento bien con lo que gano | |
| | | | | 25. Siento que en mi trabajo me explotan | |
| | | | | 26. El salario que obtengo es muy aceptable | |
| | | | | 27. El sueldo que recibo cumple con mis expectativas económicas | |

Anexo 5. Autorización para realizar trabajo de investigación en la Municipalidad Distrital de Moche



Moche, 23 de agosto del 2021.

CARTA N° 087-2021-O.G.RR.HH.-MDM.

SEÑOR (A):
Mg. Luis Alberto Flores Rodriguez
Director
Escuela Profesional de Administración
Presente.-

ASUNTO : Autorización para realizar trabajo de Investigación.
REF. : CARTA N° 020-2021-EPA-FCCEE-UPAO

De mi mayor consideración:

Mediante el presente me dirijo a Ud. a fin de saludarlo cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Moche y en mi calidad de Jefe de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, y en atención al documento de la referencia, cumplo con dar respuesta a la **CARTA N° 020-2021-EPA-FCCEE-UPAO** de fecha 18 de mayo del 2021, a fin de autorizar mediante la presente que la Srta. **IORELLA FERNÁNDEZ GARCÍA** y la Srta. **LELIS ALEXANDRA PRADO CABANILLAS**, estudiantes del IX Ciclo de la Escuela Profesional de Administración, puedan desarrollar en las instalaciones de este ente municipal su proyecto de investigación titulado: "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE EN EL AÑO 2021".

Para su conocimiento y demás fines pertinentes.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE

C.P.C. EDWIN GERMAN RODRIGUEZ ZELADA
JEFE DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Recibido 24-08-2021.

C.c.: Archivo.

Anexo 6. Lista de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche

| Nº | TIPO | DNI | FECHA NAC | EDAD | APELLIDOS Y NOMBRES | FECHA INICIO | PLANILLA | CARGO | ÁREA ORGÁNICA |
|----|-----------|----------|------------|------|---|--------------|--------------------------|-----------------------------------|---|
| 01 | L.E / DNI | 26932767 | 31/07/1966 | 55 | ACEBEDO CISNEROS PEDRO LORENZO | 1/06/2017 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 02 | L.E / DNI | 71195861 | 23/12/1997 | 24 | ALTAMIRANO CONTRERAS JEANPIERE NICOLE | 1/04/2019 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 03 | L.E / DNI | 45150017 | 19/07/1988 | 33 | ALVITES MOSTACERO KATHERINE MARLEY | 17/08/2020 | CAS ADMINISTRATIVO | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | OFICINA DE FISCALIZACIÓN |
| 04 | L.E / DNI | 42166537 | 18/06/1980 | 41 | AMAYA ALVA CARLOS RAMIRO | 1/06/2017 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 05 | L.E / DNI | 18017872 | 27/12/1967 | 54 | ANHUAMAN CASAS NORMA BEATRIZ | 12/08/2019 | OBREROS D LEG N.º 728 | ASISTENTE | GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES |
| 06 | L.E / DNI | 43471233 | 9/01/1986 | 36 | ANHUAMAN DELGADO HEYSER | 2/01/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | ESPECIALISTA EN SISTEMAS | GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS |
| 07 | L.E / DNI | 71461133 | 1/03/1996 | 26 | ANTICONA CUEVA DIEGO ANTONY | 1/05/2020 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 08 | L.E / DNI | 73709131 | 7/06/1994 | 27 | ARCE ABANTO NICOLL BRYAN | 1/04/2019 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 09 | L.E / DNI | 41340403 | 2/05/1982 | 40 | ARTEAGA ASMAT PATRICIA VICTORIA | 11/11/2020 | CAS CÁMARAS | OPERADOR DE CÁMARA | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 10 | L.E / DNI | 18128403 | 20/07/1973 | 48 | ASMAD MENDOZA WILMER CARLOS | 1/04/2019 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 11 | L.E / DNI | 18173698 | 21/11/1974 | 47 | ASMAT ALFARO JOER HARRISON | 15/04/2019 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------|----------|------------|----|---|------------|----------------------------|---------------------------------------|---|
| 12 | L.E / DNI | 18018270 | 26/01/1969 | 53 | ASMAT CAMPOS MIRIAM VICTORIA | 4/02/2019 | CONTRATADOS PERMANENTES | NOTIFICADOR | GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA |
| 13 | L.E / DNI | 80242544 | 17/01/1978 | 44 | ASMAT YUPANQUI KANDY MARYLIN | 1/04/2019 | OBREROS D LEG N.º 728 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES |
| 14 | L.E / DNI | 18017551 | 9/12/1952 | 69 | AYALA LEON LISANDRO ABEL | 15/06/1990 | NOMBRADOS | CHOFER | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 15 | L.E / DNI | 40830188 | 22/03/1981 | 41 | AZABACHE ANHUAMAN MILAGROS MAGALY | 1/04/2019 | CAS CÁMARAS | OPERADOR DE CÁMARA | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 16 | L.E / DNI | 18022469 | 9/08/1957 | 64 | AZABACHE FERNANDEZ FLOR | 1/04/2019 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 17 | L.E / DNI | 17818409 | 1/01/1962 | 60 | AZABACHE GUTIERREZ RAFAEL | 1/04/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | CHOFER | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 18 | L.E / DNI | 17913587 | 29/03/1961 | 61 | AZABACHE PACHECO ELVIA ELIZABETH | 15/06/1990 | NOMBRADOS | INGENIERO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL |
| 19 | L.E / DNI | 72932586 | 14/09/1994 | 27 | BAILON VALDERRAMA MARIELYT KARINA | 11/11/2020 | CAS CONFIANZA | JEFE DE LA OFICINA DE TESORERÍA | OFICINA DE TESORERÍA |
| 20 | L.E / DNI | 18113154 | 26/03/1958 | 64 | BELTRAN JIMENEZ JOSE LEONARDO | 1/04/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | VIGILANTE | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 21 | L.E / DNI | 18019233 | 9/07/1972 | 49 | BURGA DELGADO CHRISTIAN HUMBERTO | 1/05/2020 | CAS CÁMARAS | OPERADOR DE CÁMARA | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 22 | L.E / DNI | 47073816 | 28/05/1991 | 30 | CALDERON LAZARO KATTIA PAOLA | 5/08/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | ASISTENTE | SECRETARÍA GENERAL |
| 23 | L.E / DNI | 45206258 | 26/07/1988 | 33 | CALLE CEDEÑO GINA SARA | 5/06/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | SECRETARIA | OFICINA DE TESORERÍA |

