

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA
SUBGERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TRUJILLO - 2020

Línea de Investigación:

Relaciones humanas y laborales

Autor (es):

Br. Guerra Velazco, Oscar Washington

Br. León Polo, Yolanda

Asesora:

Dra. Herbias Figueroa, Margot Isabel

TRUJILLO, PERÚ

2020

Fecha de Sustentación: 19 de enero 2021

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Conforme a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, tenemos a bien someter a su ilustrado criterio y justa consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCION LABORAL DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2020”**, con la finalidad de obtener el título de Licenciado en Administración.

El desarrollo de este trabajo es fruto de nuestro gran esfuerzo y dedicación, el resultado de la aplicación de los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional, de la consulta de fuentes bibliográficas y del análisis teórico-práctico del tema propuesto.

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

Atentamente,

Guerra Velazco Oscar Washington

Br. en Ciencias Económicas

León Polo Yolanda

Br. en Ciencias Económicas

DEDICATORIA

A mis padres y abuelos:

Por darme la vida, guiar mis pasos con el ejemplo, por el apoyo incondicional que siempre me han brindado a lo largo de mi vida, por sus consejos, enseñanzas y son quienes hacen de mí una mejor persona.

A mis hijas Fabiana y Leticia:

Por ser mi motivo de superación día a día y por compartir conmigo momentos inolvidables, llegando a mi vida para llenarla de inmensa felicidad.

Oscar Guerra Velazco

A mi padre por sus sabios consejos y su apoyo incondicional porque sé que desde el cielo me cuida y me guarda día a día.

A mis hijos Sarita y Jean Paul, por ser el factor principal de mi superación, Agradecida con Dios, a mi madre, por estar junto a mí apoyándome, a mis hermanos que se encuentran lejos porque sé que con sus oraciones siempre están presentes a cada momento.

Yolanda León Polo

AGRADEMIENTOS

A nuestro padre Celestial, por habernos dado la fortaleza en afrontar con sabiduría todos los obstáculos de nuestra vida y a estar presente en cada paso que damos para alcanzar una meta más.

A nuestra familia, quienes nos ayudan ante las adversidades de la vida, quienes nos fortalecen nuestras debilidades, quienes nos cuidan día a día y nos dan sabiduría constantemente.

A los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, quienes nos facilitaron la información requerida para nuestra investigación y poder culminar nuestro trabajo.

A nuestros profesores que, siendo parte fundamental, por su apoyo, sus enseñanzas y consejos, nos guiaron paso a paso en la realización de nuestra investigación.

A nuestra Asesora Dra. Margot Herbias, por su gran apoyo, enseñanzas y sobre todo su paciencia para con nosotros.

LOS AUTORES

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020". Se utilizó un diseño de tipo correlacional; para la recolección de datos se aplicó la Escala ordinal para las variables de estudio Comunicación Interna y la Satisfacción laboral.

El cuestionario fue por juicio de expertos y se aplicó a la población muestral conformada por 39 colaboradores del Área de subgerencia y desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo-2020. Se obtuvo como resultado que existe una correlación altamente significativa y directa ($p < 0.01$) entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral, por lo que queda demostrada la hipótesis que existe relación entre las variables de estudio, destacando que la comunicación interna es primordial para una buena gestión del talento humano a nivel de organizaciones públicas.

Palabras claves: *Comunicación interna, satisfacción laboral.*

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To determine the relationship between internal communication and job satisfaction of the staff of the business development sub-management of the Provincial Municipality of Trujillo - 2020". A correlational type design was used; for data collection, the ordinal scale was applied for the study variables Internal Communication and Job Satisfaction.

The questionnaire was based on expert judgment and was applied to the sample population made up of 39 collaborators from the Sub-management and Business Development Area of the Provincial Municipality of Trujillo-2020. It was obtained as a result that there is a highly significant and direct correlation ($p < 0.01$) between Internal Communication and Job Satisfaction, which is why the hypothesis that there is a relationship between the study variables is demonstrated, highlighting that internal communication is essential for a good management of human talent at the level of public organizations.

Keywords: *Internal communication, job satisfaction.*

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADEMIENTOS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Justificación	17
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
2. MARCO DE REFERENCIA	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Internacionales	19
2.1.2. Nacionales	21
2.1.3. Locales	23
2.2. Marco teórico	25
2.2.1. Comunicación interna	25
2.2.1.1. Definiciones	25
2.2.1.2. Importancia de la comunicación interna	27
2.2.1.3. Tipos de comunicación interna	27
2.2.1.4. Objetivos de la comunicación interna	29
2.2.1.5. Herramientas de comunicación interna	29
2.2.2. Satisfacción Laboral	31
2.2.2.1. Definiciones	31
2.2.2.2. Dimensiones	32
2.2.2.3. Medición	33
2.3. Marco conceptual	34

2.4.	Hipótesis.....	36
2.5.	Variables.....	36
3.	METODOLOGIA.....	39
3.1.	Tipo y nivel de investigación.....	39
3.2.	Población, marco muestral, unidad de análisis y muestra.....	39
3.2.1.	Población.....	39
3.2.2.	Marco muestral.....	39
3.2.3.	Unidad de análisis.....	40
3.2.4.	Muestra.....	40
3.3.	Técnicas e instrumentos.....	40
3.3.1.	Técnicas.....	40
3.3.2.	Instrumentos.....	40
3.4.	Diseño de contrastación.....	41
3.5.	Procesamiento y análisis de datos.....	41
4.	Generalidades de la Municipalidad Provincial de Trujillo.....	43
4.1.	Breve reseña histórica.....	43
4.2.	Misión y visión.....	43
4.3.	El organigrama.....	44
4.4.	La subgerencia de desarrollo Empresarial.....	45
4.4.1.	Funciones.....	45
5.	Presentación de Resultados.....	46
5.1.	Resultados Cuantitativos.....	46
5.1.1.	Prueba de hipótesis.....	57
5.2.	Resultados Cualitativos.....	59
5.3.	Discusión de Resultados.....	62
6.	Conclusiones y Recomendaciones.....	68
6.1.	Conclusiones.....	68
6.2.	Recomendaciones.....	69
	REFERENCIAS.....	70
	ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	37
<i>Distribución de la población del personal administrativo de la subgerencia de desarrollo económico local, 2020</i>	
Tabla 2	44
<i>Comunicación Interna de los trabajadores de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	
Tabla 3	45
<i>Comunicación Interna según indicador de los trabajadores de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	
Tabla 4	48
<i>Satisfacción laboral de los trabajadores de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	
Tabla 5	49
<i>Satisfacción laboral según indicador de los trabajadores de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	
Tabla 6	52
<i>Correlación entre la dimensión Transparencia de la comunicación interna y las dimensiones de la Satisfacción Laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	
Tabla 7	53
<i>Correlación entre la dimensión Participación de la comunicación interna y las dimensiones de la Satisfacción Laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	
Tabla 8	54
<i>Correlación entre la dimensión Eficiencia de la comunicación interna y las dimensiones de la Satisfacción Laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	
Tabla 9	55

Correlación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020

Tabla 10.....72

Confiabilidad del Instrumento: Escala de Comunicación Interna

Tabla 11.....73

Validez del instrumento: Escala de Comunicación Interna

Tabla 12.....74

Prueba de Kolmogorov-Smirnov del instrumento: Escala de Comunicación Interna

Tabla 13.....76

Confiabilidad del Instrumento: Escala de Satisfacción Laboral

Tabla 14.....77

Validez del instrumento: Escala de Satisfacción Laboral

Tabla 15.....78

Prueba de Kolmogorov-Smirnov del instrumento: Escala de Satisfacción Laboral

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	44
<i>Comunicación Interna de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	
Figura 2.....	46
<i>Comunicación Interna según Indicador del personal nombrado de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	
Figura 3.....	47
<i>Comunicación Interna según Indicador del personal CAS de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	
Figura 4.....	48
<i>Satisfacción Laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	
Figura 5.....	50
<i>Satisfacción Laboral según Indicador del personal nombrado de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	
Figura 6.....	51
<i>Satisfacción Laboral según Indicador del personal CAS de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020</i>	

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, las nuevas exigencias del entorno y el cambio en la gestión del capital humano en una institución están vinculados con la forma de conducción, los estilos de liderazgo participativo, la mayor comunicación e interacción entre los miembros de la organización y la activa participación en la toma de decisiones, considerando al personal como el factor fundamental del desarrollo de una institución.

Al respecto, Marcó, Aníbal y Leonel (2017): "...los profundos cambios tecnológicos y del entorno en el que se insertan las organizaciones, tanto privadas como públicas, evidenciados en los últimos 40 años, han modificado sustancialmente su dinámica de funcionamiento, su necesidad de flexibilidad y adaptación permanente a nuevos contextos exigiendo una búsqueda constante de mejores prácticas organizativas e incrementando la complejidad de sus procesos internos..." (p.5).

Se es consciente sobre la importancia del recurso humano en una entidad sea pública o privada y dando una mirada hacia el interior de la misma, se debe reconocer que la comunicación entre el personal en sus diferentes niveles es vital, es una herramienta fundamental para la satisfacción laboral y por consiguiente para el logro de objetivos institucionales. Lo que constituye un gran reto, sobre todo para las instituciones públicas que generalmente centran sus esfuerzos en la comunicación externa, ese proceso que mantienen con la comunidad para dar a conocer sus avances de la gestión, de esa misma forma deben darle importancia a lo que sucede dentro de la organización sobre todo en la comunicación interna, de lo contrario generará graves problemas institucionales que definitivamente llevan a que los trabajadores no realicen un buen trabajo, no logren concretar los objetivos institucionales y por ende el personal no se encuentre satisfecho laboralmente.

Efectivamente, las instituciones han experimentado cambios, sobre todo internamente encontrando en el recurso humano su mayor fortaleza para poder concretar y cumplir a cabalidad los objetivos y metas planteados por la institución,

pero sobre todo permitirá al personal afianzar la satisfacción laboral del mismo, logrando un adecuado ambiente laboral que repercutirá en la mejora de su trabajo.

Gallacher (2016) manifiesta lo siguiente: “Las interacciones que ocurren entre individuos que trabajan en una organización son distintas que las que ocurren en un mercado. Comprender el funcionamiento de organizaciones requiere entonces focalizar atención en las diferencias entre ambos tipos de interacciones. Requiere además comprender los factores que favorecen o retardan la interacción humana productiva dentro de la organización.” (p.3).

Es conocido que si una persona se desenvuelve en un ambiente agradable en donde se comuniquen sus necesidades, logros, problemas, deseos, metas, se generará un ambiente adecuado en el cual el personal desempeñará mejor sus funciones logrando que este se encuentre satisfecho con el trabajo que realiza. Las instituciones públicas al igual que en el sector privado están conformadas por personas que trabajan para personas, por lo que para poder tener una buena comunicación con la comunidad es necesario que exista una buena comunicación interna y así cumplir lo que se ha planteado como institución.

A diferencia del sector privado, en el sector público cada 4 años o muchas veces en menos tiempo se cambia de funcionarios o empleados, y al iniciar sus labores, cada nuevo jefe plantea nuevas ideas, nuevos objetivos y muchas veces no existe una estrategia definida que dé continuidad al trabajo de las diferentes gestiones. Sería importante que, al cambio de funcionarios o gestiones, las estrategias de trabajo continúen en el tiempo.

La gran problemática del sector público en el Perú radica en la poca confianza que la población tiene en este, debido a que sienten que todos los procesos burocráticos están llenos de corrupción y que son mediados por interacciones erróneas entre los mismos trabajadores, debido a que sienten que ellos no realizan una labor adecuada o son demasiado lentos en su realización. Al respecto, López, Vásquez y Tinoco (2018), mencionaron existe una satisfacción negativa en el marco de la relación entre el estado y el ciudadano.

La Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo desarrolla programas a lo largo del año que benefician a toda la comunidad y estos son los siguientes:

- Implementación de una estrategia para la generación de una cultura de emprendimiento en la inserción laboral. Para esta actividad se creó la Bolsa de Trabajo “Aquí hay Chamba”, donde la Municipalidad es un puente con la empresa privada y la comunidad trujillana. Se realizan convocatorias a la población en los diferentes distritos de Trujillo para que puedan acceder a una oportunidad laboral. Asimismo, el Centro de Capacitación y Producción – CECAP convoca al público en general para que pueda emprender su propio negocio. Se dictan talleres como: maquillaje profesional, cosmetología, melamine, confección textil y panadería. Estos se desarrollan tanto en la provincia de Trujillo y distritos. La unidad de medida de estos dos programas es a través de la asistencia a los cursos de capacitación (personas capacitadas).
- Fortalecimiento productivo y apertura de nuevos mercados. En este programa se genera una oportunidad de asistir técnicamente a las mypes de la provincia de Trujillo. Se brinda una asistencia adecuada y se ejecutan programas de capacitación en coordinación con el Ministerio de la Producción. La unidad de medida de este programa son las mypes asistidas.
- Tratamiento y regularización del comercio informal en la vía pública. Con este programa se sensibiliza al comerciante informal que hace uso de la vía pública, incentivándolo a ser parte de los mercados temporales instalados por Municipalidad y a la vez haciéndoles conocer la oportunidad de la bolsa de trabajo “Aquí hay Chamba”. La unidad de medida se establece a través de los informes que presentan los fiscalizadores del área.
- Programa Jóvenes emprendedores. Este programa tiene como finalidad que los estudiantes universitarios sean emprendedores y puedan crear sus propios negocios y así sean sus propios jefes. Su unidad de medida es la cantidad de participantes que asisten a la capacitación.
- Fortalecimiento de Competencias Empresariales. Se realiza a través del programa “Jueves Empresarial”, en donde se capacita a los jóvenes en

temas innovadores y de emprendimiento. Su unidad de medida es la cantidad de participantes que asisten a la capacitación.

- Fortalecimiento del Centro de Desarrollo Empresarial de la provincia de Trujillo. En este programa se convoca a los egresados del centro de capacitación y producción – CECAP textiles y maquillaje profesional nivel básico del año 2019, para dotarlos de conocimientos actuales del rubro textil y de la belleza. Además, a través de un convenio que tiene la Subgerencia con el Ministerio de Producción, nos brindan los profesionales especializados para los seminarios de jueves empresarial y Asistencia Mypes. La unidad de medida es a través de informes presentados por el trabajador.

Todas estas actividades están en el Plan Operativo Institucional consolidado con programación física del año 2020, el cual se encuentra en el sistema del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN. Cada una tiene su unidad de medida (U.M). Para medir la eficacia y el cumplimiento de los objetivos de las actividades se realizan a través de informes que presenta el trabajador. Este detalla la lista y fotos de los participantes y, de acuerdo con ello, se realiza un análisis del reporte verificando si lo planeado se ha cumplido o qué porcentaje se cumplió de la meta.

Todos estos programas son ejecutados por el personal de la subgerencia de desarrollo empresarial, a quienes se les asigna la responsabilidad de la ejecución y del cumplimiento de las metas. Se trabaja por grupos liderados por un responsable. Para que este grupo realice un trabajo eficiente es necesario que coordinen y planifiquen acciones; por ende, es clave que exista una buena comunicación interna entre el grupo, el subgerente, incluso con las demás áreas que se involucrarán en el desarrollo de los programas. Como menciona Subgerente de Desarrollo Empresarial Juan Flores, la comunicación dentro de la municipalidad es fluida, jerárquicamente vertical y es comprometida con el trabajo, además de existir una comunicación horizontal. Como resultado de esta coordinación, se puede afirmar que, si existiera una buena comunicación interna, habría una eficiente labor, logrando en el trabajador una satisfacción laboral, al concretar el cumplimiento los objetivos y metas.

Se es consciente de que el trabajador es la parte fundamental para el desarrollo de las instituciones. Muchos de los trabajadores en la institución edil llevan años trabajando y existe un grupo con menos años de labores. El ambiente que se genere dentro del grupo de trabajo y la interacción entre ellos a través de la comunicación interna será fundamental para que desarrollen un buen trabajo; pero, sobre todo, generará en cada uno de ellos la satisfacción personal y laboral. Todo repercutirá en el cumplimiento de las metas institucionales, beneficiando al desarrollo de la comunidad trujillana. Sin embargo, el Subgerente de Desarrollo Empresarial, menciona que la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad puede verse afectada por los bajos sueldos que brinda el sector público, aunque da facilidades para continuar estudios de especialización los fines de semana.

Entonces podemos ver la importancia de que se mantenga una buena comunicación interna entre el personal, jefes, incluso el contacto con otras áreas, porque permitirá que el trabajador se sienta satisfecho con los logros que ha obtenido, pero todo se centrará en el fin primordial que será cumplir las metas establecidas, beneficiando a la comunidad.

Por lo tanto, la presente investigación se orienta a establecer la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2020.

1.2. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020?

Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la comunicación interna del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de la Subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Transparencia de la comunicación interna y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Participación de la comunicación interna y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Eficiencia de la comunicación interna y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo?

1.3. Justificación

Teórica

El estudio constituye una referencia teórica debido a que se contratarán las teorías y conceptos sobre la comunicación interna y la satisfacción laboral en una institución pública, cuyo modelo administrativo es diferente al de una empresa privada.

Práctica

Los resultados obtenidos del presente estudio se dieron a conocer al subgerente de Desarrollo Empresarial para involucrar a todo el personal del área y tomar las medidas correctivas.

Metodológica

La investigación se realiza teniendo en consideración los procedimientos matrices del sistema de investigación científica y se emplea la encuesta como instrumento de recolección de información, el cual validamos para determinar su viabilidad. Esto va a permitir continuar con otras investigaciones en la medida que se diseñen y validen instrumentos de recolección de datos.

