



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y  
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
MARKETING ESTRATÉGICO**

**TESIS**

**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO  
POBLADO LOS ÁNGELES, 2019**

**PRESENTADO POR**

**ROSA LUZ ESQUIVEL ALCCA**

**ASESOR**

**MGR. JOSE MIGUEL DE LA PAZ RAMOS**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING  
ESTRATÉGICO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2022**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADOS .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Definición del Problema .....	3
1.2.1. Problema General .....	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. Objetivos de la Investigación .....	4
1.3.1. Objetivo General .....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Justificación y Limitaciones de la Investigación .....	4
1.4.1. Justificación Teórica .....	4
1.4.2. Justificación Práctica .....	5
1.4.3. Justificación Metodológica .....	6
1.5. Variables.....	6
1.5.1. Variables .....	6
1.5.2. Operacionalización.....	8
1.6. Hipótesis de la Investigación.....	9
1.6.1. Hipótesis General .....	9

1.6.2. Hipótesis Específicas .....	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	12
2.1.3. Antecedentes Locales .....	14
2.2. Bases Teóricas .....	16
2.2.1. Bases Teóricas de la Variable Comunicación Interna .....	16
2.2.2. Bases Teóricas de la Variable Satisfacción Laboral .....	23
2.3. Marco Conceptual .....	36
2.3.1. Comunicación Interna .....	36
2.3.2. Estrategias de Comunicación Interna .....	36
2.3.3. Efectividad de la Comunicación Interna.....	36
2.3.4. Comunicación .....	37
2.3.5. Comunicación Organizacional .....	37
2.3.6. Actitudes.....	37
2.3.7. Comportamiento.....	37
2.3.8. Trabajo en equipo .....	37
2.3.9. Organización.....	38
2.3.10. Satisfacción Laboral.....	38
2.3.11. Significancia de la Tarea.....	38
<b>CAPÍTULO III: MÉTODO .....</b>	<b>39</b>
3.1. Tipo de Investigación.....	39
3.2. Diseño de Investigación .....	39
3.3. Población y Muestra .....	40
3.3.1. Población .....	40

3.3.2. Muestra .....	40
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	41
3.4.1. Técnicas .....	41
3.4.2. Aspectos Éticos .....	41
3.4.3. Validez de Instrumentos .....	41
3.4.4. Instrumentos .....	42
3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	42
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>43</b>
4.1. Presentación de Resultados por Variables .....	43
4.1.1. Comunicación Interna .....	43
4.1.2. Satisfacción Laboral.....	58
4.2. Contratación de Hipótesis .....	73
4.2.1. Prueba de Normalidad.....	73
4.2.2. Contraste de Hipótesis General .....	74
4.2.3. Contraste de Hipótesis Específicas .....	75
4.3. Discusión de Resultados .....	78
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>81</b>
5.1. Conclusiones.....	81
5.2. Recomendaciones.....	83
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>84</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>92</b>
<b>Matriz de Consistencia</b> .....	<b>92</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Operacionalización de Variables .....</b>	<b>8</b>
<b>Tabla 2 Comunicación Interna .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 3 Comunicación Ascendente .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 4 Aceptación de Decisiones.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 5 Proposición de Ideas .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 6 Comunicación Horizontal.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 7 Entre Áreas de Trabajo .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 8 Entre Miembros de una misma Área .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 9 Comunicación Descendente.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 10 Imposición de Procedimientos .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 11 Fidelización a los Objetivos Institucionales .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 12 Satisfacción Laboral .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 13 Satisfacción con el Cargo.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 14 Compromiso Laboral.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 15 Proactividad Laboral.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 16 Satisfacción con el Entorno Laboral .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 17 Compañerismo/Solidaridad .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 18 Sentido de Pertenencia al Grupo .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 19 Satisfacción con el Sistema de Incentivos .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 20 Escalafón Laboral .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 21 Reconocimientos de Logros.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 22 Prueba de Normalidad.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 23 Correlación entre Variables .....</b>	<b>74</b>

<b>Tabla 24 Correlación entre Dimensiones 1.....</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 25 Correlación entre Dimensiones 2.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 26 Correlación entre Dimensiones 3.....</b>	<b>77</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 Existe una Adecuada Comunicación Interna dentro de mi Entorno Laboral.....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 2 Existe una Adecuada Comunicación con el Jefe de mi Área de Trabajo.....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 3 Mi jefe Acepta como Propias las Decisiones que asumo en el Cumplimiento de mis Funciones.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 4 Mi jefe toma en Cuenta las Ideas que Propongo en el Cumplimiento de mis Funciones .....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 5 Existe una Adecuada Comunicación con los Compañeros de Trabajo de mi Entorno Laboral .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 6 Existe una Adecuada Interacción entre las Diferentes Áreas de Trabajo de mi Entorno Laboral .....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 7 Existe una Adecuada Interacción entre los Compañeros de mi Área de Trabajo.....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 8 Existe una Adecuada Comunicación entre el Jefe de mi Área y los Trabajadores a su Cargo .....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 9 Siento que mi Jefe no se Preocupa por Comunicar los Procedimientos de la Institución de una Forma Adecuada .....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 10 Siento que mi jefe no se Preocupa por Hacerme sentir a gusto dentro de mi Entorno Laboral .....</b>	<b>57</b>
<b>Figura 11 Me siento Satisfecho con mis condiciones laborales dentro de la Institución .....</b>	<b>59</b>

<b>Figura 12 Me siento satisfecho con las funciones que desempeño en la Institución .....</b>	<b>60</b>
<b>Figura 13 Me siento identificado con los objetivos institucionales de la organización.....</b>	<b>61</b>
<b>Figura 14 Siempre Procuro cumplir con mis objetivos personales a nivel laboral .....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 15 Me siento satisfecho con mi entorno laboral .....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 16 Los compañeros de mi entorno de trabajo se muestran solidarios conmigo .....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 17 .....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 18 Me siento satisfecho con los Incentivos Laborales de la Institución .....</b>	<b>69</b>
<b>Figura 19 Tengo Posibilidades de Ascender Profesionalmente dentro de la Institución .....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 20 La Institución Reconoce mis Logros y mi Esfuerzo en el Cumplimiento de mis Funciones.....</b>	<b>72</b>

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación abordó la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de la institución pública Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles de Moquegua durante el año 2019, con tal fin; se buscó definir las dimensiones de las variables en función a la operatividad de las mismas; así pues, en el caso de comunicación interna, se trabajó con las dimensiones de comunicación ascendente, comunicación horizontal y comunicación descendente; mientras que para el caso de la satisfacción laboral se hizo lo propio con las dimensiones satisfacción con el cargo, satisfacción con el entorno laboral y satisfacción con el sistema de incentivos. De esta manera, en el desarrollo del proyecto, se formuló la aplicación de una encuesta a manera de instrumento estadístico, la misma que nos permitió conocer la percepción del recurso humano sobre estas dos variables y sus dimensiones, y a su vez, delimitar los alcances correlativos que tenían estas últimas entre sí. De los resultados, se pudo comprobar que existe una relación directamente proporcional y de un alto grado de significancia entre las variables investigadas y cada una de sus dimensiones; por lo que, se pudo concluir la necesidad de mejorar la comunicación interna para alcanzar óptimos niveles de satisfacción laboral, lo que a su vez repercute directamente en la productividad de la institución.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Comunicación Interna, Incentivos, Desarrollo Profesional, Productividad

## **ABSTRACT**

This research project addressed the relationship between internal communication and job satisfaction of the public institution Municipalidad del Centro Poblado Los Angeles de Moquegua during the year 2019, for this purpose; we sought to define the dimensions of the variables based on their operability; thus, in the case of internal communication, we worked with the dimensions of ascending communication, horizontal communication and descending communication; while in the case of job satisfaction, the same was done with the dimensions satisfaction with the position, satisfaction with the work environment and satisfaction with the incentive system. In this way, in the development of the project, the application of a survey was formulated as a statistical instrument, the same one that allowed us to know the perception of human resources on these two variables and their dimensions, and in turn, delimit the correlative scopes What do the latter have with each other From the results, it was possible to verify that there is a directly proportional relationship and a high degree of significance between the variables investigated and each of their dimensions; Therefore, it was possible to conclude the need to improve internal communication to achieve optimal levels of job satisfaction, which in turn had a direct impact on the productivity of the institution.

Keywords: Job Satisfaction, Internal Communication, Incentives, Professional Development, Productivity.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el concepto de clima organizacional se encuentra rodeado de todo tipo de influencias que influyen directamente en él; este es el caso de los factores de comunicación interna y satisfacción laboral; donde, el primero de ellos influye directamente sobre el segundo y a su vez aumenta la posibilidad de mejorar el nivel de clima organizacional dentro de las organizaciones. En el presente proyecto de investigación que lleva por título “Influencia de la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019”; se desarrolla un estudio con la finalidad de determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del recurso humano de una entidad del Estado durante el periodo correspondiente al año 2019. La propuesta de la investigación plantea el estudio del fenómeno para poder mejorar las condiciones en las que se desarrollan el recurso humano de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles; lo que, a su vez, ha de repercutir directamente en el aumento de la producción de la mencionada institución. Asimismo, el trabajo se presenta en función a la información recogida mediante la aplicación de un cuestionario dentro del área de estudio y la interpretación de los datos procesados durante el desarrollo de la investigación. El objetivo general estuvo planteado con la finalidad de determinar de qué manera influye la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019; así pues, todo el desarrollo y la síntesis del proyecto se presentan a continuación, a través de los capítulos que plantea este informe.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

De acuerdo a lo que precisa (Umaña, 2015); con respecto a la definición de comunicación interna, que también puede entenderse como la comunicación corporativa, nos dice que este concepto está ligado a todas las acciones que tienen lugar dentro de una organización y cuya finalidad consiste en crear, modificar, regular, y preservar buenas relaciones entre el recurso humano; para lo cual se hace uso de diferentes procesos comunicativos dirigidos sobre todo a la consecución de objetivos institucionales.

Así pues, de acuerdo a (Lopez, 2016); tenemos que la comunicación interna se convierte en una forma de estrategia para el desarrollo organizacional la cual se aplica a través de diversos mecanismos que se puedan dar mediante el lenguaje escrito, hablado o gestual; he ahí que resalta el interés de este concepto para el crecimiento de la organización en sí; pues a partir de él, se puede alcanzar óptimos niveles de desempeño y relación entre los usuarios internos y externos que a su vez son parte del clima organizacional.

Respecto al concepto de satisfacción laboral, (Lázaro & Silva, 2015); el autor nos dice que está relacionado a un estado emocional positivo en el que se tiene

una agradable experiencia, respecto a las actividades que se realizan en la jornada laboral; para lo cual, es necesario cumplir con ciertas expectativas que se dan a nivel individual y colectivo. Dentro del contexto organizacional, a nivel mundial, los factores de comunicación y satisfacción del recurso humano, terminan siendo fundamentales para el efectivo desarrollo organizacional, debido a que inciden directamente en el nivel de productividad, por ello se entiende que en las estructuras organizativas donde existe una adecuada comunicación interna, proporcionalmente a ella, el recurso humano contará con un alto nivel de satisfacción en función al trabajo que realiza; no obstante la teoría, actualmente muchas de las organizaciones constituidas en nuestro entorno, tienen severos problemas con respecto al proceso comunicativo intraorganizacional, lo cual resulta meritorio de investigación.

Asimismo, volviendo con (Umaña, 2015); este autor refiere que en el momento en que la estructura organizativa logre tener una adecuada comunicación con altos grados de eficacia y eficiencia, la satisfacción laboral del recurso humano se ha de elevar considerablemente, debido a que, el primer factor incide directamente dentro de los espacios de comunicación profesional y a su vez en el ambiente organizacional donde se desenvuelven cada uno de los empleados de la organización. Es por ello que se resalta la necesidad que tiene toda organización de efectivizar su comunicación interna para poder lograr la consecución de sus objetivos institucionales.

Finalmente, se entiende entonces la necesidad de investigación de estas dos variables en cualquier tipo de organización; pues a medida que se mejore la correlación que existe entre ellas, evidentemente se podrá configurar un mejor

escenario productivo donde los niveles de eficiencia y eficacia sean bastante elevados.

## **1.2. Definición del Problema**

### ***1.2.1. Problema General***

¿De qué manera influye la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019?

### ***1.2.2. Problemas Específicos***

¿De qué manera influye la Comunicación Ascendente en la Satisfacción con el Cargo del personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019?

¿De qué manera influye la Comunicación Horizontal en la Satisfacción con el Entorno Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019?

¿De qué manera influye la Comunicación Descendente en la Satisfacción con el Sistema de Incentivos del personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### ***1.3.1. Objetivo General***

Determinar de qué manera influye la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

#### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

Determinar de qué manera influye la Comunicación Ascendente en la Satisfacción con el Cargo del personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

Determinar de qué manera influye la Comunicación Horizontal en la Satisfacción con el Entorno Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

Determinar de qué manera influye la Comunicación Descendente en la Satisfacción con el Sistema de Incentivos del personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

### **1.4. Justificación y Limitaciones de la Investigación**

#### ***1.4.1. Justificación Teórica***

Partiendo del análisis teórico al actual estudio; tenemos que esta se ajusta estrictamente a lo que se propone dentro de nuestra malla de formación curricular, la que a su vez se encuentra acorde a los lineamientos que determina la carrera profesional de administración y marketing. Es por ello que, el analizar los conceptos

de Comunicación Interna y Satisfacción Laboral deben permitir poder determinar los componentes básicos de estas dos variables dentro del campo de la administración; y asimismo, se podrá tener en cuenta los mecanismos necesarios para su correcta implementación dentro de un sistema de interdependencia organizacional. Visto desde ese punto, entonces se entiende que la presente investigación tiene como justificación el reforzamiento de todos los temas aprendidos y los conocimientos adquiridos dentro de los años de estudio de Pre-Grado, referidos a las variables de la investigación. Finalmente es importante mencionar que, a partir de estos nuevos conocimientos a investigar, se puede perfeccionar la teoría para posteriormente replicarla en los temas de aprendizaje que se enseñan dentro del campo de la administración.

#### ***1.4.2. Justificación Práctica***

Lo que se busca en este estudio, desde un punto de vista práctico; es percibir el vínculo que existe entre ambas variables de todo el personal que trabaja en la Municipalidad del Centro Poblado de Los Ángeles durante el año 2021; es decir, a través de estas dos variables y la correcta medición de sus respectivas dimensiones, se va a poder entender de una forma más clara como es que la comunicación, como factor independiente, influye en la satisfacción del trabajador, como factor dependiente; lo cual ha de permitir que, a partir de los resultados, se generen nuevas estrategias para el perfeccionamiento de las funciones que realiza la organización. Es por ello que, visto desde un punto práctico, esta investigación ha de servir como fuente procedimental para optimizar las relaciones intraorganizacionales y a su vez para una mayor eficacia de los progresos que se desarrollan dentro de la entidad.