| | | | | | | | | | |
|----|---------------|-----------|------------|----|--|------------|----------------------------|--|---|
| 24 | L.E / DNI | 41017102 | 05/07/1981 | 40 | CAMPOS CRUZ LADY DIANA | 1/04/2019 | OBREROS D LEG N.° 728 | TRabajador de LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 25 | L.E / DNI | 40796805 | 3/12/1980 | 41 | CARDENAS LARA IVAN | 1/07/2020 | CAS CONFIANZA | GERENTE DE OBRAS PÚBLICAS | GERENCIA DE OBRAS PÚBLICAS |
| 26 | L.E / DNI | 6297460 | 26/11/1965 | 56 | CARHUAJULCA RAMIREZ JOHN PETER | 2/01/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | NOTIFICADOR DE LAS MUNICIPALIDAD | SECRETARÍA GENERAL |
| 27 | L.E / DNI | 18139304 | 16/08/1974 | 47 | CARRASCO MERCADO MERLIN ESTELITA | 1/11/2017 | OBREROS D LEG N.° 728 | ASISTENTE | GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA |
| 28 | L.E / DNI | 46103113 | 11/02/1982 | 40 | CARRASCO QUIÑONES DANY JOEL | 1/04/2019 | OBREROS D LEG N.° 728 | TRabajador de LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 29 | L.E / DNI | 18018699 | 04/10/1970 | 51 | CEPEDA RUIZ FLOR INES | 1/02/2013 | CONTRATADOS PERMANENTES | SECRETARIA | DEMUNA |
| 30 | L.E / DNI | 18128514 | 06/01/1967 | 55 | CERVERA SALDIVAR TERESA CONSUELO | 1/04/2019 | OBREROS D LEG N.° 728 | TRabajador de LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 31 | CARN/ EXT. | 003687801 | 02/10/1991 | 30 | CHACON GUAREPERO NELSON DE JESUS | 1/05/2020 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 32 | L.E / DNI | 18019168 | 02/05/1971 | 51 | CHAVEZ FASAVI RODOLFO JUAN | 15/06/1990 | NOMBRADOS | CHOFER | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 33 | L.E / DNI | 18166225 | 23/02/1976 | 46 | CHAVEZ OLIVOS ROBERTO OCTAVIO | 2/03/2020 | CAS CONFIANZA | GERENTE | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL |
| 34 | L.E / DNI | 43479025 | 09/02/1983 | 39 | CHOTON POLO LUIS FELIPE | 1/03/2018 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------|----------|------------|----|------------------------------------|-----------|-----------------------|---|---|
| 35 | L.E / DNI | 18171393 | 22/08/1976 | 45 | CONTRERAS MORILLO SANDRA MARIBEL | 1/04/2019 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 36 | L.E / DNI | 78717811 | 11/10/2000 | 21 | CONTRERAS VASQUEZ INGRID MIRELLA | 1/05/2020 | CAS CÁMARAS | OPERADOR DE CÁMARA | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 37 | L.E / DNI | 18017091 | 19/11/1960 | 61 | CRUZ TANTAPOMA CLARA JANETH | 1/01/1994 | NOMBRADOS | REGISTRADORA | OFICINA DE REGISTRO CIVIL |
| 38 | L.E / DNI | 18228753 | 30/11/1974 | 47 | DE LA CRUZ GONZALEZ ROCIO PATRICIA | 1/04/1996 | NOMBRADOS | SECRETARIA | OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS Y DEFENSA CIVIL |
| 39 | L.E / DNI | 18015428 | 16/12/1956 | 65 | DEL AGUILA LOPEZ ELMIT | 1/01/1994 | NOMBRADOS | ASISTENTE | GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA |
| 40 | L.E / DNI | 47058656 | 30/05/1991 | 30 | DELGADO BLAS LUCIA JANETH | 1/05/2020 | CAS CÁMARAS | OPERADOR DE CÁMARA | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 41 | L.E / DNI | 46324025 | 08/05/1990 | 31 | DELGADO GARCIA DEYVIS ALBERTO | 6/08/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | APOYO | OFICINA DE PROGRAMAS ALIMENTARIOS |
| 42 | L.E / DNI | 46642900 | 01/11/1980 | 41 | DIAZ CALVAY JOSE EDUARDO | 1/12/2019 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 43 | L.E / DNI | 18018648 | 28/09/1969 | 52 | DIAZ JACOBO JOSE LUIS | 1/12/2016 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 44 | L.E / DNI | 7517274 | 15/09/1975 | 46 | DIAZ MARIN MARIA GEOVANNA | 1/04/2019 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 45 | L.E / DNI | 44193742 | 12/11/1986 | 35 | DIAZ PRETELL BLANCA ROSA | 2/01/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | JEFE GESTIÓN DE RIESGOS Y DEFENSA CIVIL | OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS Y DEFENSA CIVIL |