Social

La investigación es pertinente porque en el mundo de hoy se valora mucho a las personas en las organizaciones y estamos abordando dos puntos que tienen que ver directamente con estas: uno es la comunicación que puede haber al interno de una organización y el otro es la satisfacción del trabajador. Entonces, estos son aspectos claves en la gestión de una organización, sea pública o privada.

Esta investigación sí es importante porque aborda dos aspectos que involucran directamente a las personas, con la finalidad de saber si la comunicación tiene alguna relación con la satisfacción, y si se demuestra esta relación, saber qué hacer para que se fortalezca la comunicación interna en una institución pública y la satisfacción de los trabajadores no se vea afectada.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el nivel de la comunicación interna del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial Municipalidad Provincial de Trujillo.
- b) Identificar el nivel de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
- c) Determinar la relación que existe entre la dimensión Transparencia de la Comunicación Interna y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

- d) Determinar la relación que existe entre la dimensión Participación de la Comunicación Interna y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
- e) Determinar la relación que existe entre la dimensión Eficiencia de la Comunicación Interna y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Concha (2016), en su tesis titulada *“Relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una Universidad privada de la ciudad de Guayaquil”* en Ecuador, para lograr el título de Ingeniera en gestión de recursos humanos, cuyo principal objetivo fue analizar la relación entre los niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil, en esta investigación se considera como población de estudio los 156 colaboradores que integran la nómina de la universidad privada de la ciudad de Guayaquil, cuya muestra estuvo representada por 103 colaboradores. El tipo de investigación es descriptiva, porque tienen como objetivo conocer y establecer el nivel de satisfacción de la comunicación interna.

Se determinó una satisfacción laboral alta (91.2%), siendo los colaboradores entre los 39 y 46 años los más satisfechos, con un nivel de formación en licenciatura y maestría, que ocupan niveles altos de jerarquía. La comunicación interna tuvo un comportamiento estable en los últimos seis meses, con un nivel de satisfacción del 75%. Los niveles de satisfacción de la comunicación interna fueron altos en los ámbitos de comunicación interna (57% satisfecho y el 13% totalmente satisfecho), comunicación interna entre colaboradores (23% totalmente satisfecho y el 56% satisfecho), con tu trabajo en equipo (45,5% totalmente satisfecho y el 49,10%

satisfecho) y comunicación interna con el supervisor directo (47,10% totalmente satisfecho y el 41,10% satisfecho). A diferencia del obtenido en la comunicación interna organizacional (5,30% siempre, 33,10% frecuentemente).

La autora concluye:

- ✓ Que la relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil es satisfactoria.
- ✓ Existen algunos aspectos que requieren atención como la comunicación interna, entre colaboradores, equipo de trabajo, organizacional
- ✓ Sugiere reforzar los canales de comunicación entre el grupo de directivo y el personal.

Efectivamente, con esta investigación se afirma que existe una relación directa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, que estos dos aspectos son básicos para llevar a cabo un buen trabajo, esta investigación a la vez servirá para tomar como base la metodología empleada y los resultados obtenidos. A diferencia de la autora, la comunicación interna y la satisfacción laboral serán llevados en una institución pública, permitiendo conocer más aspectos referentes a las variables de estudio y que servirán para mejorar la atención a la comunidad trujillana.

Vásquez (2015). En su tesis titulada *“Estudio de satisfacción laboral en el estamento administrativo metropolitano de la central nacional de abastecimiento del servicio nacional de salud de Chile”*, para optar por el título de Administrador Público. Para poder materializar esta investigación y hacer recaer la encuesta sobre satisfacción laboral en un sector productivo. En aras de lograr una mejor representatividad de la muestra, se ha querido buscar una organización que combine lo público con lo privado, hallándose dicha amalgama en la central de abastecimiento del servicio de salud, por tratarse de una institución pública con una eminente vinculación con la comunidad. Se elaboró una encuesta anónima con preguntas cerradas y en una escala tipo Likert (no específicamente Likert), para medir la satisfacción laboral con cinco grados: «muy de acuerdo», «de acuerdo», «indiferente», «en desacuerdo», y «muy en desacuerdo». Increíblemente las cifras revelaron que los niveles más altos de conformidad se encuentran en esta

categoría. Los funcionarios de Cenabast mostraron una buena relación con sus jefes directos en la preevaluación que éstos últimos les deben realizar; en la valoración por el esfuerzo realizado por el cumplimiento de metas dentro de los plazos establecidos; al compartir en celebraciones organizacionales y sociales; y en la confianza: la mayoría considera que su jefe es una persona con quien se pueda hablar abiertamente. También los funcionarios consideraron que su jefe se preocupa por su bienestar dentro de cada departamento; y que su jefe no le interesa imponer su voluntad, pero en ambas premisas con un nivel levemente inferior. La media de esta hipótesis fue de 1,07, de manera que existe una aceptación general sobre este concepto. En resumen, la presente tesis investiga los niveles de satisfacción laboral en el estamento administrativo que se desempeña en la Región Metropolitana de la Central Nacional de Abastecimiento, órgano público dependiente del Servicio Nacional de Chile (p. 93).

Esta investigación es importante porque da una mirada más de cerca al sector público; ya que, si bien es cierto la comunicación interna y la satisfacción laboral son temas bastante estudiados y aplicados en el sector privado; en el sector público, no son tan intensas. Ahí radica la importancia de esta investigación como un referente para nuestro estudio. Aunque el autor consideró el estudio de satisfacción laboral en un organismo público, se limitó a esa única variable, por lo que el presente estudio aportará la correlación con otra variable que se presenta en el medio, que sería la comunicación interna.

2.1.2. Nacionales

Tuanama (2019), en su trabajo de investigación titulado *“Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019”*, Universidad Peruana Unión, para obtener el grado de bachiller en Administración y negocios internacionales en la Universidad Peruana Unión, cuyo objetivo es conocer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo provincia y departamento de San Martín. Su población estuvo conformada por 80 colaboradores del área

administrativa, el diseño de investigación fue descriptiva correlacional y de enfoque cuantitativo. En este estudio se aplicó el cuestionario como instrumento, el cual fue validado a través de tres juicios de expertos también se analizó la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach aplicado a las variables de estudio, corresponde a una valoración de varios ítems para cada una, cuyo resultado y valor del coeficiente para el constructo comunicación interna es de 0,953 y desempeño laboral 0,891 donde se indican que si hay consistencia y confirman la confiabilidad de las escalas. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Rho Spearman; muestra que si existe relación significativa ($Rho = 0,545^{**}$; $p = 0,000$) de las variables estudiadas.

El autor concluyó que, si existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda Shilcayo, 2019, y se obtuvo una correlación positiva media ($Rho=0,578^{**}$; $p=0,000$), determinando que a mejor y mayor comunicación interna mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad. Eso quiere decir que la comunicación interna otorga en cumplir con las funciones de cada puesto, y por ende un buen desempeño laboral de cada colaborador logrando un buen clima laboral ($p.04$). El autor correlacionó la comunicación interna con el desempeño, sin embargo, lo hizo con el fin de buscar una forma de mejorar el rendimiento de los colaboradores, por otro lado, el presente estudio trata de observar aspectos referentes a la satisfacción dentro del trabajo de los colaboradores. Esta investigación sirvió para determinar la metodología de aplicación en la presente tesis.

Alipázaga (2017), en su tesis titulada: *“Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017”*, para optar por el título de Licenciada en enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, investigó que la comunicación interna dentro de un establecimiento de salud, sea entre los directivos y el trabajador o entre pares, tiene algunos puntos en común con los factores intrínsecos y extrínsecos satisfacción laboral. El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. El estudio tuvo un diseño cuantitativo, de nivel correlacional y corte transversal. La muestra estuvo formada por 50 enfermeras que laboran en el servicio de nefrología

del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en quienes se aplicó dos instrumentos: uno para la comunicación interna (adaptado por las tesoreras) y otro para la satisfacción (Escala General de Satisfacción NTP 394), ambos con 15 preguntas de 5 ítems, que varían entre 1 y 5 puntos. Los resultados muestran a la comunicación interna con una calificación de $51,22 \pm 8,2$; valor muy similar al obtenido en la satisfacción total, con $50,68 \pm 8,76$. El análisis inferencial indica la existencia de una correlación positiva entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, así como sus dimensiones factores extrínsecos e intrínsecos ($p > 0,05$). Se concluyó que la comunicación interna juega un rol importante para determinar el grado de satisfacción laboral de sus trabajadores.

Esta tesis afirma que la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral es directa, se tomó como referencia para nuestra investigación ya que las 2 variables coinciden con nuestra investigación, sobretodo se consideró la metodología utilizada (p. 64). Aunque el autor consideró el estudio de las variables para el presente estudio, fue realizada en profesionales de enfermería y la presente investigación aportará el estudio de las variables en personal administrativo público.

2.1.3. Locales

Pérez (2017), en su tesis: *“Influencia de la gestión de comunicación interna en el clima laboral de Caja Trujillo – agencias del distrito de Trujillo, 2017”*, para obtener el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Universidad Privada Antenor Orrego. El objetivo de esta investigación fue determinar cómo influye la gestión de la comunicación interna en el clima laboral de Caja Trujillo – agencias del distrito de Trujillo, 2017, en el cual se evidenció la correlación que tienen ambas variables. La metodología empleada en la investigación fue la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de aplicación de éstas. La población de estudio estuvo constituida por 486 colaboradores, de los cuales se consideraron a 215 colaboradores como parte de la muestra estratificada con afijación proporcional, calculada con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Mediante la utilización de un cuestionario con 52 preguntas con la escala de Likert del 1 al 5 y con métodos estadísticos la investigación concluye que existe una correlación altamente

significativa entre ambas variables; la gestión de la comunicación interna influye favorablemente en el clima laboral de las agencias del distrito de Trujillo de Caja Trujillo, 2017 (p.05).

Tener esta investigación local como referencia y sobre todo con el resultado que la comunicación interna es determinante para el clima laboral, se entiende que esta comunicación debe realizarse de manera apropiada, tomando en cuenta que son los trabajadores el eje principal para el desarrollo de una institución. El aporte respecto a esta investigación, radica en la utilización de una variable distinta, que es la satisfacción laboral, la cual medirá su influencia.

Díaz, Gil (2016), en su tesis titulada *“Desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la Gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2016”*, para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, El presente estudio se ha realizado con el propósito de explicar el desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Para ello se consideró como enunciado del problema *¿De qué manera el desarrollo del personal contribuye a mejorar el nivel de satisfacción laboral en la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo?*, y para ello responder a esta pregunta, se considerado como objetivo general: Medir el impacto del desarrollo del personal en la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Asimismo, se ha considerado tres objetivos específicos que se asemejan en identificar los factores del desarrollo del personal, evaluar la satisfacción del personal, diseñar y aplicar un plan de mejora para el desarrollo del personal que contribuya a la satisfacción laboral, evaluar la satisfacción laboral después de aplicar el plan de mejora del desarrollo del personal. La hipótesis es: El desarrollo del personal contribuirá a mejorar el nivel de Satisfacción laboral en la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Se manejó el diseño lineal observando lo anterior y posterior, en cuanto a la técnica e instrumentos se aplicó la encuesta y como instrumento un cuestionario para la recolección de datos; la muestra representativa a los trabajadores de la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo se ha tomado a los 57 trabajadores que lo conforman. De acuerdo al estudio se pudo comprobar que

hemos alcanzado los objetivos satisfactoriamente; de igual manera la hipótesis ha sido confirmada, en el sentido que el desarrollo del personal influye positivamente en la satisfacción laboral en la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo (p.04).

Se tomó como referencia la prueba estadística para demostrar la hipótesis y contrastar los resultados con el presente estudio.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Comunicación interna

2.2.1.1. Definiciones

“La comunicación interna es el proceso de transmisión de información hacia o entre los grupos de interés interno” (Crespo, Nicolini y Parodi,2015, p. 13).

La comunicación es un elemento innato en los seres humanos para poder manifestar emociones, sentimientos, pensamientos, etc. que los manifestamos a lo largo de nuestra vida, en la familia, en la escuela, en el trabajo, etc.

“La comunicación interna está orientada al público interno que es el grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculadas con ella” (Vértice, 2018, p.15).

Cuando laboramos en una institución, nos relacionamos con diferentes personas, con las cuales nos comunicamos para poder realizar nuestras tareas o actividades diarias. La relación que generemos dentro de nuestra institución será determinante para el cumplimiento de objetivos establecidos.

“La comunicación interna actual no se mide por el control, se mide por el compromiso de los trabajadores” (Verazzi y Cuenca 2018, p. 4).

Es así que, si la comunicación interna es adecuada, se generará satisfacción laboral en el personal y a la vez se podrán concretar las metas

programadas. No debe sonar como paradoja o algo no realizable, siempre van a surgir problemas sobre todo porque se trabaja con personas y cada una de ellas es un ser independiente, con características únicas, al que se le debe tomar la debida importancia, ya que finalmente son ellos quienes van a ejecutar los diferentes programas.

“El objeto de la comunicación interna es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes” (Vértice, 2018, p 25). El personal, que mantiene en el tiempo una adecuada comunicación interna, en conjunto va a permitir concretar las metas, objetivos, contribuyendo con la satisfacción laboral de los colaboradores.

Al respecto Buil et al (2020) define lo siguiente:

La comunicación interna ha cobrado fuerza y relevancia en los últimos años. Las razones son bastante obvias, vienen dadas por los importantes cambios en las empresas y sus formas de liderazgo. Hablamos de ética, de transparencia, de sostenibilidad y de colaboración, en resumen, de un nuevo estilo de management donde cobran una vital importancia los empleados y colaboradores o como se quiera describir a todos los trabajadores de una organización (p. 3).

Este comentario refuerza lo que se ha descrito líneas arriba: la comunicación interna en los últimos años ha tomado una mayor importancia en las organizaciones. De igual forma, esta recae en el personal que forma parte de ellos, ya que depende mucho de su desempeño para que se logren cumplir los objetivos.

Como menciona Andrade (2018) “La comunicación interna es un pilar fundamental en los procesos de modernización de la gestión pública. Se trata del referente clave para pasar de los modelos administrativos piramidales de la era industrial a los modelos planos enfocados en el servicio de la era de la información” (p. 15).

Con el tiempo, el modelo de las empresas se ha modificado. Tiempo atrás, el personal no era el centro de la organización o mejor dicho no se le tomaba la importancia que en la actualidad representa, ya que no lo consideraban como elemento básico para el desarrollo de una organización. La comunicación interna juega un rol importante dentro de la institución.

2.2.1.2. Importancia de la comunicación interna

Para Brandolini y Gonzales Frigoli (2009), la importancia de la comunicación interna radica como instrumento o técnica con el objeto de lograr el resultado esperado, siendo una ventaja la eficacia que se da al momento de recibir y captar los mensajes. Esta comunicación va dirigida al personal que se encuentran dentro de la institución, es decir a todos aquellos que lo conforman, que pueda surgir un ambiente agradable, beneficioso y participativo. Por esta razón podemos decir que los temas abordados sobre la comunicación interna tienen como factor primordial forjar la motivación en el área de recursos humanos, asimismo los empleados deben enfocarse en su trabajo acorde con los objetivos éticos y productivos de la organización, además manejar un buen clima laboral y tener vinculación con las diferentes áreas y niveles de mando cuyo trato sea idóneo, para conseguir que los empleados calificados tengan la capacidad de cumplir con las expectativas dentro de la institución (p. 20).

2.2.1.3. Tipos de comunicación interna

Brandolini y Gonzales Frigoli (2009) sostienen que la organización como ambiente de mutua relación entre personas, existe diferentes maneras de comunicación, podemos distinguir entre ellas a dos grandes: Comunicación formal y comunicación informal la empresa como ámbito de interrelación de personas se producen las más diversas formas de comunicación. En este sentido, se pueden distinguir las formales y las informales como dos grandes grupos (p.34).

- **La comunicación formal:** Es una forma de comunicación que aborda temas laborales principalmente. Es planificada, sistemática y delineada por la organización. Por lo general, utiliza la escritura como medio de expresión y canales oficialmente instituidos. Suele ser más lenta que la informal ya que requiere del cumplimiento de las normas y tiempos institucionales.
- **La comunicación informal:** Es una forma de comunicación en la que se abordan aspectos laborales, que no circula por los canales formales. Utiliza canales no oficiales (conversaciones entre compañeros de trabajo,

encuentros en los pasillos, baño, cafetería, ascensor, entre otros). Tiene la ventaja de divulgarse de manera más veloz que la formal. Puede generar malentendidos y resultar una usina de rumores. La comunicación informal no debe confundirse con una vía informal. Por ejemplo, un desayuno de trabajo es una reunión informal solo que la comunicación dada puede no ser informal ya que emana de un responsable de la organización quién está comunicando formalmente algún tema.

- **Direccionalidad:**

- **Descendente:** Este tipo de comunicación fluye desde el nivel jerárquico de la institución hacia los subordinados, es decir a los niveles inferiores. Las vías de comunicación pueden ser utilizando pizarra informativa, un e-mail, documentos como Oficios, memos. Esta comunicación es importante, porque es manejada para instruir trabajos, metas, facilitar conocimientos, informar sobre las políticas y procedimientos, señalar algunas dificultades que necesiten ser reforzadas relacionadas con el trabajo y obtener una comunicación operativa.
- **Ascendente:** Es cuando la información fluye desde los empleados a los gerentes, supervisores y alto nivel jerárquico. Aquí los empleados manifiestan sus puntos de vista relacionado con el trabajo que desarrollan y las responsabilidades, creando dificultades y un clima de tensión, para aprovechar y corregir sus inquietudes, sirve para mejorar las acciones. El objetivo es que todos se sientan protagonistas de la actividad y de los objetivos corporativos, que afloren energías y potencialidades, fomenta ideas y estimula el consenso.
- **Oblicuas o transversales:** se da no sólo entre los niveles jerárquicos, sino también con las distintas áreas de la organización, las cuales comparten funciones. Son muy comunes en las organizaciones que tienen estrategias globales y de alta participación de los diferentes sectores. Tienen el compromiso de modificar ciertos comportamientos, elevar el espíritu de trabajo en equipo, aumentar el rendimiento, ganar en eficacia y satisfacción, incrementar la competitividad y dinamizar el potencial creativo y la innovación.

En suma, estos tres sentidos forman parte de la multidireccionalidad necesaria para realizar una comunicación eficaz.

2.2.1.4. Objetivos de la comunicación interna

Raffino (2020), sostiene que la comunicación interna persigue los siguientes objetivos:

- Organizar y mejorar el intercambio de información entre áreas. Impidiendo así que los departamentos o gerencias operen como burbujas, aisladas del resto de la organización.
- Promover el conocimiento de la gerencia y de los trabajadores. Fomentando un ambiente de trabajo informado, en el que los trabajadores sepan quién los dirige y cómo, y la gerencia pueda a su vez conectarse con su equipo y saber de quiénes se trata y cuáles son sus fortalezas, debilidades y aspiraciones.
- Generar una identidad corporativa. Las comunicaciones internas deben fomentar la idea de pertenencia entre los trabajadores e impulsar el trabajo en equipo, para tener un ambiente laboral más cálido y comprometido.
- Promover la participación interna. Establecer espacios para el intercambio de ideas, para el contacto social y para el diálogo y el debate, para compartir éxitos y retos, para brindar información importante y para innovar en estos campos (p. 1).

2.2.1.5. Herramientas de comunicación interna

Raffino (2020), indica que existen herramientas para establecer dinámicas saludables de comunicación interna en una institución. La autora considera las siguientes:

- **Boletines internos.** Como newsletters, informes mensuales o semanales, en donde se brinde al trabajador noticias de interés, información importante y se fomente el intercambio entre pares.
- **Manual del empleado.** Suerte de folletos en donde se le entrega al trabajador toda la información de base que podría necesitar para comunicarse con otros departamentos, así como la necesaria para la identidad corporativa: la historia de la organización, su organigrama empresarial, su misión, visión y valores, etc.
- **Carteleras informativas.** Pueden desarrollarse por departamento o centralizadas en una coordinación de información, pero generalmente deben estar en lugares muy visibles o de mucho tránsito, en los que pueda ofrecerse información de diverso tipo e incluso convocar a la participación al público interno.
- **Circulares.** Documentos de interés que circulan, como su nombre lo indica, entre departamentos, trabajadores, etc.
- **Intranet.** Redes computarizadas a las que tienen acceso únicamente los miembros de la organización, pudiendo compartir archivos, tener videoconferencias, enviarse documentos, etc.
- **Correo electrónico.** El correo electrónico institucional es una buena forma de fomentar la pertenencia entre los miembros de la organización y de permitir un intercambio rápido de información, siendo un gasto mínimo de recursos (p. 1).

2.2.1.6. Dimensiones

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

- a) Transparencia:** transmitir y compartir información relevante en forma clara, directa y precisa.
- b) Participación:** Trabajar y comunicar de manera participativa, trabajando en equipo.

- c) **Eficiencia:** Responder las comunicaciones de manera oportuna y transmitir la información de manera completa, concreta y coherente (p. 19).

2.2.2. Satisfacción Laboral

2.2.2.1. Definiciones

Con respecto a esta variable, se ha encontrado diversos conceptos, de los cuales se ha considerado los más importantes:

Para Stephen y Timothy (2017), “la satisfacción laboral es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de sus características, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada” (p. 80).

Los autores nos dicen que, la satisfacción laboral tiene mucho que ver con la actitud de la persona con el trabajo que va a realizar, si cuenta con las habilidades, asimismo, como es la relación con sus compañeros, jefes, además de cumplir con las metas para realizar un buen desempeño. El trabajador con mayor nivel de satisfacción muestra actitudes positivas, pero si esta persona se muestra insatisfecho es porque las actitudes son contrarias. Cuando decimos actitudes del trabajador, lo relacionamos con la satisfacción laboral; que viene a ser un conjunto de emociones favorables o desfavorables que sienten los empleados en el trabajo.

Thompson y Phua (2012), la satisfacción laboral la conceptualiza en dos categorías; Por un lado, se encuentra la satisfacción laboral cognitiva (cognitive job satisfaction), la cual nace como efecto de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un standard cognitivo, mientras que la segunda categoría está la llamada satisfacción laboral afectiva (affective job satisfaction), la cual forma un constructo unidimensional y definida por una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo.

Como manifiestan Olivares, Silva, y Carlos (2013), la satisfacción laboral es el grado de aprobación del individuo dentro del entorno laboral, que tiene mucho

que ver con la remuneración, las funciones laborales, las relaciones humanas y la seguridad (p.84).

Entonces podemos definir a la satisfacción laboral como la actitud que tiene el empleado con su trabajo, el cual lo demuestra con emociones positivas o negativas dependiendo del nivel de satisfacción que tiene con las actividades diarias que realiza en la institución. El trabajador demuestra su forma afectiva dentro de su puesto de trabajo, con buen resultado, esto sucede debido a la experiencia en su cargo y sus valores.

2.2.2.2. Dimensiones

Meliá y Peiró (1998), estos autores logran medir a la Satisfacción Laboral a base de tres dimensiones:

- **Satisfacción con el Ambiente Físico:** Apreciación que obtiene los miembros de la institución, con relación al espacio en la zona de trabajo, su entorno, la temperatura, limpieza e higiene y salubridad.
- **Satisfacción con la supervisión:** Se refiere al grado de frecuencia cercana que realizan los superiores, sobre el desarrollo de las funciones de los empleados.
- **Satisfacción con las prestaciones recibidas:** Tiene que ver con la responsabilidad en función al cumplimiento de la institución hacia los empleados.

Asimismo, existen teorías trazadas por diferentes autores que agrupan a las dimensiones, es por ello que se toma como ejemplo: La teoría bifactorial de Herzberg, dicha teoría agrupa a las dimensiones referentes a la satisfacción laboral en dos como son: Los factores de higiene (elementos del contenido externo del trabajo) tales como: la seguridad, Las condiciones de trabajo, las relaciones con el supervisor, La supervisión, Las políticas de la institución y administración, Las relaciones con los subordinados; y motivadores incluye actos positivos como son: la responsabilidad, el reconocimiento, el logro, el trabajo en si el crecimiento y desarrollo profesional (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1967, p. 2113).

2.2.2.3. Medición

Hay una variedad de instrumentos que permiten medir la satisfacción laboral, los que han sido usados en diferentes partes del mundo, de los que destacan:

- **El Cuestionario**, validado de Satisfacción Laboral S10/12 elaborado por Meliá y Peiró (1998) que consta de 12 ítems y mide a la satisfacción laboral en 3 dimensiones referidos a la Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con la supervisión y la Satisfacción con las prestaciones recibidas. Ésta versión se constituye como la versión más corta y reducida de dos versiones anteriores: el S4/82 (1986) y el S20/23 (1987) que evalúan 6 y 5 dimensiones respectivamente (p. 56).
 - **El Índice Descriptivo de Empleo**, el cual mide cinco dimensiones de la satisfacción laboral: Satisfacción con la remuneración: lo relaciona con las prestaciones económicas apropiadas que se les proporciona a los individuos de la organización por desarrollarse laboralmente; las que mencionamos a continuación:
 - La satisfacción con los colegas: se refiere al grado de empatía que mantienen los miembros de la institución.
 - Satisfacción con las promociones o ascensos: tiene relación que se le da la oportunidad a los individuos para su crecimiento personal.
 - Satisfacción con el trabajo: se refiere a las características esenciales del trabajo.
 - Satisfacción la supervisión: referente a la manera en que los jefes califican las tareas encomendadas (p.120).
1. **La Encuesta de Satisfacción en el Trabajo**, del cual Gil y Zubimendi (2006) validaron una versión más reducida... el cual consta de siete dimensiones: Satisfacción con el reconocimiento obtenido, Satisfacción con el funcionamiento de la Organización, Satisfacción con la comunicación en la Organización, Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con los compañeros de trabajo, Satisfacción con el trabajo y Satisfacción con la

naturaleza del trabajo (p.120). Así como también, la Encuesta de Satisfacción en el Trabajo, del cual Gil y Zubimendi (2006), validaron una versión más reducida... el cual consta de siete dimensiones: Satisfacción con el reconocimiento obtenido, Satisfacción con el funcionamiento de la Organización, Satisfacción con la comunicación en la Organización, Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con los compañeros de trabajo, Satisfacción con el trabajo y Satisfacción con la naturaleza del trabajo (p.120).

2.3. Marco conceptual

Comunicación interna: “La comunicación interna es el proceso de transmisión de información hacia o entre los grupos de interés interno” (Crespo, Nicolini y Parodi,2015). La comunicación es un elemento innato en los seres humanos para poder manifestar emociones, sentimientos, pensamientos, etc que los manifestamos a lo largo de nuestra vida, en nuestras familias, en nuestra escuela, en nuestro trabajo, etc.

Satisfacción Laboral: Olivares, G; Silva, M. & Carlos, C. (2013), indican que la satisfacción laboral es el grado de aprobación del individuo dentro del entorno laboral, y tiene mucho que ver con la remuneración, las funciones laborales, las relaciones humanas y la seguridad.

Liderazgo transformacional: Contreras (2015), define al liderazgo transformacional como el liderazgo que es capaz de inspirar y emocionar a los seguidores para lograr alto nivel de desempeño a través de la visión que tiene el líder.

Estrategias de comunicación interna: Scheinsohn, (2009), aseguró que la comunicación estratégica es “una interactividad que interviene para asistir a los

procesos de significación, ya sean éstos en empresas o en cualquier otro sujeto social" (p.115). Dicho proceso permite a las organizaciones puesto que forma parte del proyectar de planes estratégicos los cuales pretenden el cumplimiento seguro de las metas que tienen los individuos de una empresa.

Efectividad en la comunicación interna: Serrano (2012), menciona que la efectividad de la comunicación interna dependerá del ejercicio del liderazgo que se aplique y que este será el principal responsable de mediar los canales de comunicación que permitan la mejora de la comunicación dentro de una institución.

Clima laboral: Talledo (2015), menciona que el clima laboral es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Habilidades comunicativas: Moyá (2016), menciona que las habilidades comunicativas forman parte de la competencia comunicativa que garantiza una comunicación eficaz. Supone ponerse en disposición de comunicar y cultivar en nosotros la voluntad de entrar en comunicación con nuestros interlocutores.

Asertividad: Rengifo (2020), menciona que la asertividad es la capacidad de expresión idónea de nuestros derechos, opiniones o creencias, reflejando una comunicación apropiada, sincera y respetuosa, la misma que favorece a relaciones interpersonales satisfactorias; por tanto, la asertividad propicia el comportamiento con firmeza y seguridad en el intercambio de ideas, sentimientos u objeciones, sin llegar a expresiones duras y agresivas.

2.4. Hipótesis

Hipótesis (Hi): Existe relación directa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación directa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020.

2.5. Variables

Variable 1: Comunicación Interna

Variable 2: Satisfacción laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Comunicación interna	"La comunicación interna es el proceso de transmisión de información hacia o entre los grupos de interés interno de una organización" (Crespo, Nicolini y Parodi, 2015)	Los niveles de comunicación interna se ven afectados por las dimensiones de Transparencia, Participación y Eficiencia.	Transparencia	Comparte de manera directa la información	1. ¿La información se comparte de manera directa y oportuna entre los colaboradores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial?	Ordinal
					2. ¿Cómo se percibe la comunicación interna dentro del área de Subgerencia de Desarrollo Empresarial?	Ordinal
				Comunicación clara y precisa	3. ¿La comunicación interna entre áreas es clara y precisa?	Ordinal
					4. ¿Existe políticas claras y precisas de comunicación interna para tener un clima organizacional favorable?	Ordinal
					5. ¿Están muy bien definidas las funciones de cada colaborador dentro del área de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial?	Ordinal
					6. ¿Existen rumores que atentan las buenas relaciones interpersonales en el área de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial?	Ordinal
			Participación	Trabajo en Equipo	7. ¿El trabajo en equipo le permite lograr las metas de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial?	Ordinal
					8. ¿El responsable del área les informa sobre el desempeño de su trabajo para efectuar una retroalimentación y lograr las metas?	Ordinal
					9. ¿Los colaboradores del área demuestran capacidad de respuesta para la solución de problemas operativos?	Ordinal
					10. ¿El estilo de liderazgo del jefe inmediato superior le permite participar de manera activa en el desarrollo de los programas de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial?	Ordinal
			Eficiencia	Información completa y coherente	11. ¿La información compartida por los colaboradores del área es completa y coherente en el trabajo?	Ordinal
					12. ¿Existe oportunidad en la respuesta a una comunicación entre colaboradores y el jefe inmediato superior?	Ordinal
				Optimización de los canales de comunicación	13. ¿Cuáles son los canales de comunicación más eficientes que utiliza el responsable del área para coordinar con sus colaboradores?	Ordinal
Alternativas:						
a) Correos corporativos						
b) WhatsApp corporativos						
c) Otros						

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Variable 2: Satisfacción laboral	Olivares, G.; Silva, M. & Carlos, C. (2013), indican que la satisfacción laboral es el grado de aprobación del individuo dentro del entorno laboral, y tiene mucho que ver con la remuneración, funciones laborales, relaciones humanas y la seguridad en el trabajo.	La satisfacción laboral en el personal se ve afectada por factores como: Satisfacción físico Satisfacción con la supervisión Satisfacción con las prestaciones percibidas	Ambiente físico	Seguridad en los espacios	14. Existe una señalética que denota tener seguridad en los espacios asignados para casos de emergencia?	Ordinal	
				Tamaño de los espacios	15. El tamaño del espacio asignado a su puesto de trabajo facilita su actividad diaria?	Ordinal	
				Higiene y salubridad	16. El área de Desarrollo Empresarial cumple con las políticas de higiene y salubridad?	Ordinal	
					17. ¿En el área de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial se les informa sobre medidas de protección y prevención en el trabajo?	Ordinal	
				Ambientes ventilados	18. ¿En el área de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial existe ambientes de trabajo que facilitan su trabajo?	Ordinal	
			Supervisión	Control de horario	19. ¿Se siente satisfecho con el control de horario implementado por la institución?	Ordinal	
				Monitoreo del desempeño	20. ¿Cómo se siente respecto al sistema de monitoreo a través de: a) reportes b) Supervisión directa c) evidencias digitales	Ordinal	
					Cumplimiento de metas	21. ¿Respecto a las metas establecidas por el área usted se siente:	Ordinal
						22. ¿Respecto al reconocimiento por el cumplimiento de metas usted se siente:	Ordinal
			Relaciones interpersonales entre el jefe y el supervisor	23. ¿Respecto a las relaciones interpersonales entre el jefe y los colaboradores, usted se siente	Ordinal		
			Prestaciones percibidas	Pago de la remuneración en la fecha indicada	24. ¿Con relación a la oportunidad en el pago de remuneraciones? Usted se siente:	Ordinal	
					25. ¿Con relación a la remuneración que percibe y su rendimiento laboral? Usted se siente:	Ordinal	
				Beneficios otorgados	26. ¿Con relación a los beneficios sociales percibidos usted se siente?	Ordinal	

3. METODOLOGIA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo: La presente investigación es aplicada. Debido a que plantea una perspectiva teórica con el fin de generar un impacto en la sociedad o grupo de estudio.

Nivel de investigación: La investigación es de tipo correlacional porque relaciona las variables sin implicar causa o efecto de las demás.

3.2. Población, marco muestral, unidad de análisis y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por 39 trabajadores de la subgerencia de desarrollo empresarial Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020, tal como se detalla a continuación:

Tabla 1

Distribución de la Población del personal Administrativo de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial, 2020

Tipo de Contratación	F	%
Nombrados	5	12.8
CAS	33	84.6
Funcionarios de Confianza	1	2.6
Total	39	100

Fuente: Subgerencia de desarrollo empresarial

3.2.2. Marco muestral

Reporte de personal de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo, correspondiente al mes de noviembre de 2020.

3.2.3. Unidad de análisis

Son los colaboradores del área de subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020.

3.2.4. Muestra

Debido al tamaño de la población, se consideró utilizar una muestra totalitaria de los colaboradores del Área de Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020.

3.3. Técnicas e instrumentos

3.3.1. Técnicas

- **La encuesta.** permitió obtener información de primera mano sobre variables que se planean estudiar con el fin de captar las opiniones de cada participante de manera verás (Sánchez y Reyes 2015). De esta manera se podrá evaluar la comunicación interna y la satisfacción laboral de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
- **Entrevista:** Permitted obtener datos de la realidad problemática de la Subgerencia de Desarrollo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Sánchez y Reyes (2015), mencionan que la técnica de la entrevista sirve para la recolección de datos más extensos y de manera fidedigna, obtenido de personas a las cuales tienen conocimientos de una realidad determinada, la entrevista puede ser estructurada, semiestructurada o libre.

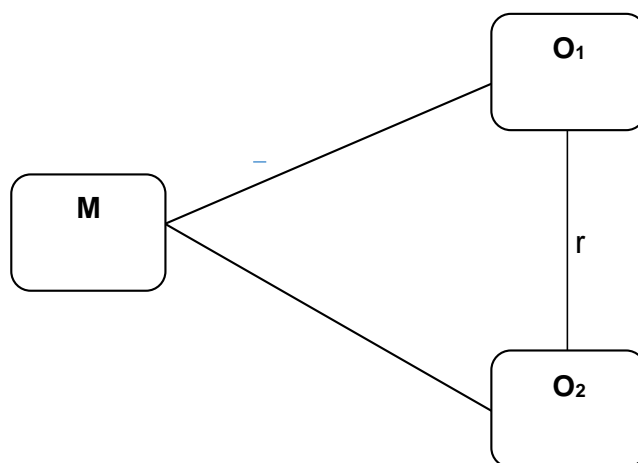
3.3.2. Instrumentos

El cuestionario. Elaborado sobre la base de un conjunto de preguntas cerradas y se aplicó al personal administrativo de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo y se recogió información sobre las variables en estudio: comunicación interna y satisfacción laboral.

3.4. Diseño de contrastación

Es un diseño no experimental, de corte transversal; correlacional. No experimental porque fue una investigación donde se observó los fenómenos tal como se dieron, no hubo manipulación de variables.

Gráficamente el esquema se tiene:



Dónde:

M : Población muestral de la Subgerencia de desarrollo empresarial MPT.

O₁ : Comunicación interna

R : Relación de las variables

O₂ : Satisfacción Laboral.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los datos estadísticos se realizó la creación de la base de datos mediante la utilización del programa Microsoft Excel 2019, una vez creada la base de datos, se procedió con el procesamiento de los datos con el soporte del

paquete estadístico SPSS 25.0. En primer lugar, se llevó a cabo el análisis descriptivo de las variables, generando de esta manera tablas de distribución de frecuencias simples y porcentuales, tanto en trabajadores nombrados como CAS, de las variables Comunicación Interna y Satisfacción Laboral. Después, se procedió con el cumplimiento de la normalidad de las puntuaciones obtenidas de cada uno de los instrumentos mediante la utilización de la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov, debido a la distribución normal y a la cantidad de sujetos pertenecientes a la muestra, se decidió utilizar el estadístico Rho de Spearman para contrastar la hipótesis. Pérez, R. (2012), menciona que la elección de una prueba estadística para la contrastación de hipótesis dependerá de la normalidad del instrumento, así como de la cantidad de sujetos que presente la muestra; de esta manera la prueba de correlación de Pearson se utilizará cuando se siga una distribución normal y se tenga una población mayor a 100 sujetos y la prueba de Spearman cuando la distribución no sea normal o se cuente con menos de 100 sujetos de estudio (Pg. 89 – 91).

- **Distribución de frecuencias**

Se utilizó fundamentalmente tablas y figuras de barras para representar determinadas características de las variables.

- **Coefficiente de Spearman**

Permite analizar la relación entre las variables. Cuya fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

R_s: Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d: Diferencia entre los rangos

n: Número de datos

4. Generalidades de la Municipalidad Provincial de Trujillo

4.1. Breve reseña histórica

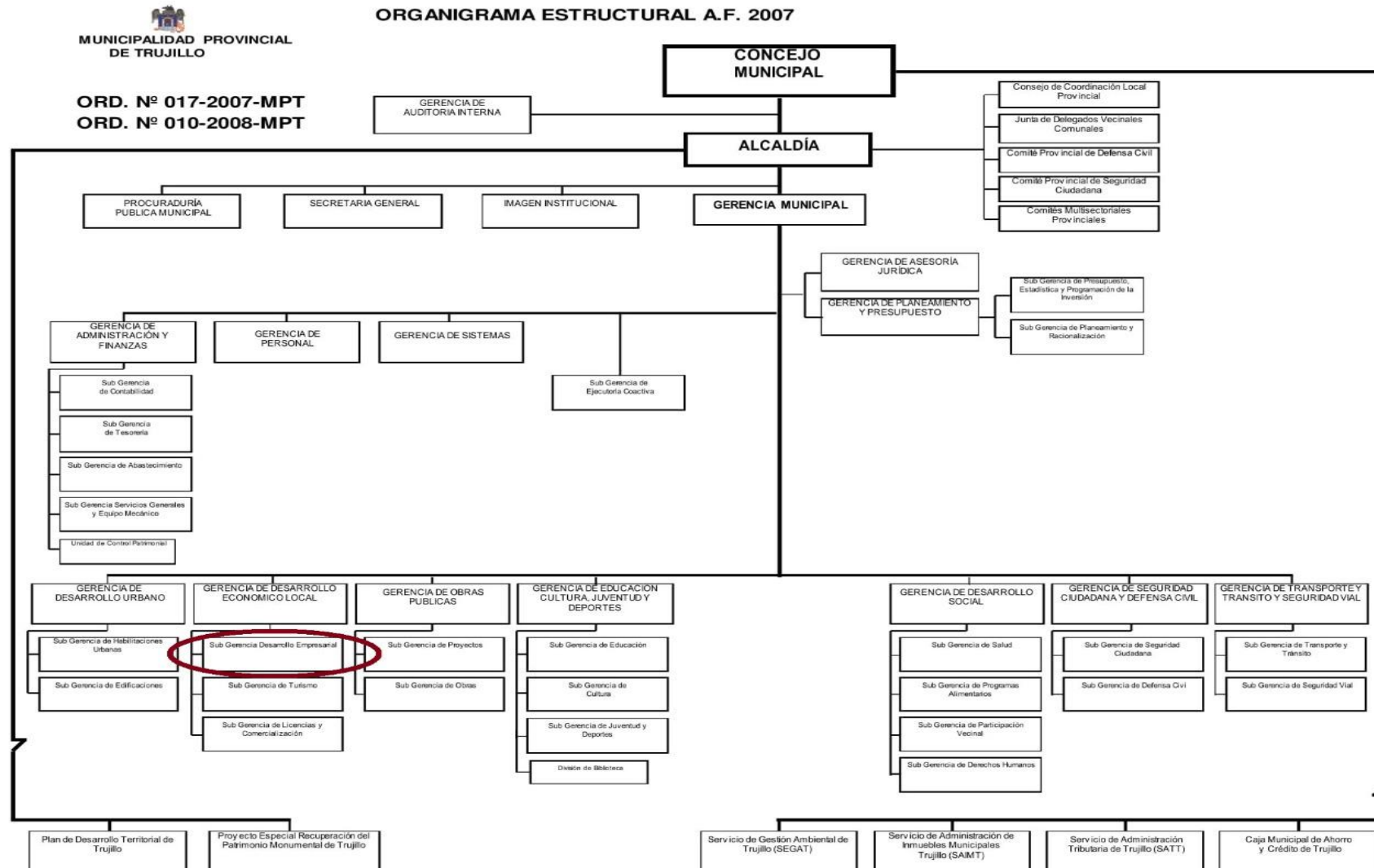
Trujillo fue fundado por Diego de Almagro a finales del año 1534, siguiendo la tradición española el trazo de la ciudad se realizó en damero, utilizando a la Plaza de Armas como eje y a las manzanas que la rodeaban fueron divididas en tres solares. Al año siguiente, en 1535, Francisco Pizarro llega al poblado, al entablar una conversación Almagro, este le cuenta que había fundado esa villa y que la había nombrado como Trujillo en honor al lugar de nacimiento de Pizarro, su natal Trujillo de Extremadura en España.

La Municipalidad de Trujillo inició con la fundación del Cabildo de la Villa de Trujillo el 5 de mayo de 1535, meses después, en marzo de ese mismo año, Francisco Pizarro confirmó la fundación de la ciudad, dándole poder al capitán Martín Estete para que se encargue del nombramiento de alcaldes y regidores, de esta manera, Rodrigo Lozano y Blas de Atienza son nombrados alcaldes, de esta manera inicia la Municipalidad de Trujillo, otrora, Cabildo de Trujillo. Muchos años han pasado desde ese entonces, y ya teniendo 200 años de la independencia de Trujillo, la Municipalidad continúa trabajando arduamente para la mejora y mantenimiento de la ciudad.

4.2. Misión y visión

- **Misión:** Convertirse en el principal promotor del desarrollo económico de la provincia de Trujillo, de acuerdo con los planes de desarrollo de cada uno de las áreas político territoriales que la forman.
- **Visión:** La gerencia orienta sus recursos y acciones a la promoción del desarrollo empresarial, comercial y turístico, sostenible creando las condiciones necesarias para conseguir los objetivos institucionales de la MPT, aplicando la normatividad vigente y logrando elevar el nivel de calidad de vida de nuestra ciudadanía.

4.3. El organigrama



4.4. La subgerencia de desarrollo Empresarial

4.4.1. Funciones

1. Elaborar, proponer y ejecutar el Plan Operativo Anual del área y su respectivo presupuesto.
2. Promover la creación, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa.
3. Ejecutar acciones de promoción orientadas a mejorar la productividad y competitividad de las empresas de la provincia, desarrollando las capacidades empresariales locales.
4. Promover el liderazgo empresarial provincial, mediante políticas orientadas a mejorar la productividad, competitividad y desarrollo de las capacidades.
5. Fomentar el desarrollo integral de las MYPES y la generación del empleo.
6. Promover la inversión privada y la cooperación técnica internacional para implementación de proyectos en el ámbito de su competencia.
7. Promover la organización y realización de ferias para los diferentes sectores productivos, de comercialización y de servicios.
8. Promover acciones orientadas a la formalización de los comerciantes en la vía pública, así como las normas lo regulen.
9. Iniciar de oficio o por disposición superior, procedimientos sancionadores en relación a los asuntos de su competencia.
10. Notificar, instruir y realizar todas las actuaciones e investigaciones necesarias en los procedimientos sancionadores a su cargo y delegar todo lo actuado al superior jerárquico con las recomendaciones del caso para los fines legales consiguientes.
11. Otorgar otras que le encargue la gerencia del Desarrollo Económico Local.

5. Presentación de Resultados

5.1. Resultados Cuantitativos

Debido a que el personal de la subgerencia empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo está compuesto por personal nombrado y CAS, se decidió dividir los resultados en cada uno de estos grupos, debido a que se deseó conocer con más detalle y profundidad cual es la capacidad de respuesta de la capacidad de interna de comunicación interna, así como explorar la diferencia entre la satisfacción laboral entre los trabajadores nombrados y CAS.

Objetivo 1: Identificar el nivel de la comunicación interna del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial Municipalidad Provincial de Trujillo.

Tabla 2

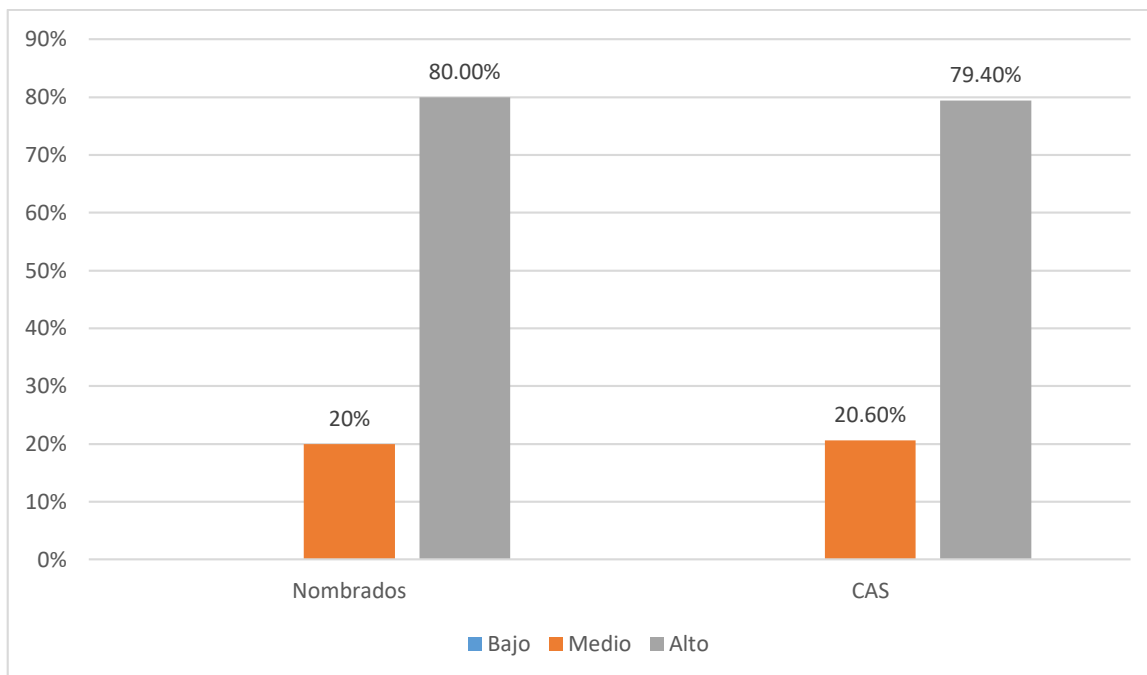
Comunicación Interna de los Trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020

Nivel	Nombrados		CAS	
	fi	%	fi	%
Alto	4	80	27	79.4
Medio	1	20	7	20.6
Bajo	-	-	-	-
Total	5	100	34	100

Fuente: Escala valorativa de Comunicación Interna.

Figura 1

Comunicación Interna de los Trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020



En la Tabla 2 y Figura 1, se observa en cuanto a la comunicación interna predomina, tanto en los nombrados como en los CAS, el nivel Alto con 80% y 79.4% respectivamente, seguido del nivel Medio con 20% y 20.6% respectivamente.

Tabla 3

Comunicación Interna Según Indicador de los Trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020

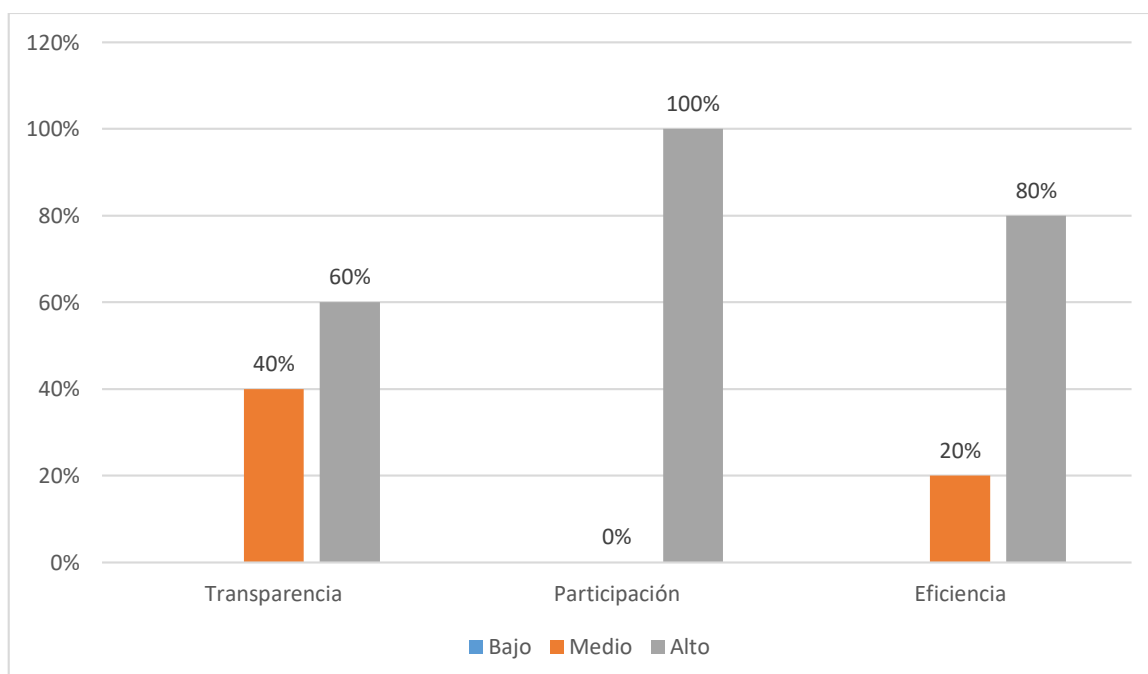
	Nombrados		CAS	
Transparencia	fi	%	fi	%
Alto	3	60	18	52.9
Medio	2	40	16	47.1
Bajo	-	-	-	-
Total	5	100	34	100
Participación	fi	%	fi	%
Alto	5	100	32	94.1

Medio	-	-	1	2.9
Bajo	-	-	1	2.9
Total	fi	%	fi	%
Eficiencia	5	100	34	100
Alto	4	80	31	91.2
Medio	1	20	2	5.9
Bajo	-	-	1	2.9
Total	5	100	34	100

Fuente: Escala Valorativa de Comunicación Interna.

Figura 2

Comunicación Interna Según Indicador del Personal Nominado de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020

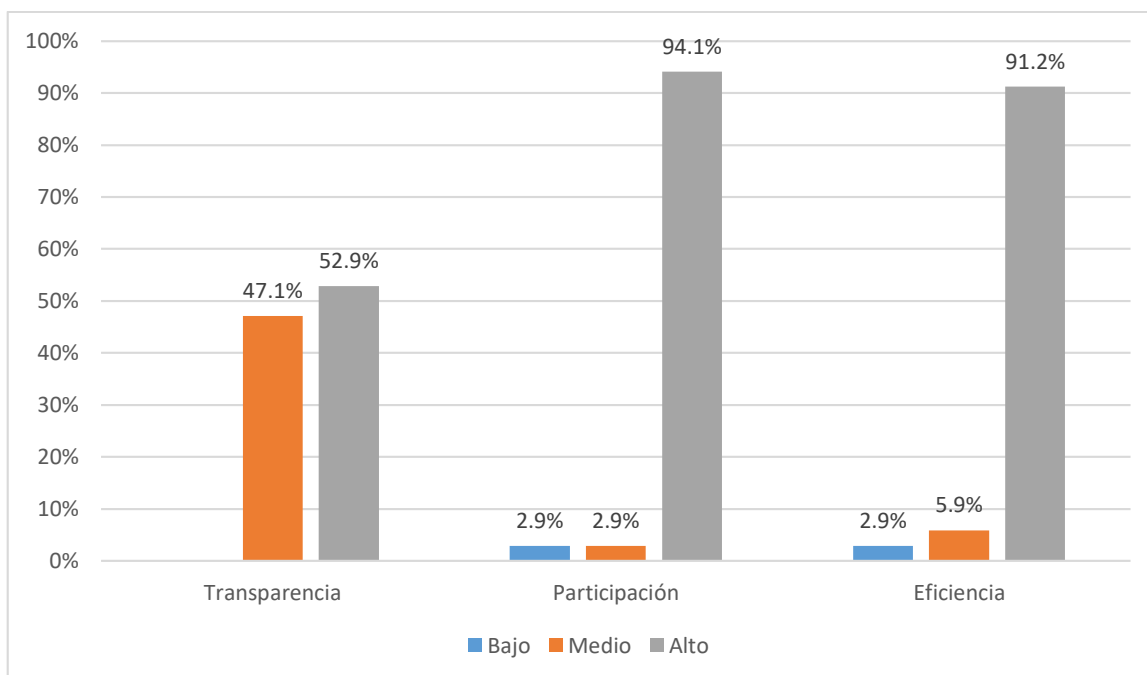


En la Tabla 3 y Figura 2, se observa en cuanto al indicador Transparencia del personal nominado, el indicador Transparencia, predomina el nivel Alto con 60%, seguido del nivel Medio con 40%. En cuanto al indicador Participación,

predomina el nivel Alto con 100%. Finalmente, en cuanto al indicador Eficiencia, el nivel Alto con 80%, seguido del nivel Medio con 20%.

Figura 3

Comunicación Interna según Indicador del personal CAS de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020



En la Tabla 3 y Figura 3, se observa en cuanto al indicador Transparencia del personal CAS, el indicador Transparencia, predomina el nivel Alto con 52.9%,

seguido del nivel Medio con 47.1%. En cuanto al indicador Participación, predomina el nivel Alto con 94.1%, seguido de los niveles medio y bajo, ambos con 2.9%. Finalmente, en cuanto al indicador Eficiencia, el nivel Alto con 91.2%, seguido del nivel medio con 5.9%, finalmente, el nivel bajo con 2.9%.

Objetivo 2: Identificar el nivel de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Tabla 4

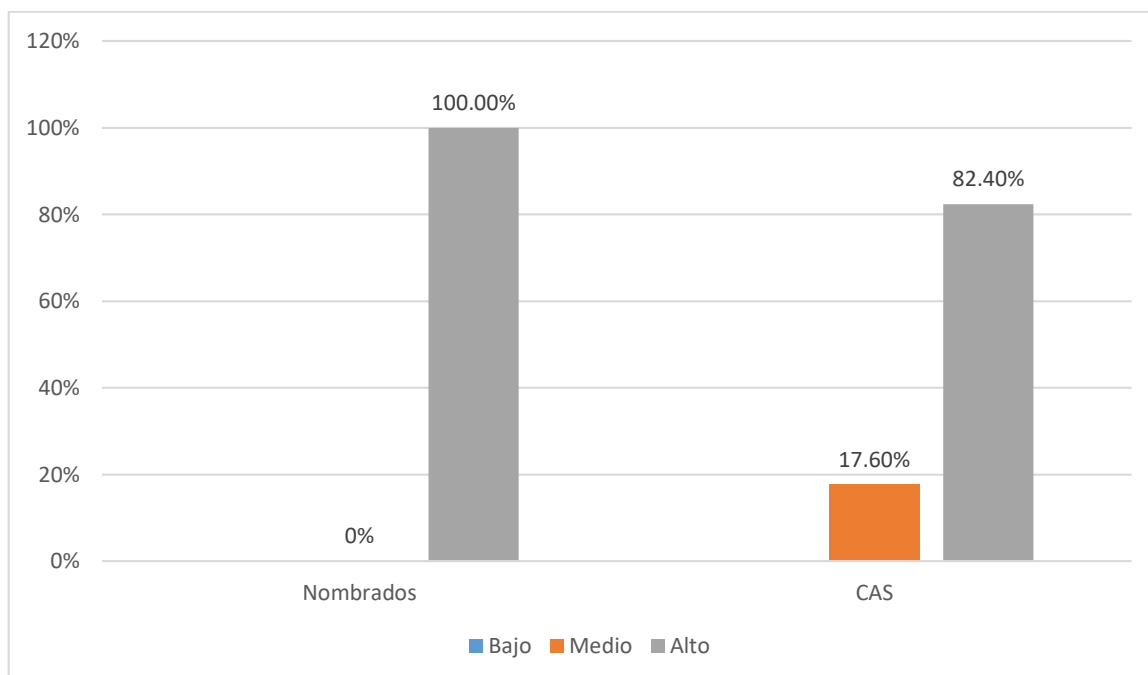
Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020

Nivel	Nombrados		CAS	
	fi	%	fi	%
Alto	5	100	28	82.4
Medio	-	-	6	17.6
Bajo	-	-	-	-
Total	5	100	34	100

Fuente: Escala valorativa de Satisfacción Laboral.

Figura 4

Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020



En la Tabla 4 y Figura 4, se observa en cuanto a la Satisfacción Laboral predomina, tanto en los nombrados como en los CAS, el nivel Alto con 100% y 82.4% respectivamente, seguido del nivel medio con 0% y 17.6% respectivamente.

Tabla 5

Satisfacción Laboral Según Indicador de los Trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020

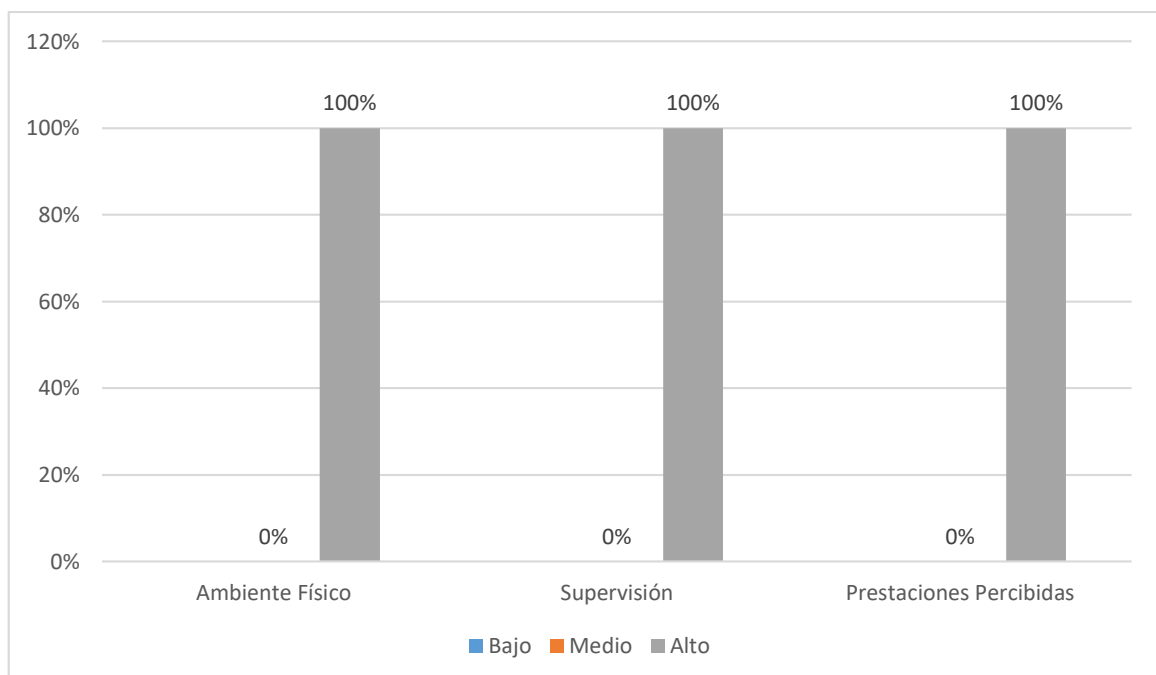
	Nombrados		CAS	
Ambiente Físico	fi	%	fi	%
Alto	5	100	23	67.6
Medio	-	-	10	29.4
Bajo	-	-	1	2.9
Total	5	100	34	100
Supervisión	fi	%	fi	%

Alto	5	100	30	88.2
Medio	-	-	4	11.8
Bajo	-	-	-	-
Total	fi	%	34	100
Prestaciones Percibidas	5	100	fi	%
Alto	5	100	28	82.4
Medio	-	-	4	11.8
Bajo	-	-	2	5.9
Total	5	100	34	100

Fuente: Escala valorativa de Satisfacción Laboral.

Figura 5

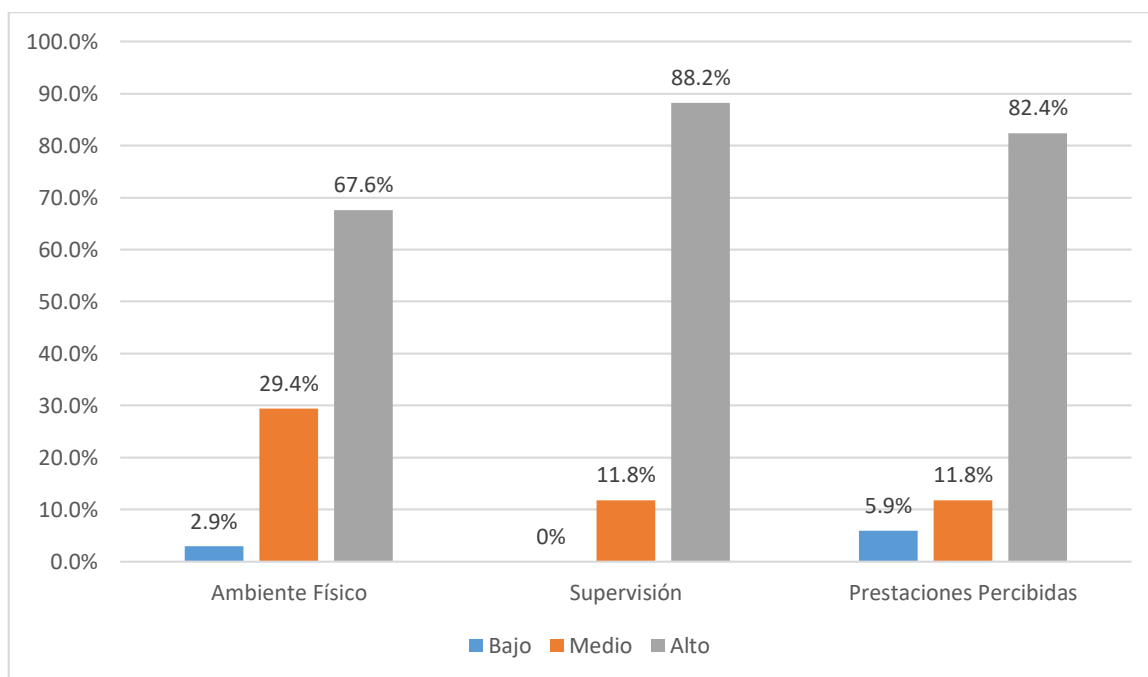
Satisfacción Laboral según Indicador del personal Nombrado de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020



En la Tabla 5 y Figura 5, se observa en cuanto a los indicadores ambiente físico, supervisión y prestaciones percibidas, en todos predomina el nivel Alto con 100%.

Figura 6

Satisfacción Laboral según Indicador del personal CAS de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020



En la Tabla 5 y la figura 6, se observa en cuanto a la Satisfacción Laboral, en el indicador ambiente físico predomina el nivel alto con 67.6%, seguido del nivel medio con 29.4% y el nivel Bajo con 2.9%. En cuanto al indicador supervisión predomina el nivel alto con 88.2%, seguido del nivel medio con 11.8%. Finalmente, en cuanto al indicador prestaciones percibidas predomina el nivel alto con 82.4%, seguido del nivel medio con 11.8% y el nivel bajo con 5.9%.

Objetivo 3: Determinar la relación que existe entre la dimensión Transparencia de la Comunicación Interna y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión Transparencia de la comunicación interna y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020

		Satisfacción Laboral		
		Ambiente Físico	Supervisión	Prestaciones Percibidas
Comunicación Interna				
Transparencia	Correlación (Rho)	0.346*	0.365*	0.356*

Significativa (p)	0.031	0.022	0.028
-------------------	-------	-------	-------

Nota: **p<0.01; *p<0.05

En el análisis correlacional de Spearman, se obtiene una correlación Significativa ($p < 0.05$), directa, entre la dimensión Transparencia de la Comunicación Interna, con los indicadores ambiente físico, supervisión y prestaciones percibidas de la Satisfacción Laboral.

Objetivo 4: Determinar la relación que existe entre la dimensión Participación de la Comunicación Interna y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Tabla 7

Correlación entre las Dimensión Participación de la comunicación interna y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020

Comunicación Interna	Satisfacción Laboral		
	Ambiente Físico	Supervisión	Prestaciones Percibidas

Participación	Correlación (Rho)	0.356*	0.364*	0.348*
	Significativa (p)	0.028	0.023	0.034

Nota: **p<0.01; *p<0.05

En el análisis correlacional de Spearman, se obtiene una correlación Significativa (p<0.05), directa, entre la dimensión Participación de la comunicación interna, con los indicadores ambiente físico, supervisión y prestaciones percibidas de la Satisfacción Laboral.

Objetivo 5: Determinar la relación que existe entre la dimensión Eficiencia de la Comunicación Interna y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión Eficiencia de la comunicación interna y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020

		Satisfacción Laboral		
Comunicación Interna	Ambiente	Supervisión	Prestaciones	
	Físico		Percibidas	

Eficiencia	Correlación (Rho)	0.358*	0.428**	0.364*
	Significativa (p)	0.027	0.007	0.023

Nota: **p<0.01; *p<0.05

Descripción: En el análisis correlacional de Spearman, se obtiene una correlación Altamente Significativa ($p < 0.01$), directa, entre la dimensión Eficiencia de la comunicación interna con el indicador supervisión; por otro lado, existe correlación Significativa ($p < 0.05$), directa, con los indicadores ambiente físico y prestaciones percibidas de la Satisfacción Laboral.

5.1.1. Prueba de hipótesis

Tabla 9

Correlación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de Trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020

Comunicación Interna	Satisfacción Laboral
Correlación (Rho)	0.435**
Significancia (p)	0.002

Nota: **p<0.01; *p<0.05

Se presentan los resultados de la prueba de Pearson utilizada para contrastar la hipótesis de la investigación, se observa que una correlación Altamente Significativa ($p < 0.01$), directa, entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral, por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: Existe relación directa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020.

5.2. Resultados Cualitativos.

Preguntas de Investigación	Comentario	Cita de Apoyo
¿Qué tipo de comunicación existe entre los funcionarios y colaboradores?	En la MPT, presenta comunicación fluida, estructura vertical y una comunicación Horizontal.	“Es una comunicación fluida, jerárquicamente vertical y en el compromiso de trabajo; y, efectivamente, se da una comunicación horizontal”.
¿Qué medio emplea la mayoría de veces para comunicarse a nivel interno con los colaboradores de la institución que labora?	Se utiliza la comunicación directa la mayor parte del tiempo, sin embargo, en casos puntuales se utiliza el WhatsApp.	Se emplea una comunicación directa, debido a justamente a la cercanía con los colaboradores y de haber alguna comunicación este vía algunas redes digitales que también podemos utilizar cuando es algo de suma urgencia, que es el tema del WhatsApp.
¿Cómo percibe el clima laboral en su Área?	El Clima Laboral de la MPT es estable.	“Creo que es un clima estable, siempre hay algunas personas dentro del área que probablemente indisponen, pero no creo que con mala fe sino creo que yo con algunos exabruptos propios de la actividad y el quehacer diario”.
¿Cómo usted motiva a sus colaboradores, frente a sus funciones?	El subgerente motiva a los trabajadores al generar compromiso con la institución.	“... lo primero es generar un compromiso como institución, apuntar y que tengan definido y claro que es lo que queremos desarrollar desde la subgerencia, para que ellos se sientan parte de este trabajo... y no sea un logro del subgerente, sino sea un logro dentro del área”.
¿Considera usted que los colaboradores se sienten motivados y comprometidos para	El compromiso en subgerencia de desarrollo empresarial, surge con el ejemplo de los superiores.	“... considero que ellos se sienten comprometidos en la medida que ven al funcionario a cargo comprometido con el trabajo es aprender haciendo...”

<p>el buen desempeño de sus funciones?</p>	<p>Cuando un trabajador no llega a cumplir sus compromisos dentro de la MPT, dependiendo del caso, se dialoga, se entregan memorándums o se prescinde del trabajador.</p>	<p>“... ante cualquier imprevisto cualquier forma de desánimo o de incumplimiento obviamente hay primero la conversación,... como primer enlace con el colaborador para hacerle entender la importancia de lo que venimos realizando no, bueno seguidamente... tal vez, algún memorándum para recodarle sus funciones y este, de no ser así obviamente de repente un reiterativo... no requeriremos el servicio prestado por la persona”.</p>
<p>¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de los colaboradores, en relación con el ambiente de trabajo y las remuneraciones que perciben?</p>	<p>El subgerente tiene percepción baja de la satisfacción Laboral debido a los bajos sueldos del sector público.</p>	<p>“La institución pública tiene una particularidad y es los bajos sueldos, tiene sus pros y sus contras, uno de los pro es que yo siempre valoro, es poder seguir especializándose los fines de semana, que es algo muy importante y por consecuencia en contra son los bajos temas salariales que tiene la institución municipal...”</p>
<p>¿Qué tipo de problemas para lograr la satisfacción laboral ha encontrado en los colaboradores, y cómo los solucionó?</p>	<p>El principal problema es el tema salarial, sin embargo, es difícil de solucionar debido a que este depende de directivas del gobierno.</p>	<p>“Uno de los problemas es el tema salarial, ¿Cómo se resuelve?... la verdad es bien complicada dentro del sector público porque los sueldos promedio o estándar de los colaboradores está en el nivel promedio del sector público local, entonces es muy difícil trabajar en ello no...”</p>

¿Qué acciones toma Ud. con los colaboradores que no están trabajando de manera eficiente?	Para lograr la eficiencia se enfocan en la obtención de resultados, que se cumplan los objetivos.	“... la eficiencia no es más que la optimización de los recursos, entonces yo quiero ir un poco más, queremos que sean efectivos no solo que optimicen los recursos, sino que cumplan los objetivos tenemos como institución especialmente como área que estamos apuntalando”.
¿Considera Ud., que los colaboradores se sienten satisfechos con el tipo de comunicación interna que se da en el Área?	El subgerente considera que los trabajadores se sienten satisfechos con la comunicación interna, no obstante, siempre se irá mejorando en la medida de los posible.	“Espero que sí, espero que, si se sientan satisfechos, siempre habrá cosas que ir mejorando es parte del proceso de mejora continua y, obviamente todo lo que tengamos que modificar y mejorar en beneficio de los colaboradores, en beneficio de la institución tendrá que ser así”.
¿Qué tipo de problemas ha identificado en el rendimiento de los colaboradores, y cómo los motiva para superar estos problemas y mejorar?	Los problemas de rendimiento pueden deberse a los presupuestos del área pública. Y se motiva a los trabajadores al integrarlos como subgerencia, con el fin de beneficiar a los Trujillanos.	“... instituciones públicas basado en un presupuesto por resultados nosotros aplicamos una simétrica en que las acciones y labores pueda haber muchas continuas que son de rutina, pero tenemos productos que entregar, entonces vamos midiendo el rendimiento de los colaboradores en base a resultados, hay un rendimiento promedio... Eh, como los motivamos... trasladar esta motivación a sus colaboradores, más allá de un cumplimiento del subgerente es un cumplimiento de la subgerencia de la institución municipal en beneficio de todos los trujillanos.
¿Cree usted que la comunicación interna influye con la satisfacción laboral de los colaboradores? Puede explicar.	El subgerente considera que sí existe un alto grado de relación y que es importante trabajar estas variables.	“Sí, la comunicación interna si influye con la satisfacción, yo creo que existe un alto grado de relación que es una de las aristas importantes a poder trabajar dentro de la dinámica de este trabajo”.

5.3. Discusión de Resultados

De acuerdo al objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020.

Después de haber realizado el cálculo de la prueba de correlación de Spearman, cruzando los resultados obtenidos de la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral, se encontró que el valor de coeficiente de correlación es de $Rho=0.435$; $p<0.01$, por lo que se determina que existe una correlación altamente significativa, directa, entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral en el personal de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020. Esto implicaría que a medida que la Comunicación Interna, que el proceso de transmisión de la información entre los diferentes grupos de interés dentro de la Municipalidad mejore, mejorará la Satisfacción Laboral, es decir el grado de aprobación de los miembros de la subgerencia hacia el entorno laboral. Estos datos concuerdan con los resultados obtenidos por Tuanama (2019), quien evaluó estas mismas variables en la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo provincia y departamento de San Martín, encontrando un coeficiente de correlación $Rho = 0,545$; $p<0.01$. Por otro lado, El Subgerente de Desarrollo Empresarial de la MPT, en la entrevista realizada, menciona que existe un alto grado de relación entre las variables y que son de suma importancia para el trabajo del área. De esta manera se confirma que en los trabajadores municipales existe una correlación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción laboral, debido a que la mejora en los canales de comunicación influenciaría en la percepción positiva del entorno laboral, o viceversa.

De acuerdo al objetivo específico 1: Identificar el nivel de la comunicación interna del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial Municipalidad Provincial de Trujillo.

En cuanto a la comunicación interna predomina, tanto en los nombrados como en los CAS, el nivel Alto con 80% y 79.4% respectivamente, seguido del nivel Medio con 20% y 20.6% respectivamente. Esto significaría que la mayoría de

trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo presentan altos niveles en cuanto a la transmisión de información entre los colaboradores. Estos datos son corroborados por Concha (2016), quien encontró en su investigación una predominancia del nivel Alto de la comunicación interna. De esta manera se infiere que los canales de comunicación de los organismos públicos están bien estructurados por lo que los trabajadores pueden tener un libre acceso y uso de los mismos, generando de esta manera, una mejora significativa en la forma como se traslada la comunicación de unos a otros.

Por otro lado, en cuanto a los indicadores de la Comunicación interna, la mayoría presentan un nivel Alto en los indicadores Transparencia, Participación y Eficiencia con porcentajes que oscilan entre el 60% y 100% de los colaboradores. Esto daría a entender que los trabajadores de subgerencia de desarrollo empresarial de la MPT, logran compartir la información de manera directa, clara y precisa, también logran trabajar en equipo, así como brindar la información completa, optimizando los diferentes canales de comunicación. En esta perspectiva, la MPT utiliza distintos canales de comunicación, los informales son la comunicación directa cara a cara en caso de ser situaciones que son conversadas en las oficinas y mediante WhatsApp, cuando son coordinaciones breves que se tienen que realizar; en tanto a las formales, se emplea el correo electrónico para hacer requerimientos, las reuniones virtuales vía Zoom, debido al marco de la pandemia o la coordinación de reuniones que sean necesarias para el desarrollo de las actividades planificadas en el plan de acción de la MPT. Es así que Crespo, Nicolini y Parodi (2015), mencionan que la comunicación Interna es un proceso que consiste en la transmisión de información dentro de diferentes grupos de interés dentro de una organización. Es por esto que la comunicación interna abarca diversos factores, desde la transparencia con la que se comunica la información, la participación activa de los miembros del equipo de la subgerencia de desarrollo empresarial de la MPT y la eficiencia con la que se trasladan los mensajes, es decir la utilización óptima de los canales que ofrece la misma MPT, además se muestra que no hay diferencias en cuanto a los niveles de comunicación interna, teniendo, tanto a nombrados como CAS, con una comunicación óptima.

De acuerdo al objetivo específico 2: Identificar el nivel de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

En cuanto a la Satisfacción Laboral predomina, tanto en los nombrados como en los CAS, el nivel Alto con 100% y 82.4% respectivamente, seguido del nivel Medio con 0% y 17.6% respectivamente. De esta manera la mayoría de los trabajadores tiene una aprobación positiva del entorno y ambiente laboral, así como de las prestaciones recibidas y la comodidad con su trabajo. Estos datos son corroborados por Concha (2016), quien encontró una predominancia del nivel alto con 91.2% respecto a la Satisfacción Laboral en su estudio. De esta manera se infiere que la percepción positiva de los trabajadores de organismos públicos, es en general alta, esto debido a diferentes variables como lo pueden ser el ambiente físico donde desarrollan sus labores, la forma y flexibilidad de los horarios de trabajo y un sentimiento de conformidad con el salario que reciben.

Por otro lado, en cuanto a los indicadores ambiente físico, supervisión y prestaciones percibidas, en todos predomina el nivel Alto con porcentajes entre el 67.6% y el 100%. De esta manera, se infiere que la mayoría de los trabajadores se sienten seguros y conformes con los ambientes, higiene y salubridad de los espacios donde trabajan, así como una facilidad en el manejo de sus horarios y el cumplimiento de sus metas; además, se sienten conformes con los beneficios y pago de sus remuneraciones económicas. Stephen y Timothy (2017), mencionan que la satisfacción laboral es un sentimiento positivo que se gesta en relación a un cargo laboral, además mencionan que esta depende de diversos factores que influenciarían en la satisfacción laboral. Desde la perspectiva anterior, se ha de decir que la satisfacción laboral de los trabajadores de la MPT está delimitado a la perspectiva positiva que poseen en referencia a los ambientes físicos dónde desempeñan sus funciones, el manejo de horarios y los beneficios percibidos, de esta manera se encuentra que tanto en el personal nombrado como CAS, no presentan diferencias al mostrar ambos una satisfacción laboral alta en su mayoría, pero se ha de mencionar que en el personal CAS, se encuentra una minoría con nivel medio de satisfacción, posiblemente debido a las mismas normativas que rigen los contratos CAS.

De acuerdo al objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la dimensión Transparencia de la Comunicación Interna y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

En el análisis correlacional de Spearman, se obtiene una correlación Significativa ($p < 0.05$), directa, entre la dimensión Transparencia de la comunicación interna, con los indicadores ambiente físico, supervisión y prestaciones percibidas de la Satisfacción Laboral. Esto daría a entender que a medida que los trabajadores logren compartir la información de manera directa, clara y precisa, se sentirán seguros y conformes con los ambientes, higiene y salubridad de los espacios donde trabajan, así como una facilidad en el manejo de sus horarios y el cumplimiento de sus metas; además, se sienten conformes con los beneficios y pago de sus remuneraciones económicas. Datos que son corroborados por Alipázaga (2017), quien menciona que la comunicación interna es un factor principal para determinar el grado de satisfacción laboral en sus diferentes áreas, además de haber encontrado una correlación significativa entre la transparencia de la comunicación con la Satisfacción ($p < 0.05$). Con los datos obtenidos, se infiere que, en el personal de la MPT, existe una influencia directa entre en la forma como se comparte la información, siendo tanto la comunicación formal e informal, con el grado de satisfacción que sienten los trabajadores, debido a que, al existir canales de comunicación abiertos en los cuales la información es transmitida de manera clara y precisa, podrán obtener datos relevantes para el desempeño de sus funciones, así como el de las prestaciones, deberes y derechos que reciben en el ejercicio de sus cargas laborales.

De acuerdo al objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre la dimensión Participación de la Comunicación Interna y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

En el análisis correlacional de Spearman, se obtiene una correlación Significativa ($p < 0.05$), directa, entre la dimensión Participación de la comunicación interna, con los indicadores ambiente físico, supervisión y prestaciones percibidas de la Satisfacción Laboral. Es así que a medida que los colaboradores mejoren su trabajo en equipo y logren establecer metas como grupo, se sentirán seguros y conformes con los ambientes, higiene y salubridad de los espacios donde trabajan, así como una facilidad en el manejo de sus horarios y el cumplimiento de sus metas; además, se sienten conformes con los beneficios y pago de sus remuneraciones económicas. Datos que son corroborados por Díaz (2016), quien encontró que, al fomentar el trabajo en equipo y grado de participación, mejora significativamente ($p < 0.05$) la satisfacción laboral en sus distintos aspectos. Es así, que la participación activa en la comunicación interna de la MPT mediante los canales de comunicación mayormente informales debido a la rapidez y fluidez de la comunicación, además de ser instantánea, mejora los aspectos relacionados a la apreciación positiva del trabajo, debido a que, de esta manera, podrán sentirse más a gusto con las funciones realizadas en su centro de labores, así como la mejora para el cumplimiento de sus metas laborales.

De acuerdo al objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre la dimensión Eficiencia de la Comunicación Interna y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

En el análisis correlacional de Spearman, se obtiene una correlación Altamente Significativa ($p < 0.01$), directa, entre la dimensión Eficiencia de la comunicación interna con el indicador Supervisión; por otro lado, existe correlación Significativa ($p < 0.05$), directa, con los indicadores ambiente físico y presentaciones percibidas de la Satisfacción Laboral. Esto significa que, en la medida que se brinde información completa, optimizando los diferentes canales de comunicación, los colaboradores sentirán un ambiente seguro y estarán conformes con los ambientes, higiene y salubridad de los espacios donde trabajan, así como una facilidad en el manejo de sus horarios y el cumplimiento de sus metas; además, se sienten conformes con los beneficios y pago de sus remuneraciones económicas. Pérez

(2017), menciona que a medida que la eficiencia en la comunicación mejore, también lo hará la satisfacción laboral, debido a que encontró correlación significativa ($p < 0.05$) con los indicadores de la satisfacción laboral. Por lo tanto, se infiere que, en los trabajadores de la MPT, la mejora de los canales de comunicación, en este aspecto, la utilización de los canales formales incluiría una forma directa de conversación y comunicación entre los trabajadores, generando sentimientos que influenciarán en la percepción positiva que se tenga sobre los ambientes de trabajo, la capacidad de manejar sus horarios y la forma como obtienen información sobre sus deberes, derechos y prestaciones que reciben por parte de la entidad pública.

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

Efectuada la discusión de resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020 es altamente significativa y directa, dado que $p=0.002$ que equivale a ($p<0.01$) con lo cual queda demostrada la hipótesis.
2. El nivel de la comunicación Interna es Alto con una respuesta positiva del 79.5% por parte del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial Municipalidad Provincial de Trujillo; predominando una comunicación directa face to face y trabajo en equipo.
3. El nivel de Satisfacción Laboral es Alto con una respuesta muy favorable del 84.6% por parte del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo; por el liderazgo transformacional que ejerce el responsable del área, un buen clima laboral y por el horario.
4. La relación que existe entre la dimensión transparencia de la comunicación Interna, con los indicadores ambiente físico, supervisión y prestaciones percibidas de la Satisfacción Laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020 es significativa y directa, dado que $p=0.031$ con el Ambiente Físico, $p=0.022$ en la Supervisión y $p=0.028$ con las prestaciones percibidas; que equivale a ($p<0.05$) con lo que se demuestra la hipótesis específica 1.
5. La relación que existe entre la dimensión participación de la comunicación Interna, con los indicadores Ambiente Físico, Supervisión y Prestaciones Percibidas de la Satisfacción Laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020 es significativa y directa, dado que $p=0.028$ con el ambiente físico, $p=0.023$ en la supervisión y $p=0.034$ con las Prestaciones Percibidas; que equivale a ($p<0.05$) con lo que se demuestra la hipótesis específica 2.
6. La relación que existe entre la dimensión eficiencia de la comunicación Interna con el indicador supervisión es altamente significativa y directa, dado que $p=0.027$ con el ambiente físico, $p=0.007$ en la supervisión y $p=0.023$ con las prestaciones percibidas; que equivale a ($p<0.05$) con lo que se demuestra la hipótesis específica 3.

6.2. Recomendaciones

1. Debido a la existencia de una correlación directa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, es importante mejorar los canales de comunicación en la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020 con el fin de que todos los trabajadores mejoren su satisfacción con el trabajo, de esta manera potenciar su rendimiento.
2. Aunque la mayoría de colaboradores tienen un nivel alto de comunicación interna, existe aún un porcentaje que no lo tiene, porque lo que debe potenciarse mediante la aplicación de charlas, con el fin de mejorar la comunicación que manejan.
3. Por otro lado, la satisfacción laboral del personal del desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un nivel alto, sin embargo, no es en todos los trabajadores, debido a que esta variable depende de diversos factores, es recomendable establecer mecanismos de incentivo que ayuden a mejorar la satisfacción de los trabajadores.
4. Es recomendable mejorar los canales de comunicación, de tal manera que la información pueda ser transmitida entre trabajadores de manera clara y precisa, con el fin de mejorar la satisfacción y el rendimiento del personal.
5. Es necesario implementar talleres dirigidos a mejorar el trabajo en equipo de los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial mediante la aplicación de habilidades blandas, con el fin de mejorar su rendimiento laboral, así como la satisfacción que sienten al trabajar en equipos integrados.
6. Se recomienda implementar programas y talleres de desarrollo personal en los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial, con el fin de mejorar la calidad de la Comunicación Interna y a su vez, que esto propicie una mejora en la Satisfacción Laboral.

REFERENCIAS

- Arteaga, J. K. (2017). *Desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la gerencia de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2330>
- Alipázaga, R. (2017). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins*. Universidad Norbert Wiener. Lima Perú. Recuperado el 30 de octubre de 2020, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1522?show=full>
- Andrade, M (2018). *Comunicación interna en instituciones públicas*. Recuperado el 30 de octubre de 2020, de <https://es.slideshare.net/calandriaperu/la-comunicacin-interna-en-las-instituciones-pblicas>
- Brandolini, A – Gonzales Frigoli, M Recuperado el 30 de [http://C:/Users/USUARIO/Downloads/978-3-3193-1-10-20190104%20\(1\).pdf](http://C:/Users/USUARIO/Downloads/978-3-3193-1-10-20190104%20(1).pdf)
- Buil, P et al (2020). *Comunicación interna total*. editorial UOC. Recuperado el 30 de octubre de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=IOfxDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comuni>
- Camacho, C. Q. (2017). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2017*. Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperado el 03 de Noviembre de 2020, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1522>
- Concha, A. (2016). *Relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una Universidad privada de la ciudad de Guayaquil*. Ecuador. Recuperado el 29 de octubre de 2020, de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1049>
- Contreras, F., Barbosa, D. y Piñeros, R. (2015). *Liderazgo: antecedentes, tendencias, perspectivas de desarrollo*. Colección de textos de administración. Argentina: Editorial Universidad del Rosario.
- Crespo, I, Nicolini, C y Parodi J (2008). *La comunicación interna en la administración pública española, claves para innovar*. Recuperado el 01 de noviembre de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=m9fwBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+>

- Díaz, J. y Gil Z. (2016). *Desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la Gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2016*, Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado el 29 de octubre de 2020, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2330/1/RE_ADMI_JACKELIN.DI_AZ_ZAIRA.GIL_DESARROLLO.DEL.PERSONAL.Y.SU.CONTRIBUCION.A.LA.MEJORA_DATOS.PDF
- Gallacher, M. (2016). *Comunicación Humana en Organizaciones*. Universidad del CEMA, Argentina.
- Gallegos, Á. P. (2013). *El ambiente de trabajo y su efecto en el desempeño laboral en el gobierno municipal de San Pedro de Pelileo*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado el 31 de Octubre de 2020, de <http://redi.uta.edu.ec/handle/123456789/6129>
- Layme, N. R. (2019). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Gerencia Regional de Infraestructura del gobierno Regional de Tacna, 2019*. Tacna, Perú. Recuperado el 30 de Octubre de 2020
- Liza, J. L. (2016). *Relacion entre el clima organizacional y satisfaccion laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Trujillo, 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Peru. Recuperado el 31 de Octubre de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/446>
- López, L., Olivera, S. y Tinoco, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración*. Tesis para la obtención del grado de Maestro. Escuela Superior de Administración y Negocios ESAN.
- Marcó, F., Aníbal, H. y Leonel, J. (2017). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche. Ed. 2, 1° reimp. Florencio Varela.
- Moyá, M. (2016) *Habilidades comunicativas y comunicación política*. Tesis para la obtención del grado de Doctor. Universidad Miguel Hernández. Elche, España.
- Pardo, M y Zamora, A. (2017). *Fortalecimiento de la comunicación interna*. Gobierno regional La Libertad. Recuperado el 29 de octubre de 2020, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/DC1EA6F259F342EC05258242006FF657/\\$FILE/Fortalecimiento_de_la_Comunicaci%C3%B3n_GRLL.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/DC1EA6F259F342EC05258242006FF657/$FILE/Fortalecimiento_de_la_Comunicaci%C3%B3n_GRLL.pdf)
- Pérez, L (2017). *Influencia de la gestión de comunicación interna en el clima laboral de Caja Trujillo – agencias del distrito de Trujillo, 2017*. Universidad Privada

- Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 30 de octubre de 2020 de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3651>
- Peiró, J. L. (1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Valencia, España: SAFETY PSYCHOLOGY. Recuperado el 05 de Noviembre de 2020, de <http://www.uv.es/seguridadlaboral>
- Quiñones, L. d. (2017). *Influencia de la gestión de comunicación interna en el clima laboral de Caja Trujillo - agencias del distrito de Trujillo - 2017*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 04 de Noviembre de 2020, de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3651>
- Raffino, M. "Comunicación Interna". Argentina. Para: Concepto.de. Recuperado el 30 de octubre de 2020 de <https://concepto.de/comunicacion-interna/#ixzz6dGJsuuSV>
- Rengifo, J. (2020) Clima social familiar y asertividad en adolescentes varones de una institución educativa de la ciudad de Trujillo. Tesis para optar por el título de licenciado en Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo - Perú.
- Sánchez y Reyes (2015) Metodología y diseños de la investigación científica. Lima, Perú: Bussines Support Aneth SRL.
- Scheinson. (2009). Comunicación Estratégica. Buenos Aires: Granica S.A.
- Serrano, F. (2012) Efectividad de la Comunicación Interna. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
- Talledo, M. (2015) Clima Laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de trasportes. Tesis para optar por el título de Licenciado en Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo - Perú.
- Torres, A. I. (2016). *Relacion entre niveles de satisfaccion laboral con la comunicacion interna de los colaboradores de una universiidad privada de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Casa Grande, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 31 de Octubre de 2020, de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1049>
- Tuanama, E. C. (2019). *Comunicacion Interna y su relación con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Recuperado el 30 de Octubre de 2020, de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2253>
- Vásquez F. (2015). *Estudio de satisfacción laboral en el estamento administrativo metropolitano de la Central Nacional de abastecimiento del Servicio Nacional de Salud de Chile*. Recuperado el 30 de oictubre de 2020, de

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/115329/Buris,%20Pablo.pdf?sequence=1>

Verazzi, L, Cuenca, J.(2018), Guía fundamental de la comunicación interna (2018) Recuperado el 30 de octubre de 2020, de https://books.google.com.pe/books?id=mxSzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjkeO9qt3sAhV_EbkGHVTID2QQ6AEwA3oECA YQAg#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false

Vértice editores (2008). Comunicación interna. Editorial vértice. España. Recuperado el 30 de octubre de 2020, de https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&pg=PA1&dq=comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjkeO9qt3sAhV_EbkGHVTID2QQ6AEwAXoECA AQAg#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false

ANEXOS

Anexo 1

El propósito de esta encuesta es conocer la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral del personal de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que usted considere valida de acuerdo al ítem en los casilleros correspondiente.

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Nombre:

Edad:

sexo:

Área de Trabajo:

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo

5	4	3	2	1
----------	----------	----------	----------	----------

Variable 1. Comunicación Interna

N°	ITEMS	MB	B	R	M	MM
	TRANSPARENCIA					
1	¿Mi Jefe Directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades?					
2	¿La comunicación entre el personal es clara, fluida, precisa en el área?					
3	¿Toda la información sobre lo que acontece en el área?					
5	¿Utiliza usted con sus compañeros un lenguaje claro y adecuado?					
	PARTICIPACION					
6	¿Existe un equipo integrado y participativo?					
7	¿Existe consenso en la toma de decisiones??					
8	¿Toman en cuenta su sugerencia?					
9	¿Siente un ambiente de confianza?					
10	¿Conoce las decisiones tomadas en el área?					
11	¿Se siente escuchado y valorado?					
	EFICIENCIA					

12	¿Responde los documentos en el plazo determinado?					
----	---	--	--	--	--	--

Variable 2. Satisfacción laboral

Totalmente Satisfecho	Muy Satisfecho	Bien Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho
5	4	3	2	1

N°	ITEMS	TS	MS	BS	MS	S
	AMBIENTE FISICO					
13	¿En relación a los tamaños de los espacios de los ambientes del área de la subgerencia Ud. Se siente?					
14	¿En relación a las condiciones ambientales facilitan su actividad diaria?					
15	¿En relación a las instalaciones (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan su trabajo?					
16	¿En relación a las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo?					
17	¿En relación a la seguridad de los materiales de los espacios Ud. Se siente?					
	SUPERVISION					
18	¿Con respecto al desarrollo de sus funciones al aplicar sus conocimientos y habilidades Ud. Se encuentra?					
19	¿En relación a la supervisión, como se siente Ud. con la evaluación del supervisor?					
20	¿Cómo se siente Ud. con los cambios de personal frecuentemente que realiza la institución?					
21	¿Cómo se siente Ud. con la forma en que los supervisores juzgan su trabajo?					

22	¿En relación a el cambio de horarios de ingreso y salidas en su puesto, Ud. Se encuentra?					
23	¿Cómo se siente Ud. con la frecuencia que la institución supervisa los recursos necesarios para su trabajo?					
PRESTACIONES PERCIBIDAS						
24	¿En relación con el sueldo como se siente Ud.?					

Indique sus datos: *sexo () *Edad entre 20-30() 31-40() 41-50() 51 a más ()

*Grado de instrucción: secundaria () técnico () superior ()

*Condición laboral: Nombrado () Contratado permanente (), contratado cas (), otros ()

Anexo 2: Validación de los instrumentos

Tabla 10

Confiabilidad del Instrumento: Escala de Comunicación Interna

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.805	13

Interpretación: Tras el análisis de confiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach, se determinó un cociente de .805 que significa que la prueba tiene una buena confiabilidad.

Tabla 11*Validez del instrumento: Escala de Comunicación Interna*

N° de ítem	Correlación	Validez
Ítem 1	.706**	Válido
Ítem 2	.402**	Válido
Ítem 3	.523**	Válido
Ítem 4	.302**	Válido
Ítem 5	.737**	Válido
Ítem 6	.756**	Válido
Ítem 7	.309**	Válido
Ítem 8	.756**	Válido
Ítem 9	.772**	Válido
Ítem 10	.769**	Válido
Ítem 11	.749**	Válido
Ítem 12	.600**	Válido
Ítem 13	.753**	Válido

** p<0.01

Interpretación: En cuanto a la validez Ítem-Test por la correlación de Spearman, se aprecia que los 13 ítems son válidos, con cociente mínimo de 0.302 y máximo de 0.772.

Tabla 12

Prueba de Kolmogorov-Smirnov del instrumento: Escala de Comunicación Interna

N		39
Parámetros normales ^{ab}	Media	11.44
	Desviación estándar	3.322
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.204
	Positivo	0.154
	Negativo	-0.204
Estadístico de Prueba		0.204
Sig. Asintónica (bilateral)		0.000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación: En cuanto a la prueba de Kolmogorov-Smirnov se determinó un cociente de 0.000 lo que significa que la prueba sigue una distribución normal.

Normas de calificación del instrumento: *Escala de Comunicación Interna*

Nivel	Puntaje Directo
Bajo	13 – 29
Medio	30 – 47
Alto	48 – 65

Normas de calificación del instrumento por indicador: *Escala de Comunicación Interna*

Nivel	Transparencia	Participación	Eficiencia
	Puntaje directo	Puntaje directo	Puntaje directo
Bajo	6 – 13	4 – 8	3 – 6
Medio	14 – 22	9 – 13	7 – 10
Alto	23 – 30	14 – 20	11 – 15

Tabla 13

Confiabilidad del Instrumento: Escala de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.809	13

Interpretación: Tras el análisis de confiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach, se determinó un cociente de 0.809 que significa que la prueba tiene una buena confiabilidad.

Tabla 14*Validez del instrumento: Escala de Satisfacción Laboral*

N° de ítem	Correlación	Validez
Ítem 1	.588**	Válido
Ítem 2	.402**	Válido
Ítem 3	.523**	Válido
Ítem 4	.302**	Válido
Ítem 5	.365**	Válido
Ítem 6	.354**	Válido
Ítem 7	.309**	Válido
Ítem 8	.456**	Válido
Ítem 9	.478**	Válido
Ítem 10	.469**	Válido
Ítem 11	.356**	Válido
Ítem 12	.457**	Válido
Ítem 13	.368**	Válido

** p<0.01

Interpretación: En cuanto a la validez Ítem-Test por la correlación de Spearman, se aprecia que los 13 ítems son válidos, con cociente mínimo de 0.302 y máximo de 0.523.

Tabla 15

Prueba de Kolmogorov-Smirnov del instrumento: Escala de Satisfacción Laboral

N		39
Parámetros normales ^{ab}	Media	43.56
	Desviación estándar	4.562
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.136
	Positivo	.95
	Negativo	-.136
Estadístico de Prueba		.136
Sig. Asintónica (bilateral)		.000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación: En cuanto a la prueba de Kolmogorov-Smirnov se determinó un cociente de 0.000 lo que significa que la prueba sigue una distribución normal.

Normas de calificación del instrumento: *Escala de Satisfacción Laboral*

Nivel	Puntaje Directo
Bajo	13 – 29
Medio	30 – 47
Alto	48 – 65

Normas de calificación del instrumento por indicador: *Escala de Satisfacción Laboral*

Nivel	Ambiente Físico	Supervisión	Prestaciones Percibidas
	Puntaje directo	Puntaje directo	Puntaje directo
Bajo	6 – 13	4 – 8	3 – 6
Medio	14 – 22	9 – 13	7 – 10
Alto	23 – 30	14 – 20	11 – 15

Anexo 3

FORMULARIO PARA ENTREVISTAR AL SUB GERENTE DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

Nombre:

Cargo:

CUESTIONARIO:

1. ¿Qué tipo de comunicación existe entre los funcionarios y colaboradores?
2. ¿Qué medio emplea la mayoría de veces para comunicarse a nivel interno con los colaboradores de la institución que labora?
3. ¿Cómo percibe el clima laboral en su Área?
4. ¿Cómo usted motiva a sus colaboradores, frente a sus funciones?
5. ¿Considera usted que los colaboradores se sienten motivados y comprometidos para el buen desempeño de sus funciones?
6. Si un miembro de su equipo no cumple con sus compromisos, ¿Qué hace al respecto?
7. ¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de los colaboradores, en relación con el ambiente de trabajo y las remuneraciones que perciben?
8. ¿Qué tipo de problemas para lograr la satisfacción laboral ha encontrado en los colaboradores, y cómo los solucionó?
9. ¿Qué acciones toma Ud. con los colaboradores que no están trabajando de manera eficiente?
10. ¿Considera Ud., que la calidad del trabajo que se desarrolla es suficiente?
11. ¿Considera Ud., que los colaboradores se sienten satisfechos con el tipo de comunicación interna que se da en el Área?
12. ¿Qué tipo de problemas ha identificado en el rendimiento de los colaboradores, y cómo los motiva para superar estos problemas y mejorar?
13. ¿Cree usted que la comunicación interna influye con la satisfacción laboral de los colaboradores? Puede explicar.



Anexo 4

"Año de la Universalización de la salud"

SOLICITO: Autorización para realizar la entrevista.

SEÑOR SUBGERENTE DEL AREA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Atención: Ing. Juan Gerardo Flores Solís

Yo, Oscar Washington Guerra Velazco, identificado con DNI N° 70439858 con ID: 000112208, y Yolanda León Polo, con DNI N° 18079841, con ID: 000142447, egresados de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO, nos dirigimos a Ud. para saludarle y a la vez comunicarle:

Que deseando realizar nuestra tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO – 2020", nos es necesario obtener información vinculada a las variables en estudio, para lo cual requerimos de su aprobación y otorgar las facilidades del caso para la aplicación de la entrevista a su persona.

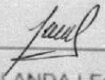
Por lo expuesto, ruego a usted acceder a mi solicitud.

Trujillo, 21 de noviembre de 2020


OSCAR WASHINGTON GUERRA VELAZCO

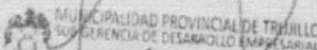
DNI N° 70435898

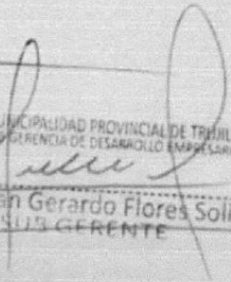
ID: 000112208


YOLANDA LEON POLO

DNI N° 18079841

ID: 000142447


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO
SUBGERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL


Ing. Juan Gerardo Flores Solís
SUBGERENTE

**FORMULARIO PARA ENTREVISTAR AL SUB GERENTE DE DESARROLLO
EMPRESARIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO**

Nombre: Juan Gerardo Flores Solís

Cargo: Subgerente de Desarrollo Empresarial

ENTREVISTA:

1. ¿Qué tipo de comunicación existe entre los funcionarios y colaboradores?

Es una comunicación fluida, jerárquicamente vertical y en el compromiso de trabajo; y, efectivamente, se da una comunicación horizontal.

2. ¿Qué medio emplea la mayoría de veces para comunicarse a nivel interno con los colaboradores de la institución que labora?

Se emplea una comunicación directa, debido a justamente a la cercanía con los colaboradores y de haber alguna comunicación este vía algunas redes digitales que también podemos utilizar cuando es algo de suma urgencia, que es el tema del WhatsApp.

3. ¿Cómo percibe el clima laboral en su Área?

Creo que es un clima estable, siempre hay algunas personas dentro del área que probablemente indisponen, pero no creo que con mala fe sino creo que yo con algunos exabruptos propios de la actividad y el quehacer diario.

4. ¿Cómo usted motiva a sus colaboradores, frente a sus funciones?

Bueno, lo primero es generar un compromiso como institución, apuntar y que tengan definido y claro que es lo que queremos desarrollar desde la subgerencia, para que ellos se sientan parte de este trabajo conjunto que venimos realizando y no sea un logro del subgerente, sino sea un logro dentro del área.

5. ¿Considera usted que los colaboradores se sienten motivados y comprometidos para el buen desempeño de sus funciones?

Es un proceso, considero que ellos se sienten comprometidos en la medida que ven al funcionario a cargo comprometido con el trabajo es aprender haciendo, no tanto ellos como nosotros el nivel de compromiso que tengamos los funcionarios en ese mismo nivel estarán comprometidos los colaboradores.

6. Si un miembro de su equipo no cumple con sus compromisos, ¿Qué hace al respecto?

Lo primero es acompañarlo ¿no?... desde el inicio tratamos de estar siempre cerca del trabajo que realizan los colaboradores y ante cualquier imprevisto cualquier forma de desánimo o de incumplimiento obviamente hay primero la conversación,... como primer enlace con el colaborador para hacerle entender la importancia de lo que venimos realizando no, bueno seguidamente... tal vez, algún memorándum para recordarle sus funciones y este, de no ser así obviamente de repente un reiterativo, no hemos llegado hasta ese punto pero un reiterativo y de no ser el caso obviamente no requeriremos el servicio prestado por la persona.

7. ¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral de los colaboradores, en relación con el ambiente de trabajo y las remuneraciones que perciben?

La institución pública tiene una particularidad y es los bajos sueldos, tiene sus pros y sus contras, uno de los pros es que yo siempre valoro, es poder seguir especializándose los fines de semana, que es algo muy importante y por consecuencia en contra son los bajos temas salariales que tiene la institución municipal, entonces en ese balance de acción del colaborador con los beneficios yo creo que estamos por el promedio, tal vez con la balanza inclinada hacia la baja.

8. ¿Qué tipo de problemas para lograr la satisfacción laboral ha encontrado en los colaboradores, y cómo los solucionó?

Uno de los problemas es el tema salarial, ¿Cómo se resuelve?... la verdad es bien complicada dentro del sector público porque los sueldos promedio o estándar de los colaboradores está en el nivel promedio del sector público local, entonces es muy difícil trabajar en ello no; y, en cuanto a otros problemas de satisfacción como clima organizacional o en cuanto a condiciones laborales básicamente en que tener para poder trabajar primero sin los implementos y mecanismos hemos trabajado en la identificación plena del personal desde su

credencial, su fotocheck, su camisa, o sea, que identifique a esta persona con la institución municipal y darle las herramientas y condiciones básicas para que esta persona pueda, obviamente, identificarse bien con la municipalidad.

9. ¿Qué acciones toma Ud. con los colaboradores que no están trabajando de manera eficiente?

Hacer que sean eficientes no, la eficiencia no es más que la optimización de los recursos, entonces yo quiero ir un poco más, queremos que sean efectivos no solo que optimicen los recursos, sino que cumplan los objetivos tenemos como institución especialmente como área que estamos apuntalando.

10. ¿Considera Ud., que los colaboradores se sienten satisfechos con el tipo de comunicación interna que se da en el Área?

Espero que sí, espero que, si se sientan satisfechos, siempre habrá cosas que ir mejorando es parte del proceso de mejora continua y, obviamente todo lo que tengamos que modificar y mejorar en beneficio de los colaboradores, en beneficio de la institución tendrá que ser así.

11. ¿Qué tipo de problemas ha identificado en el rendimiento de los colaboradores, y cómo los motiva para superar estos problemas y mejorar?

Tenemos un rendimiento laboral en base a resultados vamos eh... justo este proceso de instituciones públicas basado en un presupuesto por resultados nosotros aplicamos una simétrica en que las acciones y labores pueda haber muchas continuas que son de rutina, pero tenemos productos que entregar, entonces vamos midiendo el rendimiento de los colaboradores en base a resultados, hay un rendimiento promedio puede ser muchísimo mejor, pero hay un rendimiento promedio.

Eh, como los motivamos, justamente la motivación parte porque tan motivado está el que dirige el área para poder obviamente trasladar esta motivación a sus colaboradores, más allá de un cumplimiento del subgerente es un cumplimiento de la subgerencia de la institución municipal en beneficio de todos los trujillanos.

12. ¿Cree usted que la comunicación interna influye con la satisfacción laboral de los colaboradores? Puede explicar.

Sí, la comunicación interna si influye con la satisfacción, yo creo que existe un alto grado de relación que es una de las aristas importantes a poder trabajar dentro de la dinámica de este trabajo.



Anexo 6

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

(GUÍA DE ENTREVISTA)

Yo, Jesús Rafael Zaldívar D'Angelo, con DNI Nº 17841278., Magister en INTERNATIONAL TRADE, de profesión Licenciado en Administración.

Desempeñándome actualmente COMO Profesional (P-2) en la Oficina de Costos de EsSalud (Gerencia de la Red Asistencial La Libertad)

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento:

Guía de entrevista (adjuntar la guía de entrevista)

Tema de investigación: Comunicación interna y satisfacción laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad provincial de Trujillo – 2020.

Objetivos de investigación: Determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS A EVALUAR	MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Articulación con los objetivos				X	
5. Suficiencia				X	
6. Consistencia					X
7. Coherencia				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 04 Días del mes de Diciembre del año 2020

Grado Académico *Licenciado en Adm. MBA Int'l Trade*
DNI *17841278*
Especialidad *Gestión del Talento Humanos*
E-mail *r23alda1030@hotmail.com*

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTOS

TÍTULO: Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020.

Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del Personal de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020.

Hipótesis (Hi): Existe relación directa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los Colaboradores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020.

Juez experto:

J. Rafael Zaldívar D'Angelo

Firma:



Grado académico del experto:

*Licenciado en Adm.
MBA: International Trade*

Fecha de revisión:

03/12/2020

VARIABLES CONCEPTUALES V. D	DIMENSIONES O CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables		Observaciones	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 1: Comunicación Interna	Transparencia	• Comparte directa.	1. ¿La información se comparte de manera directa y oportuna entre los colaboradores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial?	✓		✓		✓		✓			
			2. ¿Cómo se percibe la comunicación interna dentro del área de Subgerencia de Desarrollo Empresarial?	✓		✓		✓		✓			
		• Comunicación clara y precisa.	3. ¿La comunicación interna entre áreas es clara y precisa?	✓		✓		✓		✓			
			4. ¿Existe políticas claras y precisas de comunicación interna para tener un clima organizacional favorable?	✓		✓		✓		✓			
			5. ¿Están muy bien definidas las funciones de cada colaborador dentro del área de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial?	✓		✓		✓		✓			
			6. ¿Existen rumores que atentan las buenas relaciones interpersonales en el área de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial?	✓		✓		✓		✓			
	Participación	• Trabajo en equipo	7. ¿El trabajo en equipo le permite lograr las metas de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial?	✓		✓		✓		✓			
			8. ¿El responsable del área les informa sobre el desempeño de su trabajo para efectuar una retroalimentación y lograr las metas?	✓		✓		✓		✓			
			9. ¿Los colaboradores del área demuestran capacidad de respuesta para la solución de problemas operativos?	✓		✓		✓		✓			
			10. ¿El estilo de liderazgo del jefe inmediato superior le permite participar de manera activa en el desarrollo de los programas de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial?	✓		✓		✓		✓			
	Eficiencia	• Información completa y coherente	11. ¿La información compartida por los colaboradores del área es completa y coherente en el trabajo?	✓		✓		✓		✓			
		• Oportunidad en la respuesta a una comunicación	12. ¿Existe oportunidad en la respuesta a una comunicación entre colaboradores y el jefe inmediato superior?	✓		✓		✓		✓			
		• Optimización de los canales de comunicación	13. ¿Cuáles son los canales de comunicación más eficientes que utiliza el responsable del área para coordinar con sus colaboradores? Alternativas: a) Correos corporativos b) Wasap corporativos c) Otros	✓		✓		✓		✓			

Variable 2: Satisfacción Laboral	Ambiente físico	• Seguridad de los espacios	14. Existe una señalética que denota tener seguridad en los espacios asignados para casos de emergencia?	✓	✓	✓	✓	
		• Tamaño de los espacios	15. El tamaño del espacio asignado a su puesto de trabajo facilita su actividad diaria?	✓	✓	✓	✓	
		• Higiene y salubridad en el trabajo	16. El área de Desarrollo Empresarial cumple con las políticas de higiene y salubridad?	✓	✓	✓	✓	
			17. ¿En el área de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial se les informa sobre medidas de protección y prevención en el trabajo?	✓	✓	✓	✓	
		• Ambientes ventilados	18. ¿En el área de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial existe ambientes de trabajo que facilitan su trabajo?	✓	✓	✓	✓	
	Supervisión	• Control de horario	19. ¿Se siente satisfecho con el control de horario implementado por la institución?	✓	✓	✓	✓	
		• Monitoreo del desempeño	El sistema de monitoreo se da: a) reportes b) Supervisión directa c) evidencias digitales	✓	✓	✓	✓	
			20. ¿Cómo se siente usted con el sistema de monitoreo de desempeño de su jefe inmediato el Supervisor?					
		• Cumplimiento de metas	21. ¿Las metas establecidas por el área son accesibles?	✓	✓	✓	✓	
	22. ¿Existe reconocimiento por el cumplimiento de metas?		✓	✓	✓	✓		
	• Relaciones interpersonales entre el jefe y el supervisor	23. ¿Las relaciones interpersonales entre el jefe y el supervisor contribuyen al logro de las metas del área?	✓	✓	✓	✓		
	Prestaciones recibidas	• Pago de la remuneración en la fecha indicada	24. ¿El pago de remuneraciones se da de manera oportuna?	✓	✓	✓	✓	
25. ¿La remuneración que percibe es justo con respecto a su rendimiento laboral?			✓	✓	✓	✓		
• Beneficios otorgados		26. ¿Con relación a los beneficios sociales percibidos usted se siente?	✓	✓	✓	✓		

Anexo 8

PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

N°	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	DNI	PUESTO DE TRABAJO Y/O SERVICIO QUE BRINDAN	MODALIDAD DE TRABAJO (REMOTO-MIXTO- PRESENCIAL)	FACTOR DE COMORBILIDAD (GRUPO DE RIESGO N 448-2020-
1	FLORES	SOLÍS	JUAN GERARADO	46717441	SUBGERENTE	PRESENCIAL	
2	RODRÍGUEZ	MERCADO	JHON ALEXANDRO	18119633	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
3	PALACIOS	ALVA	MARCO ANTONIO	18108887	MONITOR MERCADO	PRESENCIAL	
4	CUZCO	RAMÍREZ	KENNY ALAIN	45085829	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
5	BLAS	CABRERA	MILUZKA YOLANDA	45061526	ENCARGADO BOLSA DE TRABAJO	PRESENCIAL	
6	VILLACORTA	VÁSQUEZ	EDWARD IVÁN	41954941	ENCARGADO DE MYPES	PRESENCIAL	
7	BURGOS	GASPAR	JHONNY ALEXIS		MONITOR MERCADO	PRESENCIAL	
8	CAYPO	LUNA	CARMEN LUZ	40998543	MONITOR MERCADO	PRESENCIAL	
9	HERNÁNDEZ	HUAMÁN	ARACELY NATALIA	43398937	MONITOR MERCADO	PRESENCIAL	
10	RODRÍGUEZ	SANTIAGO	MANUELA JESÚS	17881610	TECNICO ADMINISTRATIVO	PRESENCIAL	
11	GARCÍA	OBESO	ISAURA	41057923	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
12	PIRGO	RAMOS DE OBESO	EVELYN LISSET	43539562	MONITOR MERCADO	PRESENCIAL	
13	VERA	LUJAN	MARÍA	70306228	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
14	CUSTODIO	HERRERA	PIERO	43481741	MONITOR MERCADO	PRESENCIAL	
15	GUERRA	CRUZ	GUSTAVO	17868305	RECEPCION		X
16	NECIOSUP	CALDERÓN	MARÍA MAGDALENA	17906270	SECRETARIA	REMOTO	X
17	RAMOS	MÁLAGA	ANA CECILIA	18113898	RECEPCION		X
18	BUENO	JARA	MARÍA GENARA	17846695	PROMOTOR DE FERIA		X
19	BENITES	VARZALLO	MANUEL JESÚS	17895803	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
20	BRICEÑO	VENTURA	DIANA MICAELA	70155619	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
21	CORREA	HUERTAS	JHOSMAR FRANCK	40002016	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
22	COTERA	TORREALVA	CLESI ESTEFANY	48935486	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
23	DÍAZ	DÍAZ	VICTORIA PAOLA	71315933	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
24	FIGUEROA	ANTICONA	JHOAM'S LUIS MARIANO	71564149	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
25	GUERRA	VELAZCO	OSCAR WASHINGTON	70439858	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
26	GUZMÁN	BACILIO	JEFFERSON JOEY	76375864	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
27	OCAS	ABANTO	LIDIA ISABEL	42807841	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
28	RODRÍGUEZ	GARCÍA	SENOVIA	46779413	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	



N°	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES		PUESTO DE TRABAJO Y/O SERVICIO QUE BRINDAN	MODALIDAD DE TRABAJO (REMOTO-MIXTO- PRESENCIAL)	FACTOR DE COMORBILIDAD (GRUPO DE RIESGO N 448-2020-
29	ALFARO	JULCA	DAISY MELINA	70283273	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
30	APAÉSTEGUI	CUEVA	LUCINDA	18225501	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
31	RUIZ	QUEZADA	OLGA	40897140	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
32	IBAÑEZ	QUIÑONEZ	ANGIE MELISA	76377633	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
33	RUIZ	CONDORENA	ZULMA TATTHIANA	40592115	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
34	SOLANO	SAAVEDRA	SANTOS ROBERTO	41359848	FISCALIZADOR	PRESENCIAL	
35	RODRÍGUEZ	GALARRETA	HÉCTOR SEGUNDO	18210994	SUPERVISOR III	PRESENCIAL	
36	AREVALO	SANTA MARÍA	MARCO PAUL DE JESÚS	46574289	SUPERVISOR III	PRESENCIAL	
37	ALCÁNTARA	LEÓN	DIANA SILVANA	41932874	SUPERVISORA IV	PRESENCIAL	
37	CALVANAPÓN	ALVAREZ	ARACELI	18149720	SUPERVISOR III	PRESENCIAL	
39	CHÁVEZ	RÚZ	YURI MARTÍN	45390356	SUPERVISOR III	PRESENCIAL	





“Año de la Universalización de la Salud”

RESOLUCIÓN N° 0662-2020-FCCEE-D-UPAO

Trujillo, noviembre 20 de 2020.

Visto, el expediente organizado en modalidad virtual por los Bachilleres de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, egresados de esta Universidad y participantes del Programa de Apoyo y Actualización al Desarrollo de la Tesis PADT - XVI:

- GUERRA VELAZCO OSCAR WASHINGTON
- LEÓN POLO YOLANDA

Solicitando **INSCRIPCIÓN** de **PROYECTO DE TESIS** titulado: **“COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCION LABORAL DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO - 2020”**, para obtener el Título Profesional de **Licenciado en Administración, y;**

CONSIDERANDO:

Que, mediante resolución rectoral N° 0989-2018-R-UPAO, de fecha 08 de marzo de 2018, se confirió el Grado de Bachiller en Ciencias Económicas a **GUERRA VELAZCO OSCAR WASHINGTON;**

Que, mediante resolución rectoral N° 5126-2019-R-UPAO, de fecha 27 de setiembre de 2019, se confirió el Grado de Bachiller en Ciencias Económicas a **LEÓN POLO YOLANDA;**

Que, de conformidad con lo establecido en los artículos 30°, 31°, 32° y 33°, del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad, los bachilleres antes mencionados han seguido los trámites para la aprobación y registro del proyecto de tesis;

Que, por proceso de adecuación del nuevo Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, el proyecto de tesis ha sido objeto de revisión, evaluación y dictamen por el Comité Dictaminador, de conformidad con la resolución N° 0630-2020-FCCEE-D-UPAO;

Que, habiendo cumplido con los procedimientos académicos y administrativos reglamentariamente establecidos, debe autorizarse la aprobación e inscripción del proyecto de tesis en mención, para ingresar a la fase de desarrollo;

Estando a las consideraciones expuestas y en uso a las atribuciones legales conferidas a este Despacho.

SE RESUELVE:

Primero. **APROBAR** el proyecto de tesis con el título **“COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCION LABORAL DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO - 2020”**, presentado por los bachilleres en Ciencias Económicas **GUERRA VELAZCO OSCAR WASHINGTON y LEÓN POLO YOLANDA.**

Segundo. **AUTORIZAR** la inscripción en el libro de registro de proyectos de tesis de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, con el N° **0109-2020**, cuyo informe deberán presentarlo y sustentarlo, según el cronograma aprobado por el PADT- VERSIÓN XVI.

Tercero. **DESIGNAR** como asesora del proyecto de tesis a la **Dra. Margot Isabel Herbias Figueroa**, quien está obligada a presentar a Secretaría Académica los informes mensuales, del avance respectivo, establecidos en el cronograma del PADT-XVI.

Cuarto. **DERIVAR** a la Directora encargada de la Escuela Profesional de Administración, el expediente con la documentación completa, para que disponga lo que corresponda de conformidad con las normas y reglamentos, a fin de que los bachilleres y asesora, cumplan las acciones de su competencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


 DECANATO
José Castañeda Nassi
 Decano
 Facultad Ciencias Económicas


 SECRETARÍA ACADÉMICA
Manuel Angulo Burgos
 Secretario Académico
 Facultad Ciencias Económicas

C.c. EPA, SA, Asesora, Interesados, PADT XVI, Archivo.

Anexo 10



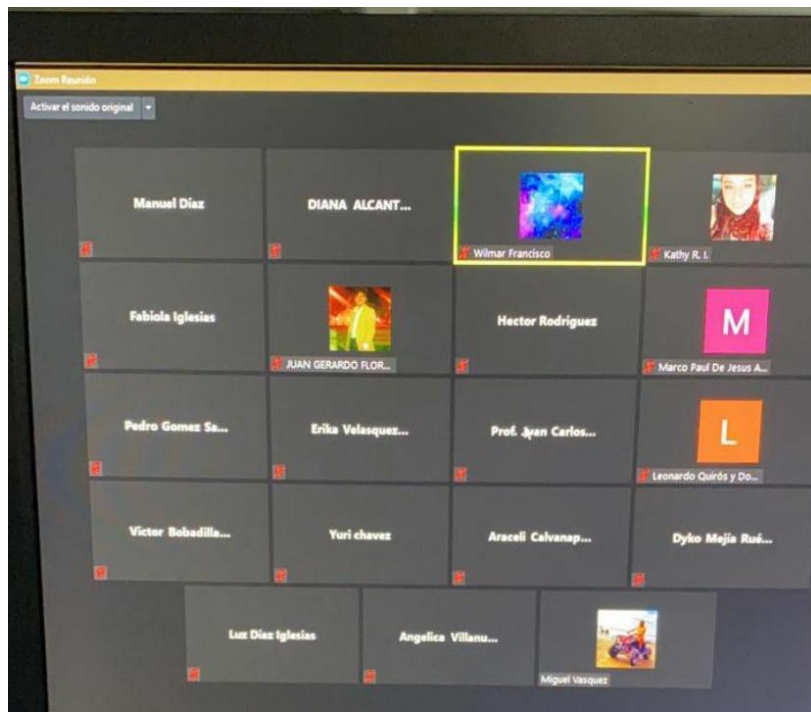
Reunión con el sub gerente para coordinar los operativos con los fiscalizadores.



Reunión con el grupo de la mañana de los fiscalizadores para los operativos



Capacitación al personal del área en el teatro municipal



Reunión vía Zoom con el subgerente.