### ***1.4.3. Justificación Metodológica***

Desde un punto de vista metodológico; el presente estudio se ciñe estrictamente a lo que establece el procedimiento científico; es decir, la aplicación de este proceso permite que los resultados finales que se obtengan, tengan un alto grado de confiabilidad y por lo tanto puedan ser útiles para la ciencia y para la investigación de temas relacionados con las presentes variables del estudio de forma específica. Por lo que metodológicamente, se justifica la investigación con el uso de los instrumentos, métodos y procesos que nos ofrece el procedimiento científico y sus respectivos componentes

## **1.5. Variables**

### ***1.5.1. Variables***

Variable Independiente: Comunicación Interna

- Dimensión 1: Comunicación Ascendente
  - Indicador 1: Aceptación de decisiones
  - Indicador 2: Proposición de ideas
- Dimensión 2: Comunicación Horizontal
  - Indicador 1: Entre áreas de trabajo
  - Indicador 2: Entre miembros de una misma área
- Dimensión 3: Comunicación Descendente
  - Indicador 1: Imposición de Procedimientos
  - Indicador 2: Fidelización a los objetivos institucionales

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

- Dimensión 1: Satisfacción con el Cargo
  - Indicador 1: Compromiso laboral
  - Indicador 2: Proactividad laboral
- Dimensión 2: Satisfacción con el Entorno Laboral
  - Indicador 1: Compañerismo y solidaridad
  - Indicador 2: Sentido de pertenencia al grupo
- Dimensión 3: Satisfacción con el Sistema de Incentivos
  - Indicador 1: Escalafón laboral
  - Indicador 2: Reconocimiento de logros

### 1.5.2. Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables*

Variables		Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Independiente	Comunicación Interna	Comunicación Ascendente	Aceptación de Decisiones Proposiciones de Ideas	Escala de Likert
		Comunicación Horizontal	Entre Áreas de Trabajo Entre Miembros de una Misma Área	
		Comunicación Descendente	Imposición de Procedimientos Fidelización a los Objetivos Institucionales	
Dependiente	Satisfacción Laboral	Satisfacción con el Cargo	Compromiso Laboral Proactividad Laboral	Escala de Likert
		Satisfacción con el Entorno Laboral Satisfacción con el Sistema de Incentivos	Compañerismo/Solidaridad Sentido de Pertenencia al Grupo Escalafón Laboral Reconocimiento de Logros	

## **1.6. Hipótesis de la Investigación**

### ***1.6.1. Hipótesis General***

Existe una influencia directa de la Comunicación Interna hacia la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

### ***1.6.2. Hipótesis Específicas***

Existe una influencia directa de la Comunicación Ascendente hacia la Satisfacción con el Cargo del personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

Existe una influencia directa de la Comunicación Horizontal hacia la Satisfacción con el Entorno Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

Existe una influencia directa de la Comunicación Descendente hacia la Satisfacción con el Sistema de Incentivos del personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Para (Gonzales, 2016) este estudio tiene como fin analizar la efectividad de la comunicación como determinante de la capacidad de los trabajadores del área de RR.HH del Departamento Policial de Carabobo para el desempeño de sus responsabilidades. Tal es el caso, la comunicación y el liderazgo de la gerencia se refieren al desarrollo que los gerentes logran de manera efectiva, así como a asegurar que el personal sea competente y productivo, tanto público como privado. En la totalidad de los casos, la falta de comunicación se ve afectada por conflictos que se dan en el interior de la organización, por lo que este estudio tiene como objetivo proponer estrategias de comunicación efectivas que determinen el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de RR. HH de la policía del Estado Carabobo; su objetivo fue determinar el pronóstico y su importancia para el desarrollo y crecimiento de una organización. El estudio corresponde al plan de campo, la población y muestra seleccionada fueron empleados del área de Recursos Humanos del Departamento de Policía de Carabobo, que cuenta con 20 agentes, los cuestionarios que se utilizaron como herramienta de recopilación de datos para

reforzar los objetivos planteados en la encuesta. Esto concluye que existe un ambiente organizacional dentro de la Organización que tiene problemas de comunicación, lo que puede llevar a desacuerdos entre el personal. Por ello, se recomienda fortalecer la comunicación para lograr la eficiencia organizacional.

Para (Regalado, 2015); el trabajo de esta tesis es investigar y proponer a partir del análisis del impacto de la comunicación interna en el desempeño de las empresas en el ámbito tecnológico de la ciudad de Quito. Esta pregunta se vuelve muy sensible con respecto al hecho de que el desempeño laboral es una parte integral de la supervivencia de una organización y es, en general, una de las principales preocupaciones de gerentes y emprendedores de todo el mundo. Sin embargo, el trabajo actual se desarrollará en cinco capítulos de la visión analítica que abordan temas de comunicación interna. y ejecución del trabajo. Los métodos, métodos y herramientas de investigación se describen con referencia a los objetivos, métodos y estrategias utilizados para recopilar la información. El análisis, el diagnóstico y la investigación se realizaron a partir de la información recopilada en el capítulo anterior, encontrando hipótesis en este trabajo y registrando las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Para (Ortiz & Gómez, 2016) en su estudio comunicación interna y la satisfacción laboral, el principal objetivo fue determinar si la comunicación interna afecta la satisfacción laboral de los empleados en la planta de producción de la empresa "Confecciones Robalino & Robalino". El marco teórico se basa en los estándares de Rodríguez de San Miguel. Es una serie de actividades que realiza cualquier organización para construir y mantener buenas relaciones con sus miembros a través de la comunicación interna, y Davis y Newstrom (2003)

encontraron que los empleados están satisfechos con su trabajo, una serie de sentimientos positivos o desfavorables o sentimientos que reconoces como tu labor. La hipótesis de la comunicación interna afecta la satisfacción laboral de los empleados en el lugar de fabricación, estudio no empírico de algunas correlaciones, el principal hallazgo de que la comunicación interna afecta la satisfacción laboral de los empleados es tener un buen nivel de dialogo interna y satisfacción laboral existente dentro de la organización, mejorando el desempeño laboral, el rendimiento y la eficacia.

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales***

Para, (Saldarriaga, 2019) el objetivo de la encuesta es aclarar el vínculo entre la comunicación interna entre los empleados y la satisfacción laboral en la Municipalidad del Distrito de Macate 2019. La investigación es un enfoque cuantitativo aplicado con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño de correlación transversal en lugar de un experimento. La población está conformada por 40 colaboradores del Municipio del Distrito de Macate, la encuesta se realizó para recolectar datos para las variables de comunicación interna y satisfacción laboral, se utilizó como herramienta el cuestionario, herramientas para ambas variables y los resultados brindados por SPSS y EXCEL, aprobando el análisis estadístico, determinan la correlación con el paquete estadístico de Spearmen lo cual están presentes los datos en tablas y estadísticas como resultado, la variable comunicación interna tiene una relación muy significativa ( $P < 0.01$ ) con la variable comunicación interna de la Municipalidad del Distrito de Macate 2019 y tiene un grado muy positivo ( $r = 0.787$ ).

Para (Uceda, 2018) durante la investigación, necesitábamos abordar los problemas de la falta de comunicación en la entidad y la reducción de la satisfacción laboral. Por tanto, se planteó la siguiente problemática. Algún vínculo entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en Salesland Internacional SA Lima 2017. La presentación dispone que es adecuada y que es necesaria para perfeccionar la comunicación y satisfacción laboral de la organización cumpliendo con las expectativas marcadas. Los medios utilizados en este estudio fueron cuestionarios relacionados con las variables de comunicación organizacional, conformados por 27 cuestionarios basados en la escala Likert, tomando en cuenta cuatro aspectos del panel de desempeño de la variable nivel de confianza 949. Por otra parte, la variable satisfacción laboral tiene un formulario que consta de 13 interrogantes basadas en la escala Likert, y el nivel de confianza de la herramienta es 872, teniendo en cuenta que posee tres aspectos la tabla activa de la variable. En el ámbito del estudio, el diseño de la correlación, que va más allá de las explicaciones conceptuales, es una de las principales preocupaciones a la hora de estudiar el vínculo entre variables o sus resultados, la población es Salesland Internacional S.A, la muestra censal a la que se aplicó el formulario, constaba de 40 empleados, en la prueba de hipótesis, el nivel de significancia de la variable es 0.00, lo que acepta la hipótesis alternativa. Si existe una correlación entre las dos variables, cuanto más importante es la comunicación organizacional, más satisfecho está el trabajo de los empleados de la organización Salesland Internacional S.A Lima 2017.

Para (León, 2018) en su estudio titulado "Comunicación organizacional y resultados laborales entre empleados de la Municipalidad Distrital de

Independencia, Huaraz 2018" se utilizó un enfoque cuantitativo y aplicó tipos de encuestas, para saber hasta qué punto las encuestas están relacionadas con las mismas. El modelo de la encuesta es no es experimental, una muestra poblacional infinita y 86 empleados fueron correlacionados y entrevistados para recopilar información sobre ambas variables de la encuesta. Los datos obtenidos ayudaron a determinar el vínculo entre la comunicación organizacional entre los trabajadores de las zonas independientes y el desempeño laboral, siendo el 20,9% terrible, el 40,7% es razonable y el 2,3% es grande. Finalmente, el valor determinado de 20.366 es muy superior al valor básico y tiene un nivel de importancia de 0.00, por lo que la prueba de chi-cuadrado ayuda a probar y reconocer la especulación de trabajo propuesta: Existe una relación crítica entre la correspondencia autorizada y la ejecución de la ocupación entre los empleados de la Municipalidad Distrital de Huaraz 2018.

### ***2.1.3. Antecedentes Locales***

Para (Venero, 2015) la utilidad universal de esta investigación fue decidir la conexión entre la comunicación interior y desempeño laboral normativo de la Municipalidad Distrital de Mariscal Nieto-Moquegua 2013, del número de habitantes en 100 representantes autorizados, toda la población fue vista como una prueba de enumeración y se utilizaron los factores de acompañamiento: la correspondencia interior y la ejecución del trabajo, la técnica utilizada en esta revisión es el pensamiento teórico. Este estudio utiliza un nivel no empírico de correlación cruzada, un diseño que recolecta información durante un período de tiempo específico, desarrollado mediante la aplicación de equipos para tal fin: un cuestionario de comunicación interna compuesto por 34 interrogantes, en la escala

Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) y escala Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho), eficiencia en el trabajo, desempeño en el trabajo evaluando diferentes aspectos, los resultados se muestran gráficamente y como texto. El estudio determina que existe evidencia significativa para dar razón que: la comunicación interna está ligada a la capacidad de los empleados de la Municipalidad de la Provincia Mariscal Nieto 2013, se determina el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,638, que es la correlación media.

Para (Mamanchura, 2019) la utilidad general de esta revisión fue explicar la conexión entre la correspondencia autorizada y la ejecución de la ocupación de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas - Moquegua, 2018. Su tipo de estudio de profundidad es significativo y depende de su alcance temporal, ya sea en plan transversal o transeccional no exploratorio, según el espacio de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Energía y Minas, la encuesta consistió en una muestra censal de 27 empleados y la encuesta se utilizó como método para recaudar información sobre las variables de comunicación, organización y desempeño en el lugar de trabajo, en la encuesta se utilizó de la siguiente manera, una herramienta con calificaciones en escala Likert. Con base en los resultados adquiridos, se demuestra y se razona que existe una relación inmediata que la  $p$  estimada = 0,001 (signo recíproco) es inferior a 0,05. Estos resultados se afirman por el coeficiente de conexión. Pearson ( $r = 0.593$ ) ha exhibido su realidad, con una inmediata y moderada conexión entre la correspondencia jerárquica y la ejecución de la ocupación de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas Moquegua 2018

Para, (Flor, 2018) el objetivo de esta revisión es explicar la conexión entre la comunicación interior y la cultura organizacional dentro de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de los trabajadores empleados y seleccionados de la Universidad Nacional de Moquegua, 2018. Por el contrario, se acepta que existe una conexión inmediata entre la correspondencia interior y la cultura jerárquica en la Universidad Nacional de Moquegua en el 2018. En estudios realizados en un diseño de correlación descriptiva poco realista, este estudio es crítico para sus propiedades y el estudio se utiliza para determinar el nivel de cada variable utilizando un cuestionario como herramienta, se contó con 105 colaboradores a cargo, por lo que la muestra es de 105 profesores y alumnos. Por tanto, obtenga la muestra probabilística correspondiente. Una vez aplicada la herramienta, los resultados se tabulan y procesan a través del programa de estadísticas SPSS. Con un 95% de certeza y un error de 0,05, se tiende a concluir que existe una conexión inmediata entre la Comunicación Interna y la cultura Organizacional de 9 educadores y 96 alumnos de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua 2018. En esta línea, el grado de correspondencia interna y la cultura jerárquica se advierte adicionalmente con frecuencia.

## **2.2. Bases Teóricas**

### ***2.2.1. Bases Teóricas de la Variable Comunicación Interna***

Se proporciona una justificación para respaldar este estudio de estrategias de marketing mix. Cabe recordar que la teoría presentada es de un reconocido autor líder en el campo del marketing.

### **2.2.1.1. Definiciones de Comunicación Interna.**

Para (Crespo, Nicolini, & Parodi, 2015). "La comunicación interna es el desarrollo de intercambio de información con grupos de intereses internos"

La comunicación es un elemento esencial del ser humano que puede expresar emociones, sentimientos, pensamientos, etc. Lo que les mostramos por el resto de nuestras vidas, en casa, en la escuela, en el trabajo, etc.

Para (Vivas & Saavedra, 2019). "La comunicación interna está destinada a las personas internas, un grupo de personas que forman una organización y están directamente conectados a ella".

Cuando trabajamos en una organización, colaboramos con las distintas personas con las que impartimos para realizar nuestras gestiones y ejercicios cotidianos. Las conexiones que se establecen dentro de una asociación son la razón de que se cumplan los objetivos fijados.

Para (Cuenca & Verazzi, 2020). "Las comunicaciones internas actuales no se miden por la administración, sino por el compromiso de los empleados".

Así, con una buena comunicación interna, los empleados pueden estar satisfechos con su trabajo y alcanzar los objetivos planificados al mismo tiempo, no es una paradoja o algo inalcanzable. En particular, los problemas siempre surgen porque trabajan con humanos y son criaturas independientes, cada una con sus propias características únicas, lo que finalmente hacen es intentar ejecutar diferentes programas.

Para (León, 2018) en los últimos años, la comunicación interna se ha vuelto más poderosa y relevante, la razón es muy clara, están dadas por cambios significativos en la empresa y en su forma de liderazgo. Hablar de ética, transparencia, sostenibilidad y colaboración es, en esencia, un nuevo estilo de gestión que los empleados y colaboradores son importantes o quieren explicar a todos los empleados de la organización. Esta observación confirma lo anterior, la comunicación interna se ha vuelto más importante en las organizaciones en los últimos años. Asimismo, depende en gran medida del desempeño que forma parte del mismo y, por tanto, del personal que forma parte del mismo.

Para (Pavic, 2019), “La comunicación interna es un pilar importante en la modernización de la gestión pública. Un referente importante para la transición de un modelo administrativo piramidal en la era industrial a un modelo plano centrado en los servicios, en la era de la información actual. Con el tiempo, el modelo comercial ha cambiado; durante mucho tiempo, los empleados no fueron valorados como lo son hoy porque no se los consideraba el centro de la organización y los pilares del desarrollo organizacional. La comunicación interna juega un papel fundamental en una organización.

#### **2.2.1.2. Importancia de la Comunicación Interna.**

Para (González, Hopkins, & Brandolini, 2009), la importancia de la comunicación interna es como medio o técnica para lograr los resultados deseados y el beneficio del efecto que se produce cuando el mensaje es recibido y capturado. Esta comunicación se envía a las personas de la estructura, es decir, a todas las personas que componen la estructura, quienes pueden crear un ambiente cómodo,

informativo y participativo. Así, se puede decir que el desafío de la comunicación interior es una variable profundamente propulsora en el campo de los RRHH, ya que los representantes deben centrarse en el trabajo de acuerdo con los destinos y resultados morales de la organización, así como tratar con un lugar de trabajo decente, teniendo asociaciones con varias enseñanzas y niveles de orden se maneja en consecuencia, asegurando que el personal calificado sea capaz de cumplir con las expectativas en la organización.

### **2.2.1.3. Tipos de Comunicación Interna.**

(González, Hopkins, & Brandolini, 2009) afirman que una organización como medio de interacción humana tiene diferentes modos de comunicación y puede distinguir entre modos de comunicación formales e informales, en este sentido, lo formal y lo informal se pueden distinguir en dos grandes grupos.

- Comunicación formal: un tipo de comunicación en la que se preocupa fundamentalmente de cuestiones comerciales, está organizado de manera planificada, sistemática y supervisada, suele utilizar palabras escritas y canales formales establecidos como medio de expresión. Generalmente es más lento que el informal debido a las reglas institucionales y la puntualidad.
- Comunicación informal: un tipo de comunicación que se preocupa de temas del trabajo en lugar de circular a través de canales formales. Utiliza canales informales (charlas con compañeros, reuniones en pasillos, baños, cafeterías, ascensores, etc.). Tiene la ventaja de difundirse más rápido que la forma oficial, puede ser engañoso y ser

fuente de rumores, no confunda la comunicación informal con métodos informales; por ejemplo, un almuerzo de negocios es una reunión informal, pero la comunicación que se da puede no ser casual, ya que proviene de la cúpula de la asociación que está examinando oficialmente el asunto

#### **2.2.1.4. Direccionalidad.**

- De arriba hacia abajo: esta forma de comunicación pasa del nivel de la empresa a sus subordinados o subordinados, se pueden utilizar tableros de anuncios, correos electrónicos, documentos como ofertas y recordatorios como medio de comunicación. Esta comunicación es importante, porque tuvo éxito en dirigir el trabajo, las metas, promover el conocimiento y brindar información sobre políticas y procedimientos que indican una serie de dificultades relacionadas con el trabajo que deben mejorarse y lograr la comunicación operativa.
- Ascendente: aquí es cuando la información pasa de los empleados a los ejecutivos, jefes y la parte superior de la jerarquía; aquí los empleados expresan sus puntos de vista sobre su trabajo y responsabilidades, crean una atmósfera de dificultad y tensión, utilizan sus preocupaciones para corregir y mejorar su comportamiento. El fin es que las personas se sientan integrados de las actividades y objetivos de la empresa, generen energía y potencial, comuniquen ideas y estimulen consensos.
- Oblicuas o transversales: ocurre entre niveles progresivos, pero además en varios espacios de la asociación que comparten una capacidad típica, son excepcionalmente conocidos en las asociaciones con una estrategia

integral y participación masiva de sectores diferentes. Están comprometidos con cambiar ciertos comportamientos, mejorar el trabajo en equipo, mejorar el desempeño, aumentar la eficiencia y la satisfacción, aumentar la competencia y aumentar la creatividad y el potencial de innovación.

En resumen, forman parte estos tres aspectos de la omnidireccionalidad necesaria para una comunicación eficaz.

#### **2.2.1.5. Objetivos de la Comunicación Interna.**

(Raffino, 2020) afirma que la comunicación interna tiene los siguientes fines

- Juntar y desarrollar aún más la colaboración informativa entre las regiones, lo que evita que las oficinas y los dirigentes anden como bolsas de aire desvinculadas del resto de la asociación.
- Estimular el conocimiento de gerentes y empleados, fomentando un entorno laboral iluminado; en este entorno, los empleados saben quién está liderando y cómo, y la gerencia puede conectarse con el equipo y saber quiénes son y cuáles son sus fortalezas, debilidades y aspiraciones.
- Crear una personalidad corporativa, la correspondencia interna debe avanzar teniendo un lugar con los especialistas y dinamizar la cooperación para un lugar de trabajo más caliente y poderoso.
- Fomentar la responsabilidad interna, el intercambio de ideas, el contacto social, el discurso y la discusión, compartir triunfos y dificultades, dar datos significativos, construir espacios para el desarrollo en estos campos.

### **2.2.1.6. Herramientas de Comunicación Interna.**

(Raffino, 2020) muestra que hay instrumentos para establecer una dinámica de correspondencia interior decente en una asociación, el creador piensa en lo siguiente:

- Boletín interno. Cuando se proporcionan boletines, informes mensuales o semanales u otras noticias de interés a los empleados, se les anima a interactuar con información clave entre colegas.
- Manual del empleado. Un folleto donde se proporciona a los empleados toda la información básica (historia de la asociación, esquema de la asociación, misión, visión, valores) importante para hablar con las diferentes oficinas, sin perjuicio de los datos fundamentales para el carácter de la organización.
- Boletines informativos. Pueden ser creados por la oficina o para una coordinación de datos incorporada, sin embargo, como regla general, puntos verdaderamente notables y volúmenes de tráfico que pueden brindar diferentes tipos de información e invitar a una audiencia interna, estarían ubicados en un lugar con mucho.
- Circular. Los informes de interés, como su nombre indica, pivotan entre las divisiones, los trabajadores, etc.
- Correo electrónico. El correo electrónico jerárquico es una forma increíble de hacer avanzar la inscripción entre los individuos de su asociación.

### **2.2.1.7. Dimensiones.**

Para Pardo y Zamora (2017), clasifican aspectos de la comunicación interna de la siguiente manera:

- **Transparencia:** Enviar y compartir información relevante de forma clara, directa y precisa.
- **Participación:** trabajo en equipo, trabajo y comunicación de forma participativa.
- **Eficiencia:** Comunicar y difundir información de manera oportuna, completa, precisa y coherente.

### **2.2.2. *Bases Teóricas de la Variable Satisfacción Laboral***

Las organizaciones desarrollan una variedad de habilidades profesionales al explorar la integración y las relaciones con cada miembro del trabajo y modelar el conocimiento y las habilidades que cada persona debe alcanzar, el mejor rendimiento que espera su organización.

Dependiendo del resultado del trabajo, el trabajador realiza sus labores comunes dentro del ámbito de sus funciones, pero como trabajadores que muestran un trabajo excepcional, otras actividades adicionales en función de su iniciativa.

#### **2.2.2.1. Definiciones de Satisfacción Laboral.**

(Cuenca & Verazzi, 2020) que "la realización del trabajo es una variable esencial que puede ser un marcador analítico del grado de participación de los individuos en su trabajo". La afirmación de que la realización es un factor de

mentalidad hacia la ejecución es el grado de prosperidad representativa en la organización.

(González, Hopkins, & Brandolini, 2009) afirman que la satisfacción laboral es "el resultado de las diferentes actitudes de los empleados hacia el trabajo, los factores relacionados y la vida en general". Sindicican que contribuyen a la mejora de la vida diaria, dependiendo de la comodidad en el trabajo, cuanto más satisfecho esté con su trabajo, mejor será la calidad general de su vida.

(Venero, 2015) enfatiza que la satisfacción laboral "se refiere a la respuesta emocional que surge de las relaciones de la experiencia, necesidades, valores y expectativas de cada individuo", "se entrega a lo que perciben los trabajadores, dependiendo de lo que quiere de él.

(Gonzales, 2016) señala que es importante conceptualizar la estructura de la "satisfacción laboral" no solo a nivel individual sino también a nivel grupal, ya que muchos procesos se llevan a cabo en grupos en una organización. Por tanto, definen la "satisfacción con la tarea del equipo" como "la actitud común del grupo hacia las tareas y los entornos laborales relacionados".

(Lopez, 2016) señala la satisfacción laboral como "cuando el bienestar en el trabajo se satisfacen los deseos, lo asocian también con la motivación". Aquí, habla principalmente de motivación y satisfacción de los empleados.

Según el mismo autor, la satisfacción laboral "representa la interacción entre un empleado y su entorno de trabajo, y que el empleado acepta lo que quiere del trabajo, lo que necesita tiene que coincidir con lo que siente".

#### **2.2.2.2. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.**

Para (Umaña, 2015) la dirección conceptual antes mencionada amplía la imagen para comprender que hay dos componentes del cumplimiento de la ocupación: unidireccional y multidimensional.

La primera dimensión está determinada por un enfoque global. En este sentido, la satisfacción se ve generalmente como una actitud hacia el trabajo, que depende de él, y no como el resultado de una combinación de muchos aspectos específicos del trabajo.

La medición posterior se describe mediante una metodología multidimensional, la satisfacción se origina a partir de un conjunto de elementos relacionados con la empresa y es posible cuantificar la satisfacción de los individuos con cada uno de estos componentes. Estas perspectivas hacia el trabajo hacen que los empleados se comporten de una manera particular y les permiten medir todos los aspectos del trabajo.

Se identifica nueve lados o facetas.

- Satisfacción laboral.
- Satisfacción con la remuneracion
- Satisfacción con la campaña,
- Satisfacción con el ser reconocido,
- Satisfacción con los intereses sociales,
- Satisfacción con las condiciones laborales,
- Satisfacción con los intereses sociales, satisfecho con la gestión,
- Satisfacción con los compañeros

- Satisfacción con la empresa y la dirección.

### **2.2.2.3. Teorías y Modelos de la Satisfacción Laboral.**

Para (Crespo, Nicolini, & Parodi, 2015) además de las teorías relacionadas con la brecha y la motivación, se tomó como base la teoría de la motivación en este estudio, por lo que existen muchas teorías diferentes para explicar la satisfacción laboral. Estas son la Teoría de la Higiene Motivacional, la Teoría de la Coordinación del Trabajo, la Teoría del Desacuerdo, la Teoría de la Satisfacción del Aspecto y la Teoría del Evento Situacional, todas las cuales se utilizan en el proceso del presente estudio. Sonia Palma construyó una base teórica para la escala de satisfacción laboral.

#### **Teoría de Higiene-Motivacional.**

Para (Espinoza, 2020) la investigación sobre satisfacción laboral es impulsada por la falta de estudios previos relacionados con la satisfacción laboral y el desempeño. Investigando esta hipótesis, hay dos tipos de necesidades. La primera se denomina necesidad estéril y se ve afectada por el estado en el que trabajan los individuos. Además, las necesidades persuasivas se identifican con la naturaleza y el resultado del trabajo, por ejemplo, la sustancia del trabajo, que se identifica firmemente con el cumplimiento de las mayores necesidades (autorrealización) en la progresión de Maslow.

Los factores de limpieza están relacionados con la remuneración, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales y la política de la empresa y reconocimiento.

La insatisfacción surge cuando los factores de higiene no son favorables, pero satisfacer estas necesidades no conduce a la satisfacción laboral, sino que solo reduce o elimina la insatisfacción, cuando se presenta un artículo de higiene, éste pasa a un estado neutral, sin satisfacción ni insatisfacción.

Los factores intrínsecos (factores de necesidad motivacional) pueden satisfacer la “necesidad de desarrollo psicológico”, por lo que el trabajo puede conducir a la satisfacción, si quieres ampliar tus conocimientos, desarrollar tus actividades creativas, definir tu personalidad y lograr tus metas solo se puede lograr en puestos con estas características, pero con oportunidades de desarrollo psicológico, solo sienten una falta de satisfacción

### **Teoría del Ajuste en el trabajo**

Continuando con (Espinoza, 2020) esta hipótesis recomienda que cuanto más firmemente conectadas estén las capacidades de un individuo (información, experiencia, comportamiento, conducta) al trabajo o las necesidades organizacionales, es más probable que se desempeñe bien y tenga éxito; reconocidos por el empleador.

Asimismo, potenciar una función u organización (recompensa) está más ligado a los valores (logro, felicidad, estatus, altruismo, seguridad, autocontrol) por los que una persona se esfuerza por alcanzar la satisfacción a través del trabajo. La satisfacción y la insatisfacción se consideraron predictores de las posibilidades de que una persona continúe trabajando, tenga éxito y alcance la percepción esperada.

### **Teoría de la discrepancia**

Esta hipótesis sostiene que la satisfacción en el trabajo es un estado de entusiasmo maravilloso que se produce por la valoración del trabajo como un método para lograr o trabajar con el logro de la estima de la ocupación. Del mismo modo, la decepción laboral es un estado emocional horrible que frustra la reputación de un trabajo e interfiere con la realización de los valores laborales. La satisfacción y la insatisfacción en el trabajo surgen de los juicios del empleado cuando se oponen a sus valores en comparación con su percepción de lo que le brinda el trabajo. En este sentido, determinamos las características dinámicas de los diferentes valores en cada persona y el orden jerárquico de las cualidades que posee cada persona. Todos los encuentros de realización o decepción profesional son consecuencia de una doble valoración: el nivel de distinción en la estima de la sierra y el significado general de la valía individual.

### **Teoría de los eventos situacionales**

Esta hipótesis sostiene que la realización del trabajo está dictada por factores conocidos como cualidades situacionales y ocasiones situacionales. Los atributos situacionales son partes de una tarea que un individuo evaluará en general antes de salir a una tarea (compensación, oportunidades de ascenso, condiciones de trabajo, disposiciones de la organización y supervisión). El evento de situación, un aspecto del trabajo que trabajadores nunca calificaron, ocurrió mientras los trabajadores estaban trabajando, pueden ser positivos (tiempo libre para completar una tarea) o negativos (falla de la máquina).

#### **2.2.2.4. Factores que Contribuyen a la Satisfacción Laboral.**

Según (Calcina, 2012), la realización del trabajo puede estimarse mediante cuatro factores que supervisan la conducta y los discernimientos de los trabajadores.

Factor I: Significancia de la tarea: En la escala SL-SPC, el término se define como el grado de voluntad para trabajar basado en contribuciones relacionadas con el trabajo (sentido de compromiso, logro, imparcialidad y / o contribuciones significativas).

Factor II: Condiciones de trabajo: Según la escala SL-SPC, este término se caracteriza por ser una evaluación del trabajo en cuanto a la presencia o accesibilidad de factores o términos que definen el marco de las actividades laborales (Palma, 2005).

Factor III: Reconocimiento personal y / o social: Según la escala SL-SPC, el término evalúa el trabajo en base a la percepción de uno mismo o de los involucrados en el trabajo en relación al desempeño laboral o impacto indirecto. Resultados definidos como tendencia a hacer.

Factor IV: Beneficio económico: En la escala SL-SPC, el término se define como la disposición a trabajar en función del aspecto de recompensa o incentivo económico del esfuerzo de la actividad asignada.

#### **2.2.2.5. Importancia de la Satisfacción Laboral.**

Para (Sotelo & Figueroa, 2017) ahora estamos más preocupados por la calidad de nuestro trabajo que en los últimos años, cuando se buscaba una relación con el desempeño de la empresa. Esto subyace en la idea de que la gente trabaja

bien, pero se siente bien, o a la inversa, una persona se siente cómoda trabajando mientras obtiene resultados positivos.

La satisfacción laboral ha despertado un gran interés en los últimos años ya que es el resultado del nivel de efectividad, eficiencia y efectividad alcanzado por la organización. Por tanto, son indicadores de comportamiento que pueden tomar decisiones políticas e institucionales.

Así pues, los trabajadores que se sienten contentos con su trabajo porque se sienten muy bien pagados o tratados, o porque se les ha hecho avanzar o se les ha enseñado, son los más útiles. Por otro lado, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados o atacados por un trabajo monótono sin la capacidad de ampliar su comprensión del trabajo tendrán un desempeño deficiente.

La satisfacción laboral es esencial porque las personas pasan una parte importante de sus vidas en una organización. Además, la satisfacción laboral afecta cómo se sienten las personas en otras áreas de la vida, como la familia, los amigos y la comunidad. Por último, la satisfacción laboral afecta el comportamiento laboral de un empleado, especialmente en términos de rotación y absentismo.

La realización de la ocupación es significativa por algunas razones; la realización es la consecuencia de la percepción del trabajo, por lo que un grado innegable de decepción reconoce cuestiones de autoridad que necesitan ser consideradas; además, la decepción del trabajo se identifica en gran medida con el absentismo escolar, la rotación y las condiciones médicas mentales y reales.

Para (Espinoza, 2020), las altas tasas de absentismo y rotación cuestan muy caro a la organización. También afirmó que la satisfacción laboral ayuda al a

adquirir habilidades y conocimientos, ofrece un enfoque positivo a la salud ocupacional y apoya todos los proyectos empresariales para el equipo de trabajo y sus compañeros; a ello contribuye un clima positivo, refuerza el espíritu de equipo y, sobre todo, favorece el establecimiento de mejores relaciones entre compañeros sobre la base de la confianza.

#### **2.2.2.6. Clasificación de la Satisfacción Laboral.**

Para (Goicochea, 2017). La satisfacción laboral se puede clasificar de la siguiente manera:

##### **Intrínseca**

Las clasificaciones intrínsecas se relacionan con factores relacionados con la tarea en sí, como diversidad, dificultad, entusiasmo, autonomía, oportunidades de aprendizaje y participación en la toma de decisiones

##### **Extrínseca**

La clasificación extrínseca proviene de la fuente externa de un empleado, la cual está vinculada al contexto o entorno en el que se desarrolla la actividad (supervisión y relación con los compañeros, salario, horas trabajadas) trabajo, seguridad, sensibilización, promoción, condición física, política de la empresa, etc.).

#### **2.2.2.7. Beneficios de la Satisfacción Laboral.**

Según las revistas literarias, la satisfacción laboral desde un punto de vista teórico de contenido y proceso muestra que los beneficios que se pueden obtener

de la satisfacción suficiente del trabajo realizado para un empleado son diferentes. Por ejemplo, a través de la necesidad de poder, es beneficioso para una empresa o un grupo de trabajo cuando un individuo en particular ejerce el poder en un contexto social.

Según (Flor, 2018), la aplicación de programas para mejorar la satisfacción laboral trae consigo infinitos beneficios tanto para la empresa como para los empleados. Entre los grandes estudios, observamos que muchos han mostrado una asociación positiva entre las prácticas de innovación en el lugar de trabajo y el éxito de la empresa.

Por lo tanto, considerar los beneficios de la satisfacción laboral es muy importante destacar en este estudio, esto se debió a su impacto en personas sobre la percepción de la felicidad que luego experimentarían en un centro de trabajo trascendental. Herzberg entiende esto y lo aborda en la teoría de dos factores utilizando factores de satisfacción, particularmente para sueldos y salarios, lo que indica que cuanto mayor es el salario, mayor es la percepción de satisfacción laboral.

Mejora el funcionamiento financiero: Los científicos de Business Daily han averiguado que Home Depot introdujo una "cultura de la oportunidad" en 1999, facultando a los representantes para afrontar los retos en las elecciones comerciales y aumentando ganancias a una tasa promedio anual del 24%.

Incrementar el valor de mercado: Los estudios han demostrado que las ventajas de los proyectos y procedimientos de entorno de trabajo obligatorios y los gastos de no hacerlo se identifican con el valor de las acciones de una empresa. Por

lo tanto, una encuesta de 1998 a 275 gerentes, Ernst and Young, encontró que todas las decisiones de inversión número 35 fueron impulsadas por factores no financieros. La capacidad de atraer y retener empleados talentosos se encuentra entre los cinco factores de inversión utilizados para seleccionar acciones.

**Incremento de la productividad:** En 1998, Fleet Financial Group rediseñó dos obligaciones en el lugar de trabajo para satisfacer las necesidades laborales de sus empleados, reducir el estrés, reducir los viajes de un lugar a otro, superar los objetivos de producción. La revista *Working Mother* también informó en 1997 que el centro de procesamiento financiero de Hewlett-Packard duplicó su productividad cuando algunos trabajadores comenzaron a reducir sus horas semanales.

**Reduce los costos operativos:** Una investigación realizada en una conferencia a unos 200 ejecutivos de 158 empresas encontró que muchas multinacionales ahorraron dinero y mejoraron su desempeño después de realizar nuevas formas de trabajo que motivaron a sus empleados.

**Trabajar en la capacidad de retener y atraer a los mejores representantes:** Procedimientos de conciliación de la vida laboral y familiar son muy atractivas, en particular para los profesionales y los trabajadores jóvenes, y se han convertido en un aspecto importante. En 1997 se realizó una investigación a 2000 ejecutivos de cuatro empresas, de los cuales más de 75 concluyeron que proporcionar flexibilidad laboral promueve la retención de empleados; en total, el 92% de los trabajadores a tiempo parcial reportó una mayor felicidad y el 53% reportó una mayor confianza en la empresa.

Fortalece confianza y lealtad en los empleados. Los estudios han demostrado que la confianza de los empleados está directamente relacionada con la respuesta de la empresa a sus necesidades. Por lo tanto, las mediciones tomadas en 1999 están respaldadas por información tomada por el Instituto Walker Hudson sobre 2000 empleados en 48 estados (EE. UU.), donde se descubrió que ciertos factores, como: transparencia, la atención a los empleados, la confianza, la reputación de la empresa, el trabajo de la empresa y los recursos de los empleados, tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral.

Fortalece la reputación. El programa de satisfacción laboral de una empresa puede fortalecer la reputación de una empresa con empleados, consumidores, proveedores e inversores, y mejorar la reputación de en las comunidades en las que opera. Una investigación de 1998 realizada por Haze Group Cultural Group sondeó 10 empresas más admiradas de la revista Fortune y las organizaciones más respetadas decidieron centrarse en la colaboración, el centro del grupo, la franqueza en el trato a los trabajadores, el impulso y el desarrollo.

#### **2.2.2.8. Efectos de la Insatisfacción Laboral.**

Para (Calcina, 2012) expone que cuando una persona se siente satisfecha, se refleja en su comportamiento. Asimismo, cuando una persona está insatisfecha, se producen una serie de resultados tanto a nivel individual como organizacional.

Ausentismo: Algunos estudios, como (Alegre, 2017) afirma que existe una conexión inmediata entre la realización del trabajo y la inasistencia, pero esta relación es impotente. Se trata de una cuestión monetaria importante para la

asociación. Recordemos que la ausencia del no se debió necesariamente al descontento, sino a otras actividades.

El abandono: (Alegre, 2017) afirma que parar es uno de los componentes más firmemente relacionados con la decepción laboral. Esto puede ocurrir si el trabajador está decepcionado y decide parar, o bien si la organización opta por despedir al representante. En cualquier caso, la necesidad de cambiar de personal le cuesta a la organización los procesos de incorporación, formación y coaching.

Las protestas: Los trabajadores inconformes pueden quejarse permanentes ante la gerencia y objetar individualmente o en grupos. Esto significa una pérdida de organización.

Comportamientos inadecuados: (Lázaro & Silva, 2015) encontraron que la insatisfacción laboral puede conducir a una serie de comportamientos de los empleados, incluido el uso de sustancias, el robo en el lugar de trabajo, la socialización inapropiada, la confusión y la llegada tardía. Los empleados también pueden perder tiempo, como navegar por Internet o hacer llamadas telefónicas innecesarias.

Productividad: mucho se ha hablado de la relación entre satisfacción y productividad. (Espinoza, 2020) sostiene que la relación entre estos dos factores no siempre es positiva, porque no todo el que es feliz es productivo, pero diferentes componentes influyen en la utilidad. Algunos creadores plantean que si la inversa es válida, es decir, si el trabajador es útil, es alegre.

## **2.3. Marco Conceptual**

### ***2.3.1. Comunicación Interna***

(Crespo, Nicolini, & Parodi, 2015). La comunicación interior es el método que consiste en comunicar datos hacia y desde una parte interior. La correspondencia es una pieza característica de la persona que nos permite comunicar nuestros sentimientos y sensaciones, pensamientos, etc. que se manifiesta en nuestras vidas, en nuestras familias, en nuestras escuelas, en nuestro trabajo, etc.

### ***2.3.2. Estrategias de Comunicación Interna***

(Chipana, 2018), afirma que la correspondencia esencial es "un movimiento intuitivo que intercede para ayudar a los procesos significativos tanto a nivel interno como de todos los actores sociales", se lo garantizo. Este proceso ayuda a las organizaciones porque es parte del diseño de un plan estratégico que busca alcanzar de manera segura las metas establecidas por el individuo en la empresa.

### ***2.3.3. Efectividad de la Comunicación Interna***

(Salas, 2017) afirma que la efectividad de la comunicación interna depende de la implementación de un liderazgo diligente, que es la principal responsabilidad en la orquestación del canal de comunicación, que mejora la comunicación dentro de la organización.

#### **2.3.4. *Comunicación***

Es un desarrollo interactivo entre dos o más sujetos, todo en un medio físico capaz de transmitir información desde un transmisor capaz de codificarla según un identificador a un receptor que decodifica la información recibida, en un contexto particular, utilizando código tradicional entre el transmisor y el receptor

#### **2.3.5. *Comunicación Organizacional***

La comunicación incluye la cesión de información y significado de un sujeto a otro. Es el desarrollo de comunicar información y entendimiento entre individuos.

#### **2.3.6. *Actitudes***

Es un conjunto de valores y creencias que hacen de una acción concreta en el tiempo.

#### **2.3.7. *Comportamiento***

El comportamiento alude a la forma en que los individuos (o grupos sociales) actúan o reaccionan a diferentes estímulos y entornos.

#### **2.3.8. *Trabajo en equipo***

Un pequeño número de sujetos con habilidades complementarias que trabajan hacia un objetivo común, objetivos laborales, planifican y comparten responsabilidades.

### **2.3.9. Organización**

Es un grupo de personas (organizadas en una estructura sistemática de relaciones) que realizan deberes, acciones y tareas de gestión crear mano de obra y productos que aborden los problemas del área local circundante.

### **2.3.10. Satisfacción Laboral**

Se define como una tendencia o tendencia a trabajar de manera relativamente estable, a la luz de las convicciones y cualidades creadas a partir de su experiencia.

### **2.3.11. Significancia de la Tarea**

(Umaña, 2015). Está motivado para afrontar los beneficios asociados (sentido de esfuerzo, logro, imparcialidad o aporte significativo).

## **CAPÍTULO III: MÉTODO**

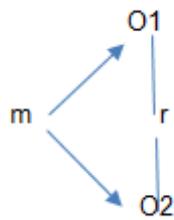
### **3.1. Tipo de Investigación**

De acuerdo a Carrasco (2004); esta investigación se realiza en un espacio determinado y en un corte temporal específico, por lo que se define como una investigación aplicada de corte transversal; en la que, a su vez, se ha de realizar un análisis específico en cuanto a los factores de estudio, correspondencia interior y cumplimiento de la ocupación.

### **3.2. Diseño de Investigación**

De acuerdo a Hernández (2006); al tener un contexto delimitado en tiempo y espacio; y al dedicarse de manera exclusiva a la descripción del fenómeno observado; el presente estudio se define como de corte transversal – no experimental. Asimismo, por tener en cuenta los factores de la correspondencia interna y la realización de la ocupación, se supone que es de naturaleza correlacional.

El esquema adjunto aclara el procedimiento utilizado para el plan de esta exploración.



O1: Comunicación Interna

O2: Satisfacción Laboral

r: Relación

m: Muestra

### 3.3. Población y Muestra

#### 3.3.1. Población

La población del actual estudio se encuentra integrada por el Recurso Humano de la Municipalidad del Centro Poblado de Los Ángeles, durante el periodo 2019; al cual le corresponde la cifra de 30 personas

#### 3.3.2. Muestra

En la aplicación de la muestra, resulta:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N: Población

p: Probabilidad de satisfechos

q: Probabilidad de insatisfechos

E: Intervalo de q (+-5%)

Z: Confianza del 95%

n: 29

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Para este estudio se usa la encuesta como técnica a través de la aplicación de un cuestionario bajo la escala de Likert.

#### **3.4.2. Aspectos Éticos**

Se pedirán las autorizaciones correspondientes para la realización del estudio, lo cual se realiza en cumplimiento estricto del consentimiento informado de la población investigada. Es importante mencionar, que los resultados se han de recoger de forma anónima y la información que se consolide será exclusivamente para fines de la presente investigación.

#### **3.4.3. Validez de Instrumentos**

Estadísticamente, es convencional utilizar el instrumento proporcionado bajo el método del Alfa de Cronbach, para lo cual se está contemplando una fiabilidad de 0.82. Asimismo, para la validación instrumental, se buscará la aprobación de tres profesionales en administración.

#### **3.4.4. Instrumentos**

Es el cuestionario, basado en la escala preestablecida de Likert.

#### **3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

La información se procesará con el programa estadístico SPSS 26.0

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Presentación de Resultados por Variables

#### 4.1.1. Comunicación Interna

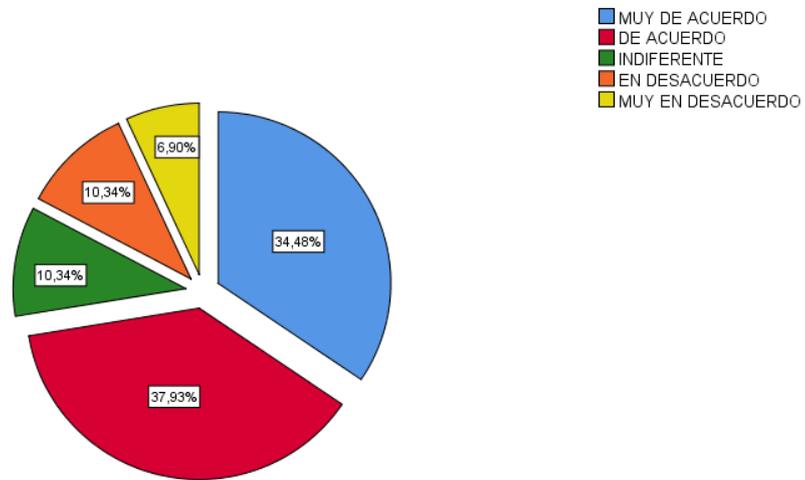
Tabla 2

*Comunicación Interna*

<b>EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACION INTERNA DENTRO DE MI ENTORNO LABORAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	10	34,5	34,5	34,5
	DE ACUERDO	11	37,9	37,9	72,4
	INDIFERENTE	3	10,3	10,3	82,8
	EN DESACUERDO	3	10,3	10,3	93,1
	MUY EN DESACUERDO	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 1**

*Existe una Adecuada Comunicación Interna dentro de mi Entorno Laboral*



En la tabla y figura 1 se muestra que un 37.9% de la muestra esta DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 34.5% se encuentra MUY DE ACUERDO, mientras que el 6.9% se encuentra MUY EN DESACUERDO.

En tal sentido, respecto al enunciado EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACION INTERNA DENTRO DE MI ENTORNO LABORAL; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de MUY DE ACUERDO y DE ACUERDO (34.5% y 37.9% respectivamente); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como valida.

#### 4.1.1.1. Comunicación Ascendente

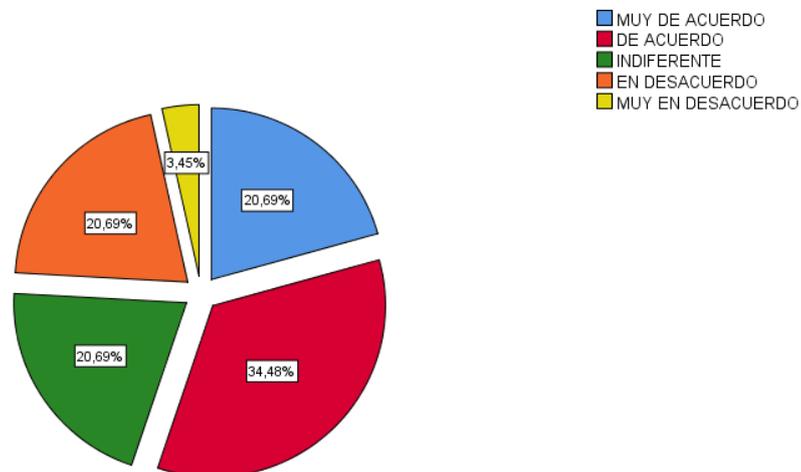
**Tabla 3**

*Comunicación Ascendente*

<b>EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACION INTERNA DENTRO DE MI ENTORNO LABORAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	10	34,5	34,5	34,5
	DE ACUERDO	11	37,9	37,9	72,4
	INDIFERENTE	3	10,3	10,3	82,8
	EN DESACUERDO	3	10,3	10,3	93,1
	MUY EN DESACUERDO	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Existe una Adecuada Comunicación con el Jefe de mi Área de Trabajo*



En la tabla y figura 2 se muestra que un 37.9% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 34.5% se encuentra MUY DE ACUERDO, mientras que el 6.9% se encuentra MUY EN DESACUERDO.

En tal sentido, respecto al enunciado EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACION INTERNA DENTRO DE MI ENTORNO LABORAL; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de MUY DE ACUERDO y DE ACUERDO (34.5% y 37.9% respectivamente); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como valida.

### Indicador 1: Aceptación de Decisiones

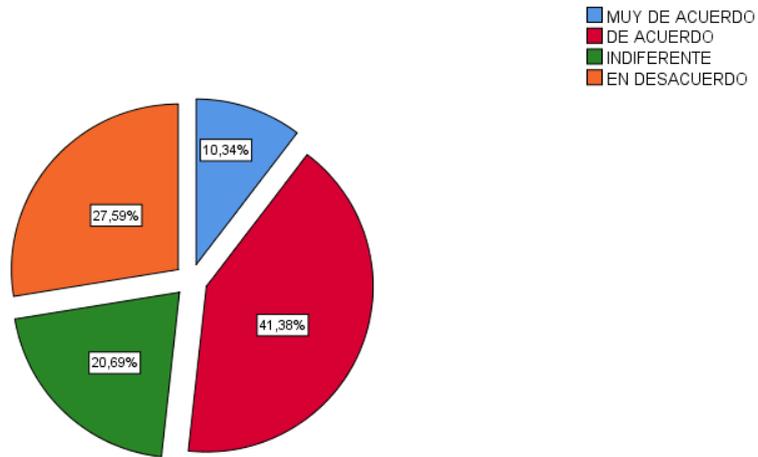
**Tabla 4**

*Aceptación de Decisiones*

<b>MI JEFE ACEPTA COMO PROPIAS LAS DECISIONES QUE ASUMO EN EL CUMPLIMIENTO DE MIS FUNCIONES</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	3	10,3	10,3	10,3
	DE ACUERDO	12	41,4	41,4	51,7
	INDIFERENTE	6	20,7	20,7	72,4
	EN DESACUERDO	8	27,6	27,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Mi jefe Acepta como Propias las Decisiones que asumo en el Cumplimiento de mis Funciones*



En la tabla y figura 3 se muestra que un 41.4% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 27.6% se encuentra EN DESACUERDO, mientras que el 20.7% se encuentra INDIFERENTE.

En tal sentido, respecto al enunciado MI JEFE ACEPTA COMO PROPIAS LAS DECISIONES QUE ASUMO EN EL CUMPLIMIENTO DE MIS FUNCIONES; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de MUY DE ACUERDO y DE ACUERDO (10.3% y 41.4% respectivamente); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

## Indicador 2: Proposición de Ideas

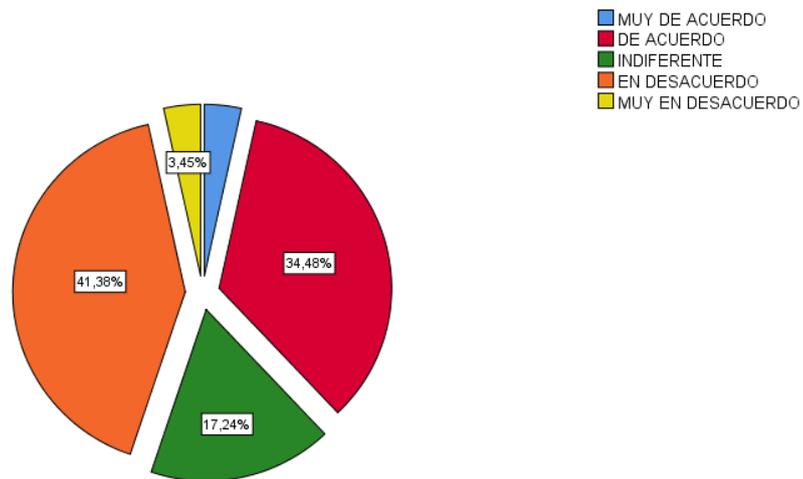
**Tabla 5**

*Proposición de Ideas*

MI JEFE TOMA EN CUENTA LAS IDEAS QUE PROONGO EN EL CUMPLIMIENTO DE MIS FUNCIONES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	1	3,4	3,4	3,4
	DE ACUERDO	10	34,5	34,5	37,9
	INDIFERENTE	5	17,2	17,2	55,2
	EN DESACUERDO	12	41,4	41,4	96,6
	MUY EN DESACUERDO	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Mi jefe toma en Cuenta las Ideas que Propongo en el Cumplimiento de mis Funciones*



En la tabla y figura 4 se muestra que un 41.4% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 27.6% se encuentra EN DESACUERDO, mientras que el 20.7% se encuentra INDIFERENTE.

En tal sentido, respecto al enunciado MI JEFE ACEPTA COMO PROPIAS LAS DECISIONES QUE ASUMO EN EL CUMPLIMIENTO DE MIS FUNCIONES; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de MUY DE ACUERDO y DE ACUERDO (10.3% y 41.4% respectivamente); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como valida.

#### 4.1.1.2. Comunicación Horizontal

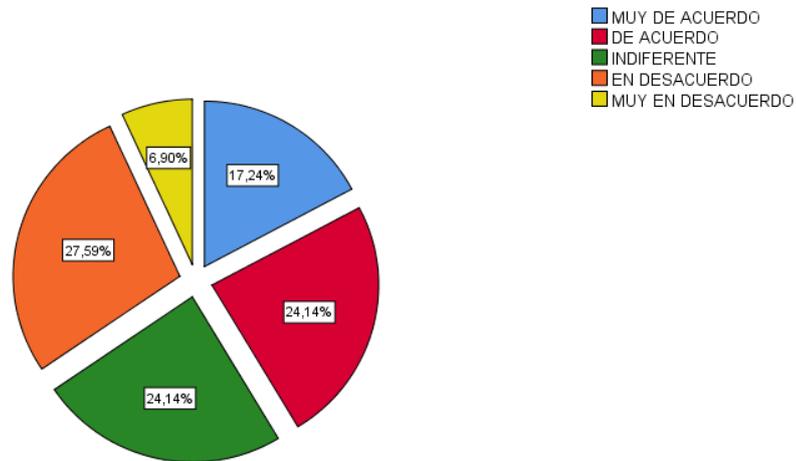
**Tabla 6**

*Comunicación Horizontal*

<b>EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE MI ENTORNO LABORAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	5	17,2	17,2	17,2
	DE ACUERDO	7	24,1	24,1	41,4
	INDIFERENTE	7	24,1	24,1	65,5
	EN DESACUERDO	8	27,6	27,6	93,1
	MUY EN DESACUERDO	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Existe una Adecuada Comunicación con los Compañeros de Trabajo de mi Entorno Laboral*



En la tabla y figura 5 se muestra que un 27.6% de la muestra está EN DESACUERDO con la proposición enunciada, el 24.1% se encuentra EN DESACUERDO E INDIFERENTE a la vez, mientras que el 6.9% se encuentra MUY EN DESACUERDO.

En tal sentido, respecto al enunciado EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE MI ENTORNO LABORAL; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de MUY DE ACUERDO, DE ACUERDO e INDIFERENTE (17.2%, 24.1% y 24.1% respectivamente); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

## Indicador 1: Entre Áreas de Trabajo

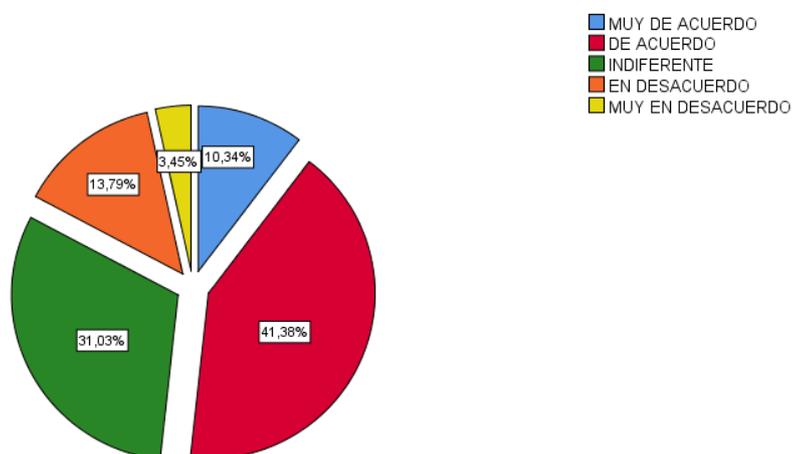
**Tabla 7**

*Entre Áreas de Trabajo*

EXISTE UNA ADECUADA INTERACCIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO DE MI ENTORNO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	3	10,3	10,3	10,3
	DE ACUERDO	12	41,4	41,4	51,7
	INDIFERENTE	9	31,0	31,0	82,8
	EN DESACUERDO	4	13,8	13,8	96,6
	MUY EN DESACUERDO	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Existe una Adecuada Interacción entre las Diferentes Áreas de Trabajo de mi Entorno Laboral*



En la tabla y figura 6 se muestra que un 41.4% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 31.0% se encuentra INDIFERENTE, mientras que el 3.4% se encuentra MUY EN DESACUERDO.

En tal sentido, respecto al enunciado EXISTE UNA ADECUADA INTERACCIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO DE MI ENTORNO LABORAL; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de MUY DE ACUERDO Y DE ACUERDO (10.3%, y 41.4% respectivamente); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

### **Indicador 2: Entre Miembros de una misma Área**

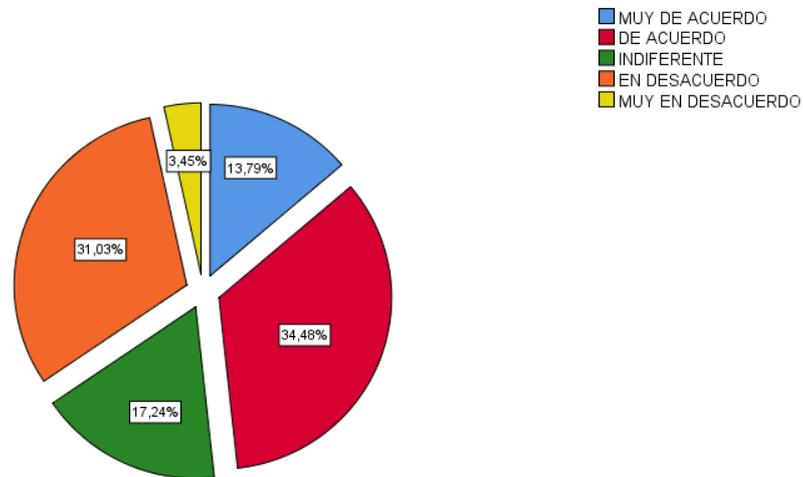
**Tabla 8**

*Entre Miembros de una misma Área*

<b>EXISTE UNA ADECUADA INTERACCIÓN ENTRE LOS COMPAÑEROS DE MI</b>					
<b>ÁREA DE TRABAJO</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	4	13,8	13,8	13,8
	DE ACUERDO	10	34,5	34,5	48,3
	INDIFERENTE	5	17,2	17,2	65,5
	EN DESACUERDO	9	31,0	31,0	96,6
	MUY EN DESACUERDO	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Existe una Adecuada Interacción entre los Compañeros de mi Área de Trabajo*



En la tabla y figura 6 se muestra que un 41.4% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 31.0% se encuentra INDIFERENTE, mientras que el 3.4% se encuentra MUY EN DESACUERDO.

En tal sentido, respecto al enunciado EXISTE UNA ADECUADA INTERACCIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO DE MI ENTORNO LABORAL; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de MUY DE ACUERDO Y DE ACUERDO (10.3%, y 41.4% respectivamente); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

### 4.1.1.3. Comunicación Descendente

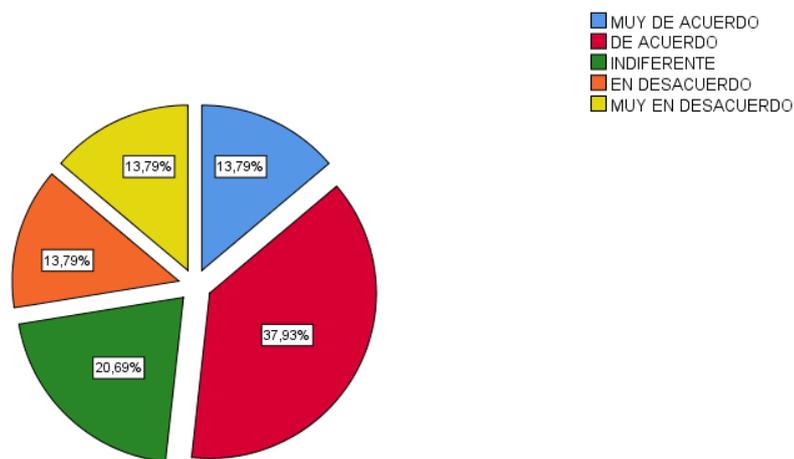
**Tabla 9**

*Comunicación Descendente*

<b>EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE EL JEFE DE MI ÁREA Y LOS TRABAJADORES A SU CARGO</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	4	13,8	13,8	13,8
	DE ACUERDO	11	37,9	37,9	51,7
	INDIFERENTE	6	20,7	20,7	72,4
	EN DESACUERDO	4	13,8	13,8	86,2
	MUY EN DESACUERDO	4	13,8	13,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Existe una Adecuada Comunicación entre el Jefe de mi Área y los Trabajadores a su Cargo*



En la tabla y figura 8 se muestra que un 37.9% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 20.7% se encuentra INDIFERENTE,

mientras que el 13.8% se encuentra MUY DE ACUERDO, EN DESACUERDO Y MUY EN DESACUERDO a la vez.

En tal sentido, respecto al enunciado EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE EL JEFE DE MI ÁREA Y LOS TRABAJADORES A SU CARGO; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de MUY DE ACUERDO Y DE ACUERDO (13.8%, y 37.9% respectivamente); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

### **Indicador 1: Imposición de Procedimientos**

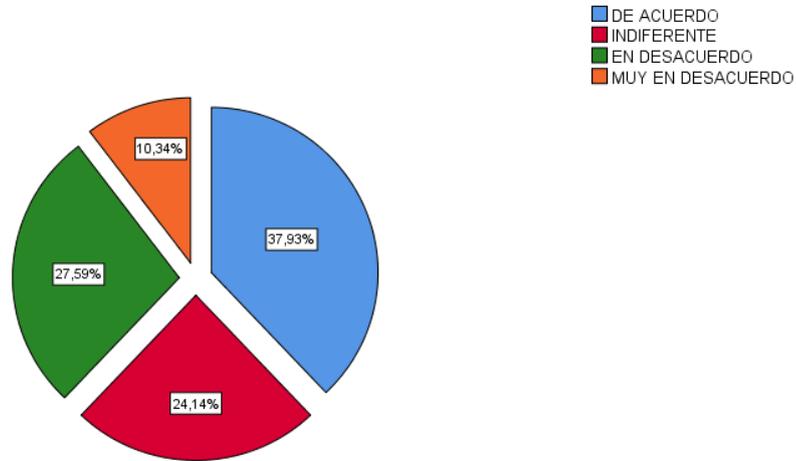
**Tabla 10**

*Imposición de Procedimientos*

<b>SIENTO QUE MI JEFE NO SE PREOCUPA POR COMUNICAR LOS PROCEDIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN DE UNA FORMA ADECUADA</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	11	37,9	37,9	37,9
	INDIFERENTE	7	24,1	24,1	62,1
	EN DESACUERDO	8	27,6	27,6	89,7
	MUY EN DESACUERDO	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Siento que mi Jefe no se Preocupa por Comunicar los Procedimientos de la Institución de una Forma Adecuada*



En la tabla y figura 8 se muestra que un 37.9% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 20.7% se encuentra INDIFERENTE, mientras que el 13.8% se encuentra MUY DE ACUERDO, EN DESACUERDO Y MUY EN DESACUERDO a la vez.

En tal sentido, respecto al enunciado EXISTE UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE EL JEFE DE MI ÁREA Y LOS TRABAJADORES A SU CARGO; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de MUY DE ACUERDO Y DE ACUERDO (13.8%, y 37.9% respectivamente); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

## Indicador 2: Fidelización a los Objetivos Institucionales

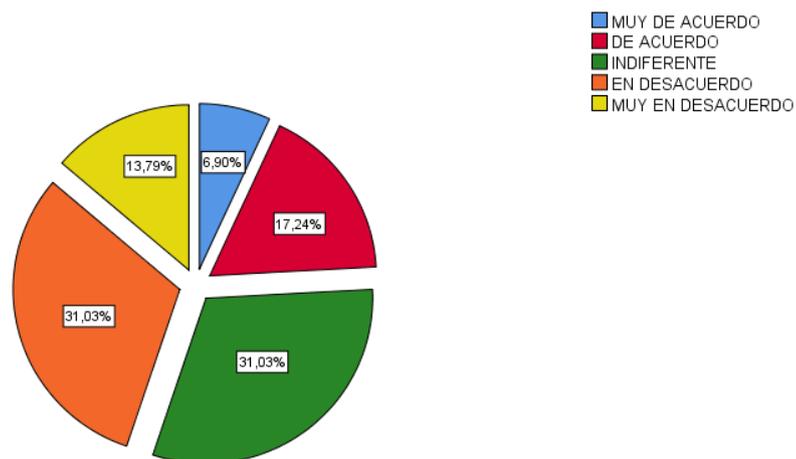
**Tabla 11**

*Fidelización a los Objetivos Institucionales*

SIENTO QUE MI JEFE NO SE PREOUCPA POR HACERME SENTIR A GUSTO DENTRO DE MI ENTORNO LABORAL					
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulad o
Válid o	MUY DE ACUERDO	2	6,9	6,9	6,9
	DE ACUERDO	5	17,2	17,2	24,1
	INDIFERENTE	9	31,0	31,0	55,2
	EN DESACUERD O	9	31,0	31,0	86,2
	MUY EN DESACUERD O	4	13,8	13,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Siento que mi jefe no se Preocupa por Hacerme sentir a gusto dentro de mi Entorno Laboral*



En la tabla y figura 10 se muestra que un 31.0% de la muestra está INDIFERENTE Y EN DESACUERDO a la vez con la proposición enunciada, el 17.2% se encuentra DE ACUERDO, mientras que el 6.9% se encuentra MUY DE ACUERDO.

En tal sentido, respecto al enunciado SIENTO QUE MI JEFE NO SE PREOCUPA POR HACERME SENTIR A GUSTO DENTRO DE MI ENTORNO LABORAL; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de INDIFERENTE Y EN DESACUERDO (31.0% a la vez); por lo que podemos deducir que no se acepta la proposición como válida.

#### 4.1.2. Satisfacción Laboral

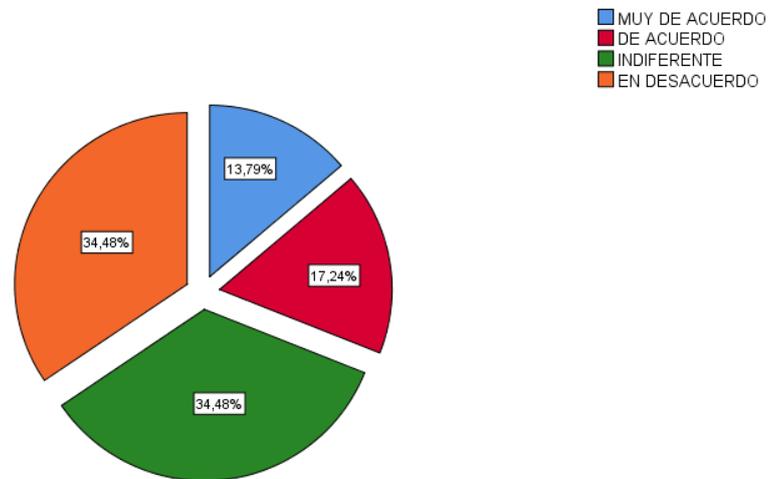
**Tabla 12**

*Satisfacción Laboral*

<b>ME SIENTO SATISFECHO CON MIS CONDICIONES LABORALES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	4	13,8	13,8	13,8
	DE ACUERDO	5	17,2	17,2	31,0
	INDIFERENTE	10	34,5	34,5	65,5
	EN DESACUERDO	10	34,5	34,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 11**

*Me siento Satisfecho con mis condiciones laborales dentro de la Institución*



En la tabla y figura 11 se muestra que un 34.5% de la muestra está INDIFERENTE Y EN DESACUERDO a la vez con la proposición enunciada, el 17.2% se encuentra DE ACUERDO, mientras que el 13.8% se encuentra MUY DE ACUERDO.

En tal sentido, respecto al enunciado ME SIENTO SATISFECHO CON MIS CONDICIONES LABORALES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de INDIFERENTE Y EN DESACUERDO (34.5% a la vez); por lo que podemos deducir que no se acepta la proposición como válida.

#### 4.1.2.1. Satisfacción con el Cargo

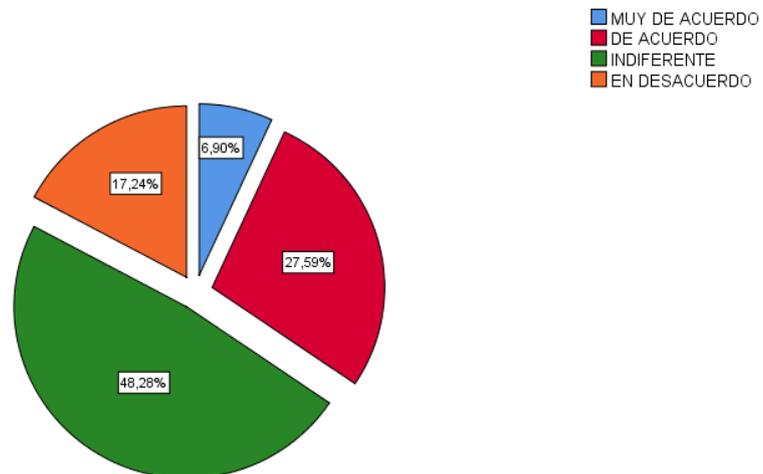
**Tabla 13**

*Satisfacción con el Cargo*

ME SIENTO SATISFECHO CON LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑO EN LA INSTITUCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	2	6,9	6,9	6,9
	DE ACUERDO	8	27,6	27,6	34,5
	INDIFERENTE	14	48,3	48,3	82,8
	EN DESACUERDO	5	17,2	17,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Me siento satisfecho con las funciones que desempeño en la Institución*



En la tabla y figura 12 se muestra que un 48.3% de la muestra está INDIFERENTE con la proposición enunciada, el 27.6% se encuentra DE ACUERDO, mientras que el 6.9% se encuentra MUY DE ACUERDO.

En tal sentido, respecto al enunciado ME SIENTO SATISFECHO CON LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑO EN LA INSTITUCIÓN; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de INDIFERENTE Y DE ACUERDO (48.3%, y 27.6% respectivamente); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

### **Indicador 1: Compromiso Laboral**

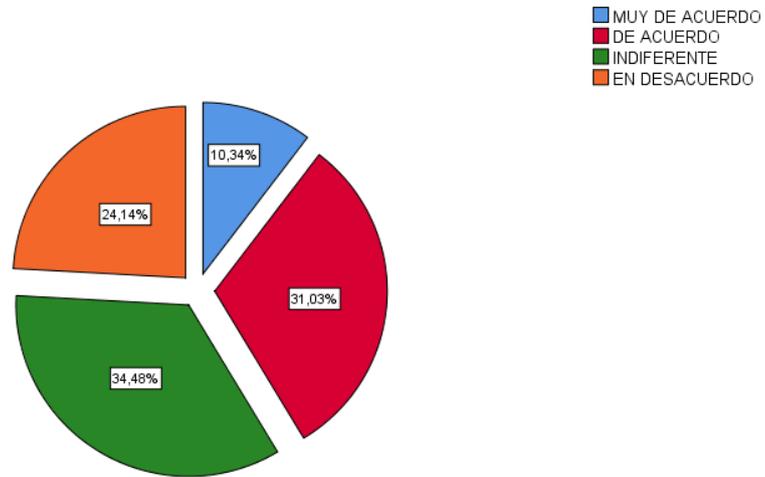
**Tabla 14**

*Compromiso Laboral*

<b>ME SIENTO IDENTIFICADO CON LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	3	10,3	10,3	10,3
	DE ACUERDO	9	31,0	31,0	41,4
	INDIFERENTE	10	34,5	34,5	75,9
	EN DESACUERDO	7	24,1	24,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 13**

*Me siento identificado con los objetivos institucionales de la organización*



En la tabla y figura 13 se muestra que un 34.5% de la muestra está INDIFERENTE con la proposición enunciada, el 31.0% se encuentra DE ACUERDO, mientras que el 10.3% se encuentra MUY DE ACUERDO.

En tal sentido, respecto al enunciado ME SIENTO IDENTIFICADO CON LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA ORGANIZACIÓN; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de INDIFERENTE Y DE ACUERDO (34.5%, y 31.0% respectivamente); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

## Indicador 2: Proactividad Laboral

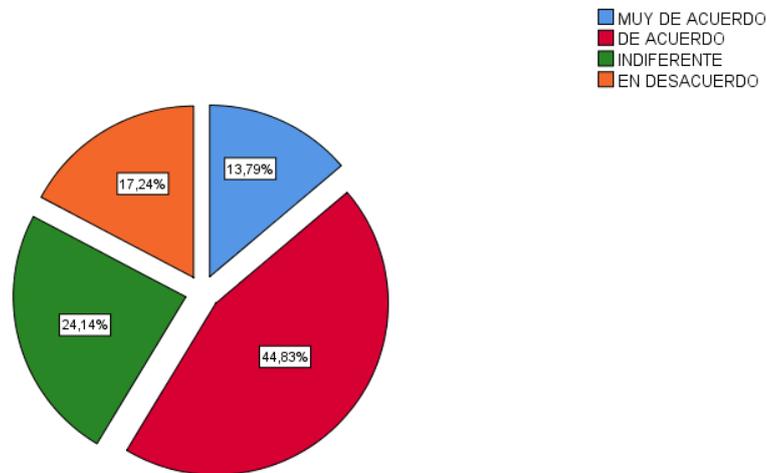
**Tabla 15**

*Proactividad Laboral*

SIEMPRE PROCURO CUMPLIR CON MIS OBJETIVOS PERSONALES A NIVEL LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	4	13,8	13,8	13,8
	DE ACUERDO	13	44,8	44,8	58,6
	INDIFERENTE	7	24,1	24,1	82,8
	EN DESACUERDO	5	17,2	17,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 14**

*Siempre Procuro cumplir con mis objetivos personales a nivel laboral*



En la tabla y figura 14 se muestra que un 44.8% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 24.1% se encuentra INDIFERENTE, mientras que el 13.8% se encuentra MUY DE ACUERDO.

En tal sentido, respecto al enunciado SIEMPRE PROCURO CUMPLIR CON MIS OBJETIVOS PERSONALES A NIVEL LABORAL; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de DE ACUERDO (44.8%); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

#### 4.1.2.2. Satisfacción con el Entorno Laboral

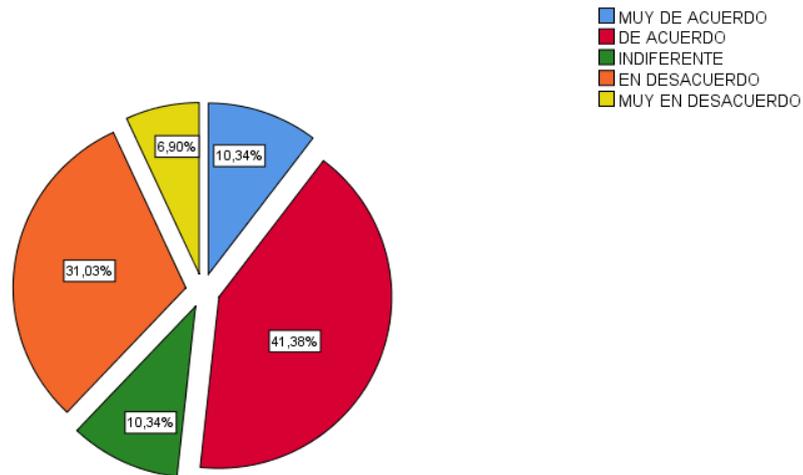
**Tabla 16**

*Satisfacción con el Entorno Laboral*

<b>ME SIENTO SATISFECHO CON MI ENTORNO LABORAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	3	10,3	10,3	10,3
	DE ACUERDO	12	41,4	41,4	51,7
	INDIFERENTE	3	10,3	10,3	62,1
	EN DESACUERDO	9	31,0	31,0	93,1
	MUY EN DESACUERDO	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 15**

*Me siento satisfecho con mi entorno laboral*



En la tabla y figura 15 se muestra que un 41.4% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 31.0% se encuentra EN DESACUERDO, mientras que el 6.9% se encuentra MUY EN DESACUERDO.

En tal sentido, respecto al enunciado ME SIENTO SATISFECHO CON MI ENTORNO LABORAL; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de DE ACUERDO (41.4%); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

## Indicador 1: Compañerismo/Solidaridad

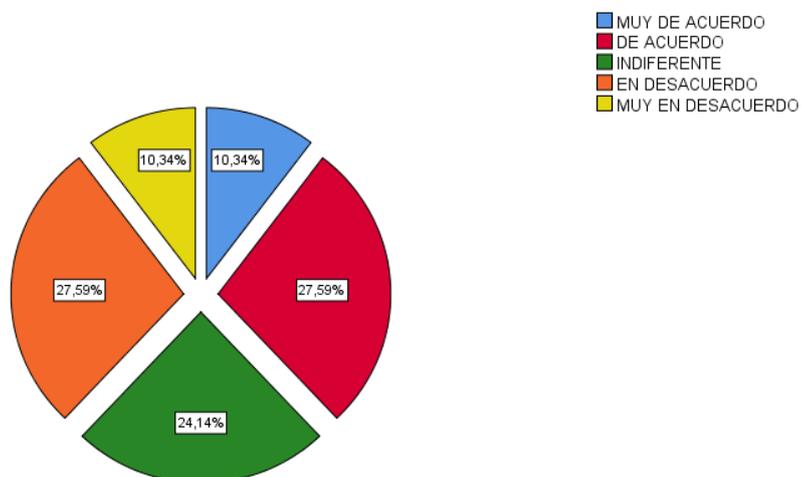
**Tabla 17**

*Compañerismo/Solidaridad*

LOS COMPAÑEROS DE MI ENTORNO DE TRABAJO SE MUESTRAN SOLIDARIOS CONMIGO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	3	10,3	10,3	10,3
	DE ACUERDO	8	27,6	27,6	37,9
	INDIFERENTE	7	24,1	24,1	62,1
	EN DESACUERDO	8	27,6	27,6	89,7
	MUY EN DESACUERDO	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 16**

*Los compañeros de mi entorno de trabajo se muestran solidarios conmigo*



En la tabla y figura 16 se muestra que un 27.6% de la muestra está DE ACUERDO Y EN DESACUERDO respectivamente con la proposición enunciada,

el 24.1% se encuentra INDIFERENTE, mientras que el 10.3% se encuentra MUY DE ACUERDO Y MUY EN DESACUERDO a la vez.

En tal sentido, respecto al enunciado LOS COMPAÑEROS DE MI ENTORNO DE TRABAJO SE MUESTRAN SOLIDARIOS CONMIGO; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de DE ACUERDO Y EN DESACUERDO (27.6% respectivamente); por lo que no se puede deducir a simple vista, la prevalencia de la proposición.

### **Indicador 2: Sentido de Pertenencia al Grupo**

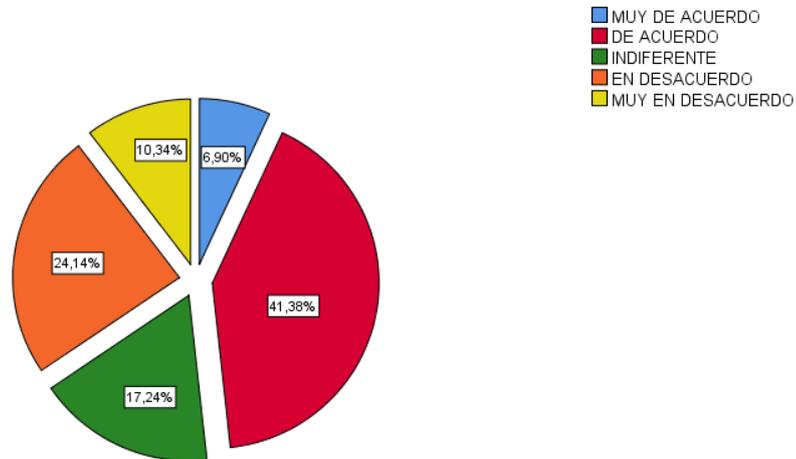
**Tabla 18**

*Sentido de Pertenencia al Grupo*

<b>ME SIENTO IDENTIFICADO CON MI AREA DE TRABAJO Y CON LAS LABORES QUE REALIZO EN LA INSTITUCIÓN</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	2	6,9	6,9	6,9
	DE ACUERDO	12	41,4	41,4	48,3
	INDIFERENTE	5	17,2	17,2	65,5
	EN DESACUERDO	7	24,1	24,1	89,7
	MUY EN DESACUERDO	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 17**

*Me Siento Identificado con mi Área de Trabajo*



En la tabla y figura 17 se muestra que un 41.4% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 24.1% se encuentra EN DESACUERDO, mientras que el 6.9% se encuentra MUY DE ACUERDO.

En tal sentido, respecto al enunciado ME SIENTO IDENTIFICADO CON MI AREA DE TRABAJO Y CON LAS LABORES QUE REALIZO EN LA INSTITUCIÓN; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de DE ACUERDO (41.4% respectivamente); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

### 4.1.2.3. Satisfacción con el Sistema de Incentivos

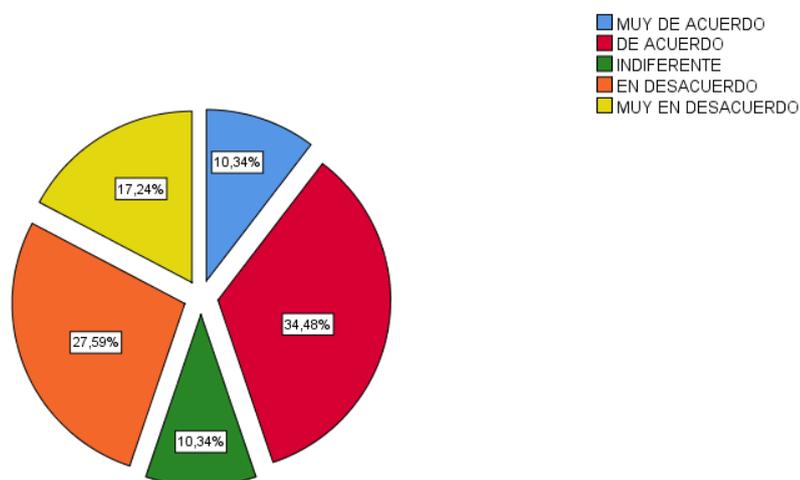
**Tabla 19**

*Satisfacción con el Sistema de Incentivos*

ME SIENTO SATISFECHO CON LOS INCENTIVOS LABORALES DE LA INSTITUCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	3	10,3	10,3	10,3
	DE ACUERDO	10	34,5	34,5	44,8
	INDIFERENTE	3	10,3	10,3	55,2
	EN DESACUERDO	8	27,6	27,6	82,8
	MUY EN DESACUERDO	5	17,2	17,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 18**

*Me siento satisfecho con los Incentivos Laborales de la Institución*



En la tabla y figura 18 se muestra que un 34.5% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 27.6% se encuentra EN

DESACUERDO, mientras que el 10.3% se encuentra MUY DE ACUERDO E INDIFERENTE.

En tal sentido, respecto al enunciado ME SIENTO SATISFECHO CON LOS INCENTIVOS LABORALES DE LA INSTITUCIÓN; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de DE ACUERDO (34.5%); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

### Indicador 1: Escalafón Laboral

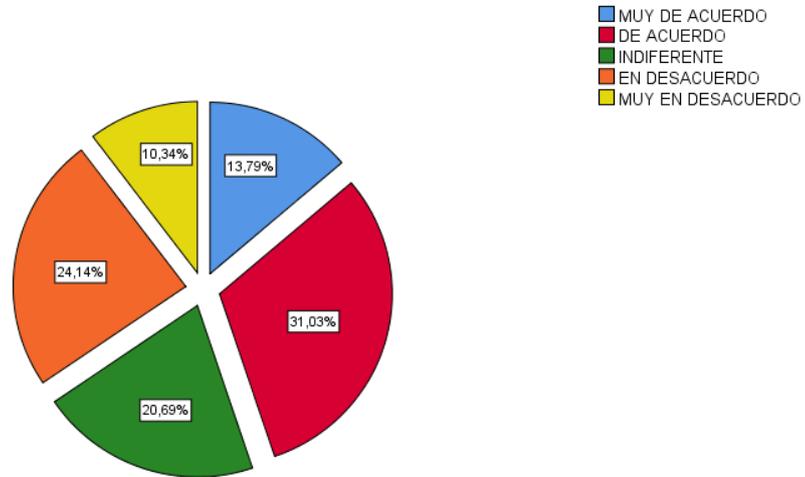
**Tabla 20**

*Escalafón Laboral*

<b>TENGO POSIBILIDADES DE ASCENDER PROFESIONALMENTE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	4	13,8	13,8	13,8
	DE ACUERDO	9	31,0	31,0	44,8
	INDIFERENTE	6	20,7	20,7	65,5
	EN DESACUERDO	7	24,1	24,1	89,7
	MUY EN DESACUERDO	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 19**

*Tengo Posibilidades de Ascender Profesionalmente dentro de la Institución*



En la tabla y figura 19 se muestra que un 31.0% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 24.1% se encuentra EN DESACUERDO, mientras que el 10.3% se encuentra MUY EN DESACUERDO

En tal sentido, respecto al enunciado TENGO POSIBILIDADES DE ASCENDER PROFESIONALMENTE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de DE ACUERDO (31.0%); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

## Indicador 2: Reconocimientos de Logros

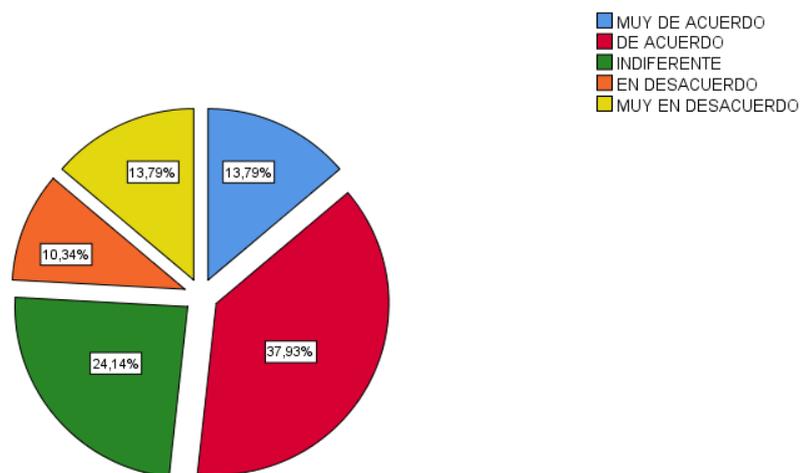
**Tabla 21**

*Reconocimientos de Logros*

LA INSTITUCIÓN RECONOCE MIS LOGROS Y MI ESFUERZO EN EL CUMPLIMIENTO DE MIS FUNCIONES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	4	13,8	13,8	13,8
	DE ACUERDO	11	37,9	37,9	51,7
	INDIFERENTE	7	24,1	24,1	75,9
	EN DESACUERDO	3	10,3	10,3	86,2
	MUY EN DESACUERDO	4	13,8	13,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Figura 20**

*La Institución Reconoce mis Logros y mi Esfuerzo en el Cumplimiento de mis Funciones*



En la tabla y figura 20 se muestra que un 37.9% de la muestra está DE ACUERDO con la proposición enunciada, el 24.1% se encuentra INDIFERENTE, mientras que el 10.3% se encuentra EN DESACUERDO

En tal sentido, respecto al enunciado LA INSTITUCIÓN RECONOCE MIS LOGROS Y MI ESFUERZO EN EL CUMPLIMIENTO DE MIS FUNCIONES; la mayor parte de la muestra se encuentra en el rango de DE ACUERDO (37.9%); por lo que podemos deducir que se acepta la proposición como válida.

## 4.2. Contrastación de Hipótesis

### 4.2.1. Prueba de Normalidad

En el presente proyecto se realiza la prueba de normalidad en base al procedimiento estadístico estandarizado Shapiro – Wilk, el mismo que presenta los siguientes resultados:

**Tabla 22**

*Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	0.968	29	0.971
Satisfacción Laboral	0.986	29	0.979

En el análisis de los resultados obtenidos a través de las pruebas, se puede observar que las variables tienen valores por encima de lo mínimo requerido (0.5); lo cual nos permite establecer que la distribución de las mismas se da con normalidad; concluyendo de esta manera que el estadístico adecuado para su aplicación es el Rho de Pearson.

#### 4.2.2. *Contraste de Hipótesis General*

*H0*: No existe una influencia directa de la Comunicación Interna hacia la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

*Ha*: Existe una influencia directa de la Comunicación Interna hacia la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

**Tabla 23**

*Correlación entre Variables*

		Comunicación Interna	Satisfacción Laboral
Comunicación Interna	Pearson	1	0.701
	Sig. Bilateral		0.011
	N	29	29
	Pearson	0.701	1
Satisfacción Laboral	Sig. Bilateral	0.011	
	N	29	29

#### **Resultados:**

En el análisis de los resultados se ha obtenido una Sig. Bilateral con un valor de 0.011, el cual está dentro del rango permitido de hasta 0.05; en ese entender, con respecto a las hipótesis, se estaría rechazando la *H0* en favor de la *Ha*, lo cual a su vez nos hace concluir en la existencia de una relación altamente significativa entre las variables Comunicación Interna y Satisfacción Laboral. De igual forma, el Rho de Pearson se sitúa con un valor de  $r = 0.701$ ; lo que nos dice que la correlación existente entre las variables es fuerte y se establece de forma directa.

### 4.2.3. *Contraste de Hipótesis Específicas*

#### 4.2.3.1. **Contraste de Hipótesis Específica 1**

*H0*: No existe una influencia directa de la Comunicación Ascendente hacia la Satisfacción con el Cargo del personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

*Ha*: Existe una influencia directa de la Comunicación Ascendente hacia la Satisfacción con el Cargo del personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

**Tabla 24**

*Correlación entre Dimensiones 1*

		Comunicación Ascendente	Satisfacción con el Cargo
Comunicación Ascendente	Pearson Sig. Bilateral	1	0.679
	N	29	29
	Pearson Sig. Bilateral	0.679	1
	N	29	29
Satisfacción con el Cargo	N	29	29

#### **Resultados:**

En el análisis de los resultados se ha obtenido una Sig. Bilateral con un valor de 0.009, el cual está dentro del rango permitido de hasta 0.05; en ese entender, con respecto a las hipótesis, se estaría rechazando la *H0* en favor de la *Ha*, lo cual a su vez nos hace concluir en la existencia de una relación altamente significativa entre las dimensiones Comunicación Ascendente y Satisfacción con el Cargo. De igual

forma, el Rho de Pearson se sitúa con un valor de  $r = 0.679$ ; lo que nos dice que la correlación existente entre las variables es fuerte y se establece de forma directa.

#### 4.2.3.2. Contraste de Hipótesis Específica 2

*H0*: No existe una influencia directa de la Comunicación Horizontal hacia la Satisfacción con el Entorno Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

*Ha*: Existe una influencia directa de la Comunicación Horizontal hacia la Satisfacción con el Entorno Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

**Tabla 25**

*Correlación entre Dimensiones 2*

		Comunicación Horizontal	Entorno Laboral
	Pearson	1	0.685
	Sig. Bilateral		0.010
Comunicación Horizontal	N	29	29
	Pearson	0.685	1
	Sig. Bilateral	0.010	
	Entorno Laboral	N	29

#### **Resultados:**

En el análisis de los resultados se ha obtenido una Sig. Bilateral con un valor de 0.010, el cual está dentro del rango permitido de hasta 0.05; en ese entender, con respecto a las hipótesis, se estaría rechazando la *H0* en favor de la *Ha*, lo cual a su vez nos hace concluir en la existencia de una relación altamente significativa entre las dimensiones Comunicación Horizontal y Entorno Laboral. De igual forma, el

Rho de Pearson se sitúa con un valor de  $r = 0.685$ ; lo que nos dice que la correlación existente entre las variables es fuerte y se establece de forma directa.

#### 4.2.3.3. Contraste de Hipótesis Específica 3

*H0*: No existe una influencia directa de la Comunicación Descendente hacia la Satisfacción con el Sistema de Incentivos del personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

*Ha*: Existe una influencia directa de la Comunicación Descendente hacia la Satisfacción con el Sistema de Incentivos del personal Administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.

**Tabla 26**

*Correlación entre Dimensiones 3*

		Comunicación Descendente	Sistema de Incentivos
Comunicación Descendente	Pearson	1	0.720
	Sig. Bilateral		0.008
	N	29	29
Sistema de Incentivos	Pearson	0.720	1
	Sig. Bilateral	0.008	
	N	29	29

#### **Resultados:**

En el análisis de los resultados se ha obtenido una Sig. Bilateral con un valor de 0.008, el cual está dentro del rango permitido de hasta 0.05; en ese entender, con respecto a las hipótesis, se estaría rechazando la *H0* en favor de la *Ha*, lo cual a su vez nos hace concluir en la existencia de una relación altamente significativa entre las dimensiones Comunicación Descendente y Sistema de Incentivos. De igual

forma, el Rho de Pearson se sitúa con un valor de  $r = 0.720$ ; lo que nos dice que la correlación existente entre las variables es fuerte y se establece de forma directa.

### **4.3. Discusión de Resultados**

Para comenzar, en la presente investigación se ha empleado datos completamente confiables en función a parámetros estadísticos desarrollados previamente con bastante amplitud; en ese entender, se puede asegurar que los resultados obtenidos a partir de las variables estudiadas se ajustan altamente a criterios confiables y a un elevado grado de certeza; por lo que nuestros resultados finales se asumen como válidamente aplicables a la realidad.

En el desarrollo del proyecto, se tuvo como finalidad la asociación de todo el marco teórico, aprendido en las aulas de pregrado, con nuestras variables de investigación para su puesta en práctica en relación al fenómeno observado. Asimismo, para el desarrollo de cada variable se trabajó en base a tres dimensiones, las cuales a su vez comprendieron una serie de indicadores que dieron paso a una correcta delimitación de nuestro instrumento de investigación; de igual forma, sobre este último, es importante mencionar que estuvo bajo la evaluación rigurosa de profesionales expertos en la materia, los cuales dieron el visto bueno para su aplicación; complementariamente, se realizó el testeo correspondiente bajo el estadístico Alfa de Cronbach, el mismo que permitió demostrar, de forma objetiva, la confiabilidad de las variables y el instrumento de investigación.

Por otro lado; en la práctica, nuestro instrumento fue aplicado a la muestra seleccionada de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de San Antonio; la cual estuvo constituida por 29 elementos, a quienes se le aplicó un

cuestionario con 20 preguntas que determinaron aspectos que relacionan las variables de comunicación interna con satisfacción laboral.

Al respecto, en el primer escenario de análisis entre las variables 1 y 2, se determinó que existe una correlación altamente significativa y directa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de la población investigada, en cuyo caso el factor Rho de Pearson se sitúa en un valor de  $r = 0.701$ ; asimismo, sobre las dimensiones 1 de cada variable, comunicación ascendente y satisfacción con el cargo, igualmente se determinó que existe una correlación directa y altamente significativa, en cuyo caso el factor Rho de Pearson se sitúa en un valor de  $r = 0.679$ ; respecto a las dimensiones 2 de las variables, comunicación horizontal y entorno laboral, se comprobó que existe una correlación directa y altamente significativa, , en cuyo caso el factor Rho de Pearson se sitúa en un valor de  $r = 0.685$ ; y finalmente, sobre las dimensiones 3 de las variables, comunicación descendente y sistema de incentivos, se determinó que existe una correlación directa y altamente significativa, en cuyo caso el factor Rho de Pearson se sitúa en un valor de  $r = 0.720$ .

Por otra parte; sobre la comparación respectiva con trabajos previos, podemos citar al trabajo realizado por (Zapata, 2020), en el proyecto que titula “Relación entre Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Organización Educativa de Chinca Alta” concluye que existe una alta significancia entre la correlación de las variables comunicación interna (independiente) y satisfacción laboral (dependiente) las cuales presentan un factor de dependencia de  $r=0.752$ , asimismo se precisa que dicha correlación se da de forma directa, por lo que podemos afirmar que los resultados de incidencia de nuestra investigación son válidos, al contar con trabajos previos con un alto nivel

de similitud en sus conclusiones. Asimismo, respecto a los resultados que arroja el proyecto de investigación elaborado por (Melendez, 2018), titulado “Influencia de la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral en una Empresa Consultora”, al igual que el proyecto anteriormente mencionado, se observa la preponderancia de una fuerte significancia respecto a la correlación entre las variables comunicación interna y satisfacción laboral, siendo que el Rho de Pearson se fija con un valor de  $r= 0.701$ , lo cual valida la hipótesis de investigación planteada en el estudio, asimismo se establece que la incidencia se da en medio de una relación directamente proporcional; por lo que, paralelamente a nuestro estudio, este trabajo previo nos permite corroborar la validez del mismo al obtener un alto grado de similitud sobre sus resultados finales. Por último, para (Cuba, 2018) en su investigación titulada “Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del CLAS de San Juan Bautista – Ayacucho 2017”, establece una relación directamente proporcional entre las variables Comunicación Interna y Satisfacción Laboral, la misma que presenta un alto grado de significancia al tener un valor Rho de Pearson igual a  $r=0.699$ ; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula; en ese sentido, se encuentra mucha similitud respecto a los resultados de esta investigación con los resultados obtenidos en la presente, por lo que este precedente acredita la investigación realizada y permite afirmar que las conclusiones estadísticas a las que arribamos son correctas y tienen alto grado de certeza.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

**PRIMERO** : Respecto a las variables Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de la población comprendida por los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, podemos afirmar que existe una relación con alta significancia y directamente proporcional, tal como lo acreditan los valores estadísticos obtenidos, donde el p-valor es equivalente a 0.011 de significancia bilateral, el mismo que está por debajo de lo establecido (0.05), lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, asimismo el Rho de Pearson cuyo registro es de  $r=0.701$  nos confirma una correlación fuerte entre las dos variables.

**SEGUNDO** : Respecto a las dimensiones Comunicación Ascendente y Satisfacción con el Cargo de la población comprendida por los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, podemos afirmar que existe una relación con alta significancia y directamente proporcional, tal como lo acreditan los valores estadísticos obtenidos, donde el p-valor es equivalente a 0.009 de significancia bilateral, el mismo que está por debajo de lo establecido (0.05), lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, asimismo el Rho de

Pearson cuyo registro es de  $r=0.679$  nos confirma una correlación fuerte entre las dos dimensiones.

**TERCERO** : Respecto a las dimensiones Comunicación Horizontal y Satisfacción con el Entorno Laboral de la población comprendida por los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, podemos afirmar que existe una relación con alta significancia y directamente proporcional, tal como lo acreditan los valores estadísticos obtenidos, donde el p-valor es equivalente a 0.010 de significancia bilateral, el mismo que está por debajo de lo establecido (0.05), lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, asimismo el Rho de Pearson cuyo registro es de  $r=0.685$  nos confirma una correlación fuerte entre las dos dimensiones.

**CUARTO** : Respecto a las dimensiones Comunicación Descendente y Satisfacción con el Sistema de Incentivos de la población comprendida por los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, podemos afirmar que existe una relación con alta significancia y directamente proporcional, tal como lo acreditan los valores estadísticos obtenidos, donde el p-valor es equivalente a 0.008 de significancia bilateral, el mismo que está por debajo de lo establecido (0.05), lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, asimismo el Rho de Pearson cuyo registro es de  $r=0.720$  nos confirma una correlación fuerte entre las dos dimensiones.

## **5.2. Recomendaciones**

**PRIMERO** : Se recomienda una mayor incidencia en la mejora de la Comunicación Interna de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, puesto que la misma repercute de forma directa en su Satisfacción Laboral; lo cual, en conjunto, ha de permitir una mejora sustancial en la productividad de la Institución.

**SEGUNDO** : Se recomienda una mayor incidencia en la mejora de la Comunicación Ascendente de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, puesto que la misma repercute de forma directa en su Satisfacción con el Cargo; lo cual, en conjunto, ha de permitir una mejora sustancial en la productividad de la Institución.

**TERCERO** : Se recomienda una mayor incidencia en la mejora de la Comunicación Horizontal de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, puesto que la misma repercute de forma directa en su Satisfacción con el Entorno Laboral; lo cual, en conjunto, ha de permitir una mejora sustancial en la productividad de la Institución.

**CUARTO** : Se recomienda una mayor incidencia en la mejora de la Comunicación Descendente de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, puesto que la misma repercute de forma directa en su percepción sobre el Sistema de Incentivos de la Institución; lo cual, en conjunto, ha de permitir una mejora sustancial en la productividad de la Institución.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alegre, M. (2017). *Relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS Chimbote, 2017*. La Libertad, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11935/alegre\\_qm.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11935/alegre_qm.pdf?sequence=1)
- Calcina, Y. (2012). *El Clima Institucional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Docentes de las Facultades de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Perú, 2012*. Puno, Perú. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a03v5n1.pdf>
- Chipana, J. (2018). *Liderazgo Gerencial y Desempeño Laboral del Servidor Público de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua – 2018*. Moquegua, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30299/chipana\\_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30299/chipana_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Crespo, I., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *La Comunicación Interna en la Administración Pública Española*. Madrid, España. Obtenido de <https://www.inap.es/documents/10136/1702085/PagInicia-La-comunicacion-interna-en-la-Administraci%25c3%25b3n-P%25c3%25bablica-espa%25c3%25b1ola.pdf/a7645dd3-b5dc-8f3c-c108-f16858ccbd0b>

- Cuba, P. (2018). *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho 2017*. Ayacucho, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20449/cuba\\_gp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20449/cuba_gp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). *Comunicación Interna Total, Estrategia, Práctica, y Casos*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7632095>
- Espinoza, T. (2020). *Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño del Personal Docente de un Centro de Idiomas durante la Pandemia Sars – Cov – 2*. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56521/Espinoza\\_RTL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56521/Espinoza_RTL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flor, R. (2018). *Comunicación Interna y Cultura Organizacional en la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua, 2018*. Moquegua, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33537?show=full>
- Goicochea, D. (2017). *El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal del Área de Recursos Humanos de un Outsourcing Internacional en el año 2017*. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, E. (2016). *Comunicación Efectiva Factor Determinante en el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía del Estado de Carabobo*. Carabobo, Venezuela. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano\\_Chura\\_Hilda\\_Beatriz.pdf?sequence=1](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1)

González, M., Hopkins, N., & Brandolini, A. (2009). *Comunicación Interna: Claves para una Gestión*. Madrid, España. Obtenido de <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/book/978>

Guevara, P. (2016). *Factores Determinantes en el Desempeño Laboral de la Empresa Buon Giorno de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua*. Tungurahua, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

Guzmán, B. (2017). *Desempeño Laboral y Dimensiones de Personalidad en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2017*. La Libertad, Perú. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis\\_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lázaro, M., & Silva, C. (2015). *Nivel de Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa de Servicios y Representaciones DIAL S.R.L. en la ciudad de Cajamarca en el Año 2014*. Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3729/TESIS%2>

0-%20Johnny%20Gomero%20-  
%20Doc.%20Adm.%20ultimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

León, M. (2018). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz*. 2018. Huaraz, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26537/Leon\\_SMR-Ocrospoma\\_JCC.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26537/Leon_SMR-Ocrospoma_JCC.pdf?sequence=1)

Lopez, M. (2016). *Diagnóstico de Comunicación Organizacional Interna para el Personal Administrativo de la Facultad de Humanidades de una Institución Educativa Superior*. Guatemala, Guatemala. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10556/CCmopeme.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mamanchura, S. (2019). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas - Moquegua*. 2018. Moquegua, Perú. Obtenido de <https://www.ujcm.edu.pe/content/sustentaci%C3%B3n-de-tesis-mamanchura-paquera-sonia-lurdes>

Melendez, I. (2018). *Influencia de la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral de una Empresa Consultora*. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624103/Melendez\\_SI.pdf?sequence=14&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624103/Melendez_SI.pdf?sequence=14&isAllowed=y)

Ortiz, L., & Gómez, I. (2016). *Comunicación Interna y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Planta de Producción de la*

- Empresa Confecciones Robalino & Robalino*. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7655>
- Panduro, N., & Solsol, M. (2019). *Clima Organizacional*. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/730/PANDURO\\_SOL\\_SOL\\_TRABINV\\_BACH\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/730/PANDURO_SOL_SOL_TRABINV_BACH_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Papic, K. (2019). *Los Tipos de Comunicación Organizacional Interna en Establecimientos Educativos Municipalizados en Chile*. Santiago de Chile, Chile. Obtenido de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042019000100063&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042019000100063&script=sci_arttext)
- Pupo, B., Velázquez, R., & Tamayo, M. (2017). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181553376006.pdf>
- Raa, P. (2019). *El Clima Organizacional y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua – 2019*. Moquegua, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1294/1/Raa-Vilca-Paola.pdf>
- Raffino, E. (2020). *Comunicación Interna*. Madrid, España. Obtenido de [https://www.esec.cl/esec/site/artic/20210329/asocfile/20210329154138/\\_19\\_-\\_guia\\_comunicacion\\_corporativa.pdf](https://www.esec.cl/esec/site/artic/20210329/asocfile/20210329154138/_19_-_guia_comunicacion_corporativa.pdf)
- Ramos, F. (2016). *Clima Institucional y Desempeño Laboral de los Docentes del Colegio Santa Fortunata, Moquegua 2016*. Moquegua, Perú. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20926/Ramos\\_MFW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20926/Ramos_MFW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Regalado, L. (2015). *Incidencia de la Comunicación Interna, en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en las Empresas del Sector de Desarrollo e Importación de Tecnología y Localización; de la Ciudad de Quito*. Quito, Ecuador. Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10759/1/58833\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10759/1/58833_1.pdf)

Romero, U., & Urdaneta, E. (2019). *Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3063107.pdf>

Salas, Y. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud Públicas*. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7121/Salas\\_VYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7121/Salas_VYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saldarriaga, J. (2019). *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019*. Chimbote, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48774/Saldarriaga\\_DJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48774/Saldarriaga_DJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio*

*superior. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.* D. F., Perú. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672017000200582&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672017000200582&script=sci_arttext)

Uceda, J. (2018). *Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Salesland Internacional S.A. Lima - 2017.* Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1020/3/Uceda%20Llanco%2C%20Jose%20Antonio.pdf>

Umaña, A. (2015). *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral.* Guatemala, Guatelama. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20449/cuba\\_gp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20449/cuba_gp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ureta, P. (2015). *Clima Organizacional y Desarrollo Organizacional en el Instituto Geográfico Nacional – Lima, 2014.* Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6696/Ureta\\_VPS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6696/Ureta_VPS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez, T. (2017). *Proceso administrativo y desempeño laboral en Betcris, Lima, 2017.* Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39274/V%c3%a1squez\\_MTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39274/V%c3%a1squez_MTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Venero, M. (2015). *Comunicación Interna y su Relación con el Desempeño Laboral en el Personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto. Moquegua. 2013.*

Moquegua, Perú. Obtenido de  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6744>

Vivas, A., & Saavedra, P. (2019). *Comunicación Interna en la Calidad de la Gestión Administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018*. Talca, Perú. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563662173008/index.html>

Zans, C., & Alex, J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Managua, Nicaragua. Obtenido de  
<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4744>

Zapata, P. (2020). *Relación entre Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Organización Educativa de Chinca Alta*. Lima, Perú. Obtenido de  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9d626972-20a6-4bb6-a0f9-4ddf4d47e0ec/content>