| 46 | L.E / DNI | 18113938 | 08/06/1970 | 51 | ESPINOZA VASQUEZ MARIA SOLEDAD | 1/04/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | OFICINA DE OMAPED |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------|----------|------------|----|---|------------|--------------------------|--|---|
| 47 | L.E / DNI | 18176466 | 11/05/1976 | 45 | FERNANDEZ BAZAN CESAR ARTURO | 1/01/2019 | ALCALDE | D.LEG N.º 276 | ALCALDE |
| 48 | L.E / DNI | 46295450 | 30/03/1990 | 32 | FERNANDEZ CALDERON ADRIANA LIZZET | 7/06/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | AUXILIAR DE ALMACÉN Y CONTROL PATRIMONIAL | UNIDAD DE ALMACÉN Y CONTROL PATRIMONIAL |
| 49 | L.E / DNI | 18014482 | 14/08/1966 | 55 | FERNANDEZ CEDEÑO WILLIAM FERNANDO | 1/04/2019 | OBREROS D LEG N.º 728 | APOYO | DEMUNA |
| 50 | L.E / DNI | 18012068 | 07/12/1960 | 61 | FERNANDEZ DE LA ROSA JAIME HUMBERTO | 1/04/2019 | OBREROS D LEG N.º 728 | VIGILANTE | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 51 | L.E / DNI | 18013155 | 24/05/1957 | 64 | FERNANDEZ VERGARA JULIA ROSA | 10/04/1996 | NOMBRADOS | ASISTENTE | OFICINA DE REGISTRO CIVIL |
| 52 | L.E / DNI | 17888755 | 08/11/1962 | 59 | FUNE ARROYO JOSE MARTIN | 15/04/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | AUXILIAR DE ALMACÉN Y CONTROL PATRIMONIAL | UNIDAD DE ALMACÉN Y CONTROL PATRIMONIAL |
| 53 | L.E / DNI | 40309538 | 06/08/1979 | 42 | GARAY CARRERA HETEL | 1/11/2017 | CAS OGERSO | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 54 | L.E / DNI | 80414683 | 12/09/1976 | 45 | GARCIA BAUTISTA SANTOS | 1/05/2019 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 55 | L.E / DNI | 41027967 | 13/08/1981 | 40 | GARCIA ROJAS NELLY NANCY | 1/03/2019 | OBREROS D LEG N.º 728 | VIGILANTE | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 56 | L.E / DNI | 42695218 | 18/08/1980 | 41 | GAYTAN RIOS ISFLOR | 1/09/2017 | CAS OGERSO | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 57 | L.E / DNI | 18012763 | 10/02/1963 | 59 | GOMEZ VERA VICTOR GUILLERMO | 1/11/2017 | CAS OGERSO | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------|----------|------------|----|--|-----------|----------------------------|-----------------------------------|--|
| 58 | L.E / DNI | 18017879 | 19/12/1967 | 54 | GONZALES ASMAT ANDRES NEMESIO | 1/12/2016 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 59 | L.E / DNI | 18015549 | 23/07/1963 | 58 | GONZALEZ SACHUN MARIA MAGDALENA | 1/09/2017 | CAS OGERSO | TRabajador DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 60 | L.E / DNI | 17901045 | 15/10/1956 | 65 | GUANILO ANICETO DOMINGA MANUELA | 1/09/2002 | NOMBRADOS | SECRETARIA | GERENCIA DE SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN AMBIENTAL |
| 61 | L.E / DNI | 47629983 | 04/11/1986 | 35 | GUZMAN MARQUINA CARMELA | 1/09/2017 | CAS OGERSO | TRabajador DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 62 | L.E / DNI | 70457125 | 16/04/1994 | 28 | GUZMAN SACHUN SILVIA PAMELA | 1/04/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | SECRETARIA | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 63 | L.E / DNI | 18228907 | 05/11/1978 | 43 | HERNANDEZ VIGO JOSE DANIEL | 1/05/2020 | CAS CÁMARAS | OPERADOR DE CÁMARA | OFICINA DE TRANSPORTE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL |
| 64 | L.E / DNI | 74976907 | 04/11/1997 | 24 | HUACCHA VALDERRAMA ESTEFANI ROXANA | 1/05/2020 | CAS CÁMARAS | OPERADOR DE CÁMARA | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 65 | L.E / DNI | 18128391 | 28/07/1972 | 49 | JACOBO QUILICHE JULIO NICANOR | 1/03/2000 | NOMBRADOS | APOYO | OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR |
| 66 | L.E / DNI | 17879424 | 03/01/1965 | 57 | JIMENEZ GUZMAN MAGDA HORTENCIA | 1/02/2013 | CONTRATADOS PERMANENTES | ASISTENTE | GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA |
| 67 | L.E / DNI | 18018117 | 05/11/1967 | 54 | LEON CASIANO SANTOS JAVIER | 1/01/1991 | NOMBRADOS | APOYO | PVL |
| 68 | L.E / DNI | 40625135 | 10/05/1979 | 42 | LEON PALMA GENARO JAVIER | 1/09/2006 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRabajador DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------|----------|------------|----|---|------------|--------------------------|--|---|
| 69 | L.E / DNI | 40625134 | 18/12/1979 | 42 | LEON PALMA GUADALUPE RICARDO | 1/09/2006 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 70 | L.E / DNI | 26962516 | 12/12/1975 | 46 | LEON PALMA SANTOS ISABEL | 1/09/2006 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 71 | L.E / DNI | 43409102 | 10/11/1981 | 40 | LEON PALMA SEVERINO WILFREDO | 1/06/2017 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 72 | L.E / DNI | 80574393 | 30/12/1970 | 51 | LI GOMEZ JAMES GERMAN | 1/11/2017 | CAS OGERSO | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 73 | L.E / DNI | 18012472 | 24/06/1959 | 62 | LOPEZ FERNANDEZ JUANA ELIZABETH | 15/06/1990 | NOMBRADOS | JEFE | OFICINA DE REGISTRO CIVIL |
| 74 | L.E / DNI | 45951448 | 24/08/1983 | 38 | LOPEZ PEREZ YOVANA JAQUELINE | 1/09/2017 | CAS OGERSO | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 75 | L.E / DNI | 43899279 | 14/02/1985 | 37 | LOPEZ TORRES SILVIA JANNER | 21/03/2016 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 76 | L.E / DNI | 17827803 | 01/11/1950 | 71 | MANTILLA MURRUGARRA CESAR AUGUSTO | 1/04/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | VIGILANTE | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 77 | L.E / DNI | 41543766 | 22/05/1981 | 40 | MARREROS ROJAS EDGAR CELESTINO | 11/11/2020 | CAS ADMINISTRATIVO | AUXILIAR DE ALMACÉN Y CONTROL PATRIMONIAL | UNIDAD DE ALMACÉN Y CONTROL PATRIMONIAL |
| 78 | L.E / DNI | 70091361 | 18/10/1993 | 28 | MENACHO RUIZ JUAN ANTONIO | 4/02/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | ASISTENTE DE TOPOGRAFÍA | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL |
| 79 | L.E / DNI | 47493635 | 24/07/1991 | 30 | MENDEZ ALCANTARA URSULA ANTONELLA | 2/01/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | ASISTENTE | GERENCIA MUNICIPAL |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------|----------|------------|----|--|------------|--------------------------|-----------------------------------|---|
| 80 | L.E / DNI | 44387953 | 19/10/1986 | 35 | MENDOZA BECERRA MATILDE | 1/09/2017 | CAS OGERSO | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 81 | L.E / DNI | 19098251 | 6/07/1969 | 52 | MENDOZA CUSQUICIBAN MARIA ISABEL | 1/09/2017 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 82 | L.E / DNI | 18017213 | 07/04/1952 | 70 | MENDOZA DE SILVA MARIA EMMA | 1/04/2019 | OBREROS D LEG N.º 728 | ASISTENTE | OFICINA DE OMAPED |
| 83 | L.E / DNI | 18016749 | 28/01/1955 | 67 | MENDOZA TANTAPOMA BETTY | 15/06/1990 | NOMBRADOS | JEFE | OFICINA DE REGISTRO CIVIL |
| 84 | L.E / DNI | 18035101 | 30/05/1961 | 60 | MEZA MANTILLA JUANA CONSUELO | 1/04/2019 | OBREROS D LEG N.º 728 | VIGILANTE | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 85 | L.E / DNI | 19692644 | 25/06/1975 | 46 | MIÑANO VALLES SANTOS ELOY | 1/06/2017 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 86 | L.E / DNI | 40413753 | 24/03/1977 | 45 | MITIDIERI RODRIGUEZ MARIA CRISTINA | 13/06/2019 | CAS OGERSO | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 87 | L.E / DNI | 45507810 | 28/11/1988 | 33 | MOGOLLON SERNAQUE JAIME ANTONIO | 1/12/2016 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 88 | L.E / DNI | 17914508 | 07/07/1964 | 57 | MORILLOS DIAZ CECILIA SOLEDAD | 1/04/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | VIGILANTE | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 89 | L.E / DNI | 45441944 | 12/10/1988 | 33 | NARRO HUAMAN LIZ ULIANA | 1/08/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | GERENTE | GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO |
| 90 | L.E / DNI | 18157570 | 26/10/1975 | 46 | ÑIQUE ROSALES JORGE LUIS | 1/06/2019 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 91 | L.E / DNI | 18013684 | 17/09/1952 | 69 | PALACIOS CARRASCO PEDRO LUCIO | 15/06/1990 | NOMBRADOS | VIGILANTE | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |

| | | | | | | | | | |
|-----|---------------|-----------|------------|----|-------------------------------------|-----------|--------------------------|-----------------------------------|---|
| 92 | L.E / DNI | 18012914 | 16/05/1963 | 58 | PALMA ORUNA JUAN | 1/01/2009 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 93 | L.E / DNI | 26952146 | 15/08/1964 | 57 | PALMA ORUNA LUIS JOSE | 1/09/2006 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 94 | L.E / DNI | 40162594 | 21/05/1979 | 42 | PATRICIO CASTILLO ELIA GLADYS | 1/04/2019 | OBREROS D LEG N.º 728 | VIGILANTE | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 95 | L.E / DNI | 48319487 | 31/07/1994 | 27 | PEREDA PAREDES RAQUEL ELIZA | 1/04/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | SECRETARIA | GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO |
| 96 | L.E / DNI | 18194295 | 12/12/1966 | 55 | PEREZ DIAZ SILVESTRE | 1/01/2009 | OBREROS D LEG N.º 728 | TRABAJADOR DE LIMPIEZA PÚBLICA | OFICINA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORNATO |
| 97 | CARN/ EXT. | 003690238 | 06/02/1980 | 42 | PEREZ GONZALES ARMANDO JOSE | 1/04/2019 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |
| 98 | L.E / DNI | 18018798 | 31/05/1969 | 52 | PESCORAN RUBIO NEY ANGEL | 1/07/2003 | NOMBRADOS | VIGILANTE | GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS |
| 99 | L.E / DNI | 46237022 | 24/02/1990 | 32 | PIMINCHUMO LLAURY LADY IVONNE | 2/08/2019 | CAS ADMINISTRATIVO | ASISTENTE LEGAL | GERENCIA MUNICIPAL |
| 100 | L.E / DNI | 45811796 | 03/09/1983 | 38 | PIZAN ALCA BARTOLO ALFREDO | 1/12/2016 | CAS SERENOS | AGENTE DE SERENAZGO | OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA |