



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN
BUENAVENTURA, MARAÑÓN, HUÁNUCO, 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION**

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

EDWAR CAMPOS POSO

ASESOR:

LIC. FRANCISCO VALDEZ ARROYO

Huacho – Perú

2022

ESTUDIO DE SUELO PARA EL CULTIVO DE AJÍ PÁPRIKA EN VINTO BAJO, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
2	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%
3	www.repositorio.usac.edu.gt Fuente de Internet	1%
4	scielo.sld.cu Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	vsip.info Fuente de Internet	

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS

Presidente

Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA

Secretario

Dr. FELIX GIL CARO SOTO

Vocal

Lic. FRANCISCO VALDEZ ARROYO

Asesor

Título:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN
BUENAVENTURA, MARAÑÓN, HUÁNUCO, 2021**

DEDICATORIA

A mi familia por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes uno de ellos este.

Gracias Padre, Madre Y Hermanos.

AGRADECIMIENTO

A la universidad me dio la bienvenida al mundo como tal, las oportunidades que me ha brindado son incomparables.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a su inmensa amor y apoyo, lo logramos, y hago presente a ustedes mi hermosa familia.

ÍNDICE GENERAL

TITULO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	03
1.3.1. Objetivo General	03
1.3.2. Objetivos Específicos	04
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	05
1.6. Viabilidad del estudio	05

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	06
2.1.1. Investigaciones internacionales	06
2.1.2. Investigaciones nacionales	07
2.2. Bases Teóricas	08
2.3. Definiciones de términos básicos	26
2.4. Hipótesis de investigación	31
2.4.1. Hipótesis General	31

2.4.2. Hipótesis Específicas	31
2.5. Operacionalización de las variables	32

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	34
3.2. Población y muestra	34
3.2.1. Población	34
3.2.2. Muestra	34
3.3. Técnicas de recolección de datos	35
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	35

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados	36
4.2. Contrastación de hipótesis	45

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados	51
------------------------------	----

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	57
6.2. Recomendaciones	58

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas	60
7.2. Fuentes electrónicas	61

ANEXOS	63
---------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de la comunicación verticales	36
Tabla 2.	Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de la comunicación transversales	37
Tabla 3.	Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de la comunicación formales	38
Tabla 4.	Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de la comunicación informales	39
Tabla 5.	Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de las relaciones laborales	40
Tabla 6.	Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de las condiciones labores	41
Tabla 7.	Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de la personalidad	42
Tabla 8.	Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas del salario	43
Tabla 9.	Pruebas de normalidad	44
Tabla 10.	Prueba de Pearson entre la comunicación interna y satisfacción laboral	45
Tabla 11.	Prueba de Pearson entre las comunicaciones verticales y satisfacción laboral	46
Tabla 12.	Prueba de Pearson entre las comunicaciones transversales y satisfacción laboral	47
Tabla 13.	Prueba de Pearson entre las comunicaciones formales y satisfacción laboral	48
Tabla 14.	Prueba de Pearson entre las comunicaciones informales y satisfacción laboral	49
Tabla 15.	Prueba de Pearson entre las relaciones laborales y satisfacción laboral	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Comunicaciones verticales	36
Figura 2.	Comunicaciones transversales	37
Figura 3.	Comunicaciones formales	38
Figura 4.	Comunicaciones informales	39
Figura 5.	Comunicaciones informales	40
Figura 6.	Condiciones laborales	41
Figura 7.	Personalidad	42
Figura 8.	Salario	43

RESUMEN

Objetivo: Determinar de qué manera la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. Métodos: La presente investigación es de tipo básico, nivel es correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población es de 22 trabajadores. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,968) y (0,815). Resultados: Respecto a la comunicación interna el 50% indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que los jefes de la municipalidad utilizan la comunicación vertical descendente para dar información a los niveles inferiores en relación al cumplimiento de los objetivos y el 54.5% indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que los jefes escuchan las propuestas de los trabajadores a fin de mejorar el trabajo. Respecto a la satisfacción laboral el 50% indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que tienen la libertad de tomar sus propias decisiones en su puesto de trabajo y el 31.8% indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo si siente que su trabajo recibe una adecuada remuneración. Conclusión: La comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. determinado por la Prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.686 frente al grado de significación $p = 0.00 < 0,05$.

Palabras clave: Comunicaciones verticales, comunicaciones transversales y comunicaciones informales.

ABSTRACT

Objective: To determine how internal communication influences the job satisfaction of workers in the District Municipality of San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.

Methods: This research is basic, level is correlational, non-experimental design, approach quantitative. The population is 22 workers. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's alpha coefficient (0.968) and (0.815).

Results: Regarding internal communication, 50% indicated that they totally disagree and disagreed that the heads of the municipality use vertical downward communication to give information to lower levels in relation to the fulfillment of the objectives and 54.5% indicated that They totally disagree and disagree that the bosses listen to the proposals of the workers in order to improve the work. Regarding job satisfaction, 50% indicated that they totally disagree and disagree that they have the freedom to make their own decisions in their job and 31.8% indicated that they totally disagree and disagree if they feel that their work receives adequate remuneration.

Conclusion: Internal communication significantly influences the job satisfaction of workers in the District Municipality of San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. Determined by the Pearson test, a value of 0.686 was obtained compared to the degree of significance $p = 0.00 < 0.05$.

Keywords: Vertical communications, transversal communications and informal communications.

INTRODUCCIÓN

Se tiene a la satisfacción en el trabajo como un tiempo de incentivo, en el cual los trabajadores se sienten a gusto desempeñando los trabajos encomendados. Es importante señalar que técnicas o canales de comunicación son una fuente de apoyo para que los trabajadores tengan una comunicación más directa y clara de tal manera que la satisfacción de los trabajadores sea beneficiosa para la organización y logren los objetivos trazados. En la comunicación es de suma importancia que la participación de los trabajadores de los trabajadores y jefes, para promover un ambiente positivo de trabajo. En ciertas organizaciones, toman a la comunicación, como solamente una estrategia, sin tomar en cuenta del valor de tener trabajadores satisfechos, lo que genera mayor competitividad para la organización, ya que un trabajador motivado es más productivo.

Es por ello que tiene como objetivo general determinar de qué manera la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el contexto mundial, la satisfacción en el trabajo se ha convertido en un tema importante ya que contribuye a lograr los objetivos trazados, aunque resulta muy complicado mantener niveles altos de satisfacción en la actualidad. Aguirre (2020) en su estudio, con la realización de encuestas, logró identificar que gran parte del personal estaba insatisfecho debido a tres factores asociados a la administración como la poca comunicación, falta de toma de decisiones y liderazgo. Por otro lado, Mejía (2020) señala que las ineficientes prácticas comunicativas no han permitido reflejar el desarrollo de proyectos y, por lo tanto, en empleo de los medios, casos muy recurrentes en instituciones públicas.

En el ámbito nacional, Saldarriaga (2020) señala que en su mayoría los trabajadores son ignorados por los jefes inmediatos, realizan actividades rutinarias además de un clima pesado, todo esto han generado insatisfacción laboral. Por su parte, Leandro (2019) concluyó que los trabajadores que no tienen la habilidades para identificar y emplear la comunicación formal apropiadamente, terminan dando una mala información entre los jefes superiores o entre áreas.

Se tiene a la satisfacción en el trabajo como un tiempo de incentivo, en el cual los trabajadores se sienten a gusto desempeñando los trabajos encomendados. Es importante señalar que técnicas o canales de comunicación son una fuente de apoyo para que los trabajadores tengan una comunicación más directa y clara de tal manera que la satisfacción de los trabajadores sea beneficiosa para la organización y logren los objetivos trazados. En la comunicación es de suma importancia que la participación de los trabajadores de los trabajadores y jefes, para promover un ambiente positivo de trabajo. En ciertas organizaciones, toman a la comunicación, como solamente una

estrategia, sin tomar en cuenta del valor de tener trabajadores satisfechos, lo que genera mayor competitividad para la organización, ya que un trabajador motivado es más productivo. En relación a lo antes descrito, la presente investigación tiene como finalidad el conocer como la comunicación interna interviene en la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de San Buenaventura.

La Municipalidad Distrital de San Buenaventura es una organización de la gestión local cuya actividad es el gestor de las entradas económicas y hacer labores en pro de la comunidad.

En la Municipalidad Distrital de San Buenaventura se realizó algunas entrevistas a los trabajadores y mencionaron no sentirse satisfechos de debido a que la entidad edil no tiene la intención de solucionar dificultades vinculadas a su personal, quienes no reflejan su compromiso con la entidad; la gerencia no incentiva al personal; el horario de trabajo se extiende demasiado y en su mayoría no es compensado; además la entidad capacita en pocas oportunidades a su personal y el efecto es una labor deficiente.

En la Municipalidad Distrital de San Buenaventura también se reconoció problemas por no tener una buena comunicación interna, lo que ocasiona un ambiente inestable en el interior de la entidad edil; los trabajadores no puede dar sus opiniones, ya que se manifiestan que no los escuchan y en la mayoría de ocasión el superior no se encuentra en su oficina; no se empleado adecuadamente los canales de comunicación por lo que existe una pésima comunicación entre los superiores con sus trabajadores; además existen conflictos entre los trabajadores ocasionando que la no fluya la información y sea distorsionada; y por último la información en muchas ocasiones no es dada de manera adecuada generándose contratiempos en la ejecución de las funciones.

Por consiguiente, en la Municipalidad Distrital de San Buenaventura se puede deducir que la manera en que manejan la comunicación, es incorrecta, lo cual tiene como consecuencia que no logre cumplir con lo propuesto.

Por ello, la entidad edil es necesario desarrollar tácticas de comunicación interna y de esta manera mejorar vínculos entre trabajadores entre los trabajadores, mejorar el clima laboral brindado al trabajador los instrumentos requeridos para desempeñar sus funciones, con el fin de lograr lo propuesto.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021?

1.2.2. Problemas Específico

- a. ¿De qué manera las comunicaciones verticales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021?
- b. ¿De qué manera las comunicaciones transversales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021?
- c. ¿De qué manera las comunicaciones formales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021?
- d. ¿De qué manera las comunicaciones informales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021?
- e. ¿De qué manera las relaciones laborales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar de qué manera las comunicaciones verticales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.
- b. Determinar de qué manera las comunicaciones transversales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.
- c. Determinar de qué manera las comunicaciones formales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.
- d. Determinar de qué manera las comunicaciones informales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.
- e. Determinar de qué manera las relaciones laborales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación metodológica: En el estudio se acudirá a la utilización de instrumentos de investigación como el cuestionario, para después pasar por un procesamiento de información de esta manera establecer la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de San Buenaventura.

Justificación práctica: La investigación busca proponer recomendaciones sobre las dificultades que se exponen en la investigación.

1.5. Delimitación del estudio

- Delimitación geográfica: Municipalidad Distrital de San Buenaventura, provincia de Marañón, departamento de Huánuco.
- Delimitación temporal: abril del año 2021 a noviembre del año 2021.
- Delimitación social: colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura.
- Delimitación semántica: Comunicación interna y satisfacción laboral.

La comunicación interna es el mecanismo que por medio de individuo intercambian información en el interior de una organización (Chiavenato, 2011).

La satisfacción laboral es una postura que demuestra la persona cuando se siente agradecido con su trabajo (Robbins, 2011).

1.6. Viabilidad del estudio

La tesis fue factible ya que se contó de medios monetarios, humanos y materiales; asimismo el tema de estudio se tuvo un acceso amplio respecto a libros, artículos científicos e informes de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Barrera (2021), “Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias”. Su objetivo fue analizar el vínculo entre la interrelación interna y el ambiente organizacional. La indagación es no experimental transeccional de tipo correlacional. La población 319 colaboradores. El instrumento que se empleó fue el cuestionario. Los resultados asimilados en las dimensiones de comunicación interna fue que la interrelación vertical ascendente y accesibilidad internamente en la unidad de labor presenta un mayor puntaje existe un flujo efectivo de comunicación de abajo hacia arriba y, en la interrelación vertical ascendente y accesibilidad internamente en la unidad de labor, el resultado arrojó un puntaje de 55,39, es decir, que la comunicación de los colaboradores hacia los supervisores inmediatos de la compañía fue alta y favorable. La conclusión de la indagación fue que hay un vínculo positivo, directo y revelador entre la interrelación interna y el clima organizacional.

Ludeña (2019), “La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica”. Tuvo como propósito examinar el impacto de la complacencia laboral en el rendimiento de trabajo. La indagación es descriptiva. Su población se conformó por 35 trabajadores. En los resultados acerca de complacencia laboral, el 44,1% de los trabajadores contestaron que en ocasiones perciben complacencia con las situaciones de remuneración, el 38,2% de los trabajadores contestaron que en ocasiones las situaciones de labor de su línea son seguras. Se usó el cuestionario. La conclusión fue que “la

satisfacción laboral tiene un impacto en el desempeño de los empleados” (p.35).

Pacheco (2019), “Análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los Fiscales de la seccional Cundinamarca”. Su objetivo fue estudiar el vínculo de los elementos que intervienen en la complacencia laboral y la producción. Es una investigación en enfoque cuantitativo. La población 755 funcionarios y servidores. El instrumento fue el cuestionario. Sus resultados de complacencia laboral las situaciones de trabajo alcanzó un puntaje bajo de 47 la que refiere a que los contextos de labor de la unidad no son seguras y no muestran peligros de salud. La investigación concluyó que “la mayoría de los colaboradores pertenecientes a las Unidades de Gestión y Clasificación de alertas tempranas de la entidad, se encuentran satisfechos con las condiciones laborales brindadas por la entidad” (p.74).

2.1.2. Investigaciones nacionales

Flores y Sivana (2020), “Relaciones entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa”. Tuvo como propósito establecer el vínculo entre la comunicación interna y la complacencia laboral. La indagación es correlacional transversal. Su población se conformó por 99 colaboradores. Se empleó la encuesta y la entrevista. Dentro de los resultados de comunicación interna el 44.4% de los encuestados la encuentra como mala. En la complacencia laboral, el 5.1% de los colaboradores sienten un grado de complacencia bajo con relación a las situaciones físicas y/o materiales, el 2.0% de los trabajadores sienten un nivel de satisfacción bajo respecto a la remuneración y expectativas económicas. Se concluye que “existe una relación estadísticamente significativa directa y moderada, entre la comunicación interna y la satisfacción laboral..., lo que significa que, cuando se genera una óptima comunicación interna, será moderado a mayor el nivel de satisfacción laboral” (p.120).

Gutiérrez (2020), “La comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Sarayacu - provincia de Ucayali departamento de Loreto - 2020”. Tuvo como propósito establecer el grado de comunicación interna. El estudio fue

aplicado, el diseño fue de tipo no experimental descriptivo. Su población se conformó por 18 colaboradores. Empleó la encuesta. Los resultados alcanzados demuestran que la comunicación descendente el 16.67% manifestó que tienen regulares oportunidades de expresar ideas en las reuniones, en la comunicación ascendente el 5.56% de los trabajadores manifestó que nunca reciben pautas laborales de su superior, en la comunicación horizontal el 16 % manifestó que pocas veces falta claridad en la comunicación, en la comunicación formal el 27.78% manifestó que pocas veces la comunicación se hace por medio de los recursos formales de interrelación. Se concluye que “se obtuvo un nivel de comunicación interna alto, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sarayacu” (p.63).

Zuñiga (2019), “Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho - 2019”. Tuvo como propósito establecer el vínculo entre comunicación interna y satisfacción laboral. La indagación fue no experimental, con diseño de investigación correlacional. La población fue 410 trabajadores. Utilizó la encuesta. Sus resultados en las dimensiones de comunicación interna, el 94% de los colaboradores toman en cuenta como pésima y regular la interrelación descendente, igual el 78% de los colaboradores aprecian entre regular y pésima la interrelación ascendente y el 92% aprecian entre regular y pésima la interrelación horizontal. Con respecto a la complacencia laboral el 6,0% de los colaboradores se hallan con la labor que realizan. Se concluye que “existe una relación directa y significativa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho 2019” (p.40).

2.2. Bases teóricas

Variable independiente: Comunicación interna

A. Definiciones

Chiavenato (2015) es una serie de pasos donde los individuos intercambian datos internamente en una compañía.

Bernal y Sierra (2013) la comunicación es una transferencia y entendimiento de un significado.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan que la interrelación es el intercambio de información entre hablante y destinatario, solo sí éste entiende el recado.

Daft y Marcic (2010) la comunicación es un proceso agrupado en el que dos sujetos a más intercambian información y comparten acepciones.

B. Dimensiones

Sánchez (2015) menciona que la comunicación es esencialmente un diálogo cuya finalidad se entrelaza en una organización. Podemos mencionar sus dimensiones:

a. Comunicaciones verticales

Es una clase de comunicación que se establece en diferentes grados escalonados de la empresa.

b. Comunicaciones transversales

En una organización esta clase de diálogo circula diagonalmente y de manera horizontal, haciendo posible el reemplazo de datos a través personas y unidades de otras áreas.

c. Comunicaciones formales

Esta clase de comunicación se produce a través de direcciones establecidas por la organización, que emplean los medios, medios públicos y aceptados por cada integrante.

Aunque, por las direcciones formales únicamente llegarán a un cierto sector de la organización, ya que otras circulan informalmente.

d. Comunicaciones informales

Además de las comunicaciones formales, en cada nivel de la institución circula datos de persona en persona de equipo en equipo.

La comunicación informal nace con los vínculos directos de las personas y por lo general tienen forma de rumor o noticias recientes con el objeto de expandirse para cada nivel de la organización.

Es necesario asegurar el interés por los rumores como divulgaciones en las organizaciones, de acuerdo a muchas investigaciones sobre el comportamiento de los sujetos se pueden evidenciar que el murmullo es generado por medio de frutos de juntar varios factores.

En la organización a través de un grupo de vínculos no puede pasar por alto las comunicaciones informales, pues en determinados momentos puede transformar o cambiar a las formales.

Por lo contrario, si son usados correctamente, brindará a los directivos y gerentes de la organización mejorar en su gestión y en las relaciones que tengan con los miembros de esta.

e. Relaciones laborales

No existe gestor, o encargado de la organización que le guste un personal malhumorado o con malos entendidos, que existe un entorno laboral negativo, ya que se impondrá la falta de satisfacción entre el personal, y todos pierden. Por lo contrario, se requiere disponer de personal incentivado y participativo, que se sientan comprometidos con la organización.

Existen muchas formas para emplear correctamente una comunicación interna dentro de las instituciones. Algunos ejemplos que podemos mencionar son: condiciones laborales fijadas, sistemas equitativos de remuneración, entre otros. Sin embargo, existen tácticas recientes y poco conocidas.

C. Propósito de la comunicación

Griffin y Moorhead (2010) escriben que la intercomunicación entre individuos y grupos es vital para cualquier organización. Su más importante objeto es lograr una acción coordinada. Así como el SNC en una persona reacciona ante estímulos y ordena las reacciones direccionando encargos a distintas partes del organismo, la intercomunicación ordena las funciones en área de una organización. Sin esta, la organización solo sería un conjunto de

individuos que trabajan por separado. Las funciones de la organización no tendrían organización y el sentido estaría dirigido a objetos personales en vez de organizacionales.

Un objeto más es compartir datos. La información de mayor importancia tiene nexo con los objetivos propuesto por la organización, que dan a los integrantes un objeto y una guía. Otro objeto es dar a las personas órdenes para que desempeñen sus funciones. En tanto que las informaciones sobre los propósitos organizacionales le dan a la personal una idea de donde están posicionados en el momento, la comunicación sobre los trabajadores señala cada obligación con el puesto.

D. Partes de la comunicación

Fernández y Fernández (2015) señala las partes cuando se realiza una comunicación:

- Hablante: persona que emite un mensaje en un diálogo, es decir, es el individuo que expresa el recado.
- Receptor: individuo que recibe el recado en un diálogo, es decir, es la persona que recibe el mensaje.
- Recado: son informaciones que emite una persona a otra. Un mensaje es el contenido de información que se remite, es un conjunto de percepciones, objetivos, indicios o representación objeto de un diálogo.
- Conducto: es el canal donde el hablante envía el mensaje al receptor. Cuando habla, el conducto es el aire. En una llamada es el cable del teléfono.
- Código: Se trata de un conjunto de reglas independientes que se emplean en cada mecanismo de señal, representaciones, en otras palabras, es el dialecto que estos mecanismos nos permiten comprender.

E. Funciones de la comunicación

Chiavenato (2015) menciona que la comunicación realiza cinco actividades en una empresa: gestión, feedback, expresión afectiva, seguimiento e intercambio de información.

La interrelación procede de diferentes modos con la finalidad de inspeccionar el comportamiento de los constituyentes, pues las empresas disponen de jerarquías de mando y reglas oficiales que acata el trabajador. Si aquellos se adecúan a los requisitos del puesto laboral o acatan las políticas de la empresa, se tendrá una comunicación gerencial. Aunque, la comunicación no formal asimismo regula la conducta. Si en grupos de labor perturban a un constituyente por ser sumamente productivo (el cual genera un mal aspecto a los otros miembros), dialogan con este informalmente y hacen intentos por regular su conducta.

El feedback es creado por la comunicación, ya que despeja las dudas de las actividades que deben hacer las personas, que tan bien lo realizan y la forma de mejorar su desempeño. Fijar objetivos, la retroalimentación del avance hacia aquellos y el refuerzo del comportamiento deseado generan entusiasmo y requieren de comunicación.

En su mayoría las personas, su equipo de labora es el centro de sus relaciones colectivas. El dialogo que se da un grupo es un enlace esencial que sirva para que los integrantes expresen sus dudas y su satisfacción. Por ende, el diálogo es una fuente de expresión afectiva, además cumplir con las exigencias colectivas.

Al igual que la expresión de emociones, el seguimiento también puede resultar bueno o malo en la medida que, por ejemplo, un líder sigue a su equipo de trabajo con el fin de que la empresa piense estos están comprometidos con la responsabilidad social empresarial (RSE) meta de la compañía. Los dos extremos, aunque es importante recordar que el seguimiento puede o no perjudicar a la compañía.

La última actividad de la comunicación es el cambio de datos para tomar decisiones. El diálogo permite contar con los datos necesarios para tomar

decisiones, ya que el intercambio de información ayuda a reconocer y analizar opciones.

La mayoría de interacciones comunicativas sucede en un equipo o empresas que realiza una o más actividades, y no existe actividad más importante que la otra. Si se quiere un rendimiento efectivo, los equipos requieren regular en cierta medida a su equipo de trabajo, motivarlos a que entren en acción, que tengan expresión emocional, inspeccionar el seguimiento al personal y motivar que intercambien datos.

Previamente a que se presente un diálogo se requiere un objetivo: un recado que difunde un hablante y un destinatario. El hablante cifra el recado (lo cambia simbólicamente) y lo difunde por una vía (canal) al destinatario, y este al mismo tiempo lo descifra. Como resultado se transfiere acepciones de una persona a otra.

El hablante empieza un encargo al codificar una idea. El encargo es el verdadero resultado del entendimiento del hablante. Cuando se dialoga, se emite el recado. SI se redacta algo, es el recado en sí. El hablante elige y fija el canal que empleará. Los canales oficiales lo emiten la empresa y difunden recados que se relacionan con las funciones de sus integrantes. Los canales no oficiales son los recados individuales o colectivos, que son involuntarios y aparecen a razón de decisiones personales. Es receptor es la persona que va el encargo, y que en primer lugar deberá interpretar símbolos como mejor le parezca. Ello se conoce como el descifrar el recado. El ruido es un obstáculo al diálogo que suplanta el encargo, como los problemas de conocimiento, información en exceso, problemas de ortografía o distinciones culturales. La relación final en el proceso comunicativo es un ciclo de feedback. Este es la verificación del triunfo logrado al transferir recado como se quería en un inicio. Establece si se dio o no el entendimiento.

F. Proceso de comunicación

Griffin y Moorhead (2010) nos detallan cada elemento que forma parte de la comunicación:

a. Fuente

Llega a ser el individuo, grupo u organización que desea emitir un diálogo a otro lugar. Cuando se genera un diálogo colectivo u organizacional, posiblemente un individuo envíe un mensaje a toda la organización. La fuente tiene el rol de planear el mensaje, cifrarlo e identificar el medio de traspaso. En algunos acontecimientos, el receptor elige el medio de información, si la persona decide buscar información de individuos confiables y con vivencia en el asunto. Con frecuencia en la interrelación de una organización, el medio es el jefe brindando conocimientos al personal.

b. Codificación

Es el sistema donde el mensaje se vuelve una idea para ser transmitida. Posiblemente dichas representaciones sean palabras, información y movimientos observables. Como ejemplo, un directivo emplea frases en español como emblema, por lo general verbales o escritas. Cabe la posibilidad que el medio descifre el mensaje en imágenes al receptor para que este codifique de manera correcta; es decir, la fuente y el hablante deben tener una sola interpretación de las imágenes. Cuando se emplea las imágenes en una lengua tradicional, supuestamente se tendrá una acepción igual en cada participante.

c. Transmisión

Es un sistema donde el receptor del mensaje interpreta su acepción. El receptor emplea su conocimiento y su experiencia para interpretar las imágenes del recado; en algunas situaciones es posible cuestionar a un superior, libros, entre otros.

d. Decodificación

La acepción que el receptor da a las imágenes posiblemente sea la misma o diferente a la vía de transmitir. Indudablemente, cuando las acepciones discrepan, se interrumpe el diálogo y posiblemente existe una equivocación. Si la persona no comprende la palabra o específicamente, no entenderá una misma acepción que el hablante y posiblemente que ejecute las actividades en un orden erróneo.

e. Destinatario

Posiblemente el destinatario del mensaje sea un individuo, grupal o organización, sea un individuo que sea un representante grupal. El destinatario decide codificar o no el recado, si toma el ímpetu de entenderlo y si contesta. Asimismo, es posible que el receptor, dependa del canal y de las imágenes empleadas por el medio y el nivel de interés de los destinatarios más atraídos.

La capacidad más importante para la recepción apropiada del mensaje es contar con la capacidad de atender. Posiblemente el hablante no encuentre al receptor, el mensaje ni la vía, de interés y ganas como el envío del mensaje lo requiere para el receptor. La demostración de afectos del hablante y el receptor interviene en diferentes partes del sistema comunicativo.

f. Retroalimentación

Llega a ser la respuesta del receptor al mensaje. La retroalimentación comprueba el mensaje indicando el canal cuando el receptor lo admite y lo interpreta. Probablemente sea simple como una llamada telefónica de un cliente para mostrar interés sobre un negocio.

Asimismo, la retroalimentación puede ser verbal o escrita cuando no se comprende el recado. Y cuando es no verbal, se produce si el trabajador no tiene actividades.

g. Ruido

El ruido es un obstáculo al diálogo que adultera el encargo, como los problemas de conocimiento, información en exceso, problemas de ortografía o distinciones culturales. La relación final en el proceso comunicativo es un ciclo de feedback. Este es la verificación del triunfo logrado al transferir recado como se quería en un inicio. Establece si se dio o no el entendimiento.

G. Barreras de comunicación

Chiavenato (2015) menciona que en ciertas ocasiones existen fallas en el proceso de comunicación, depende de la constitución de sus elementos.

El recado que entiende el receptor no siempre es igual a que quería transmitir el hablante. En cualquier proceso comunicativo existen barreras, las cuales son aspectos que dañan la comunicación y el recado enviado es diferente al recibido. Así podemos diferenciar algunos obstáculos de la comunicación:

- Obstáculos individuales: Son aquellas intromisiones que nacen de restricciones, afectos y valores en cada individuo. Los obstáculos frecuentes en el campo laboral son costumbres deficientes para oír, las apreciaciones, los afectos, los incentivos y las impresiones. Los obstáculos individuales pueden restringir o tergiversar la comunicación con los demás.
- Obstáculos físicos. Son aquellas intromisiones que se hallan en el ambiente que se da el proceso comunicativo. Podemos encontrar hechos que entretengan, por ejemplo, ruidos en la oficina, alguna puerta abierta malograda, un medio saturado y lleno, la lejanía entre los individuos.
- Obstáculos semánticos. Son aquellas intromisiones generadas por símbolos que se emplean en la comunicación. Los vocablos y demás lenguajes como señas o símbolos, posiblemente tengan diversos sentidos para los individuos que participan en el proceso lo que puede complicar el significado. Las distinciones del habla son un claro ejemplo de obstáculo semántico.

H. Comunicación en equipos

Chiavenato (2015), en un entorno tan cambiante y globalizado las organizaciones emplean sus herramientas con el fin de enfrentar diversos problemas. Así, cuando las actividades de los equipos son difíciles, es preciso que cada integrante comparta información para solucionar eficazmente los problemas. En esos contextos, los grupos requieren un flujo independiente en cada dirección. Es preciso para que cada miembro dedique mucho tiempo para entender información y discutir situaciones.

Aunque, cuando el equipo realiza constantes actividades y dedica poco tiempo en trabajar información, la organización de la estructura probablemente sea enfocada. Probablemente los datos se canalicen de un líder, para que los miembros dediquen mayor tiempo a sus actividades.

Por lo general, el trabajo en equipo exige una gran interrelación. La cadena de cambio de información realizada por el grupo impacta en su desempeño y la satisfacción de las personas intervinientes. En una organización enfocada en un inspector, los miembros de un grupo tienen un diálogo para solucionar dificultades.

Una estructura centralizada genera replicas rápidas a problemas simples. Cada miembro emite información relevante al superior para que seleccione el mejor. Una estructura descentralizada se tarda en demasía para direccionar problemas sencillos puesto que la información pasa a diferentes personas para que estos solucionen los problemas. Aunque, la estructura sirve para solucionar problemas con rapidez, puesto que la información no solo se va a una sola persona. Las decisiones son rápidas y mejores. Asimismo, la centralización o descentralización del diálogo, existe una parte importante: lo difícil del problema que confronta el grupo. La estructura centralizada produce poco efecto al resolver problemas simples y en la mayoría de casos existe situaciones complejas. No tiene tanta exactitud una estructura descentralizada, cuando se trata de problemas simples.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

A. Definiciones

Robbins (2011) es una postura que demuestra la persona en el momento que se aprecia gratificado con su trabajo (p. 484).

Daft y Marcic (2010) indican que la satisfacción laboral es una actitud efectiva hacia la misma labor.

Robbins y Coulter (2010) mencionan que la satisfacción laboral se refiere a la actitud ordinaria de un sujeto con su función.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) periodo psíquico que manifiesta lo que los individuos aprecian de su situación, con fundamento en su valoración de aquella.

B. Dimensiones

Robbins y Judge (2017) señalan que son:

a. Condiciones laborales

Con frecuencia, los puestos de trabajo requieren alineación, variedad, independencia y control que produzca complacencia en buena gran parte de los individuos. Exteriormente del ambiente de la labor la interdependencia, el apoyo colectivo y la relación con los compañeros de trabajo de la labor misma. Siendo sus indicadores los siguientes:

- Dependencia.
- Feedback.
- Ayuda comunitaria.
- Interrelación con los compañeros.
- Inspección.

b. Personalidad

La complacencia en el centro laboral no es únicamente las situaciones laborales, ya que asimismo el temperamento es un componente participativo. Los individuos con propias valoraciones fundamentales provechosas creen en su valía interna y capacidad básica, se hallan con una elevada complacencia en su labor que los que las tienen negativas. Del mismo modo, las personas que tienen personalidad elevada cuentan con una amplia responsabilidad de profesión, frecuentemente cuentan con grados eminentes de complacencia laboral. Siendo sus indicadores los siguientes:

- Estimación interna.
- Competencia fundamental.
- Responsabilidad de profesión.

c. Salario

Para la mayoría de individuos, el salario guarda relación con la satisfacción en el trabajo y la felicidad, no obstante, ello puede verse reducido si

la persona alcanza una calidad de vida promedio. Siendo su indicador el siguiente:

- Adecuada remuneración.
- Estatus de vida.

C. El incentivo ante a la satisfacción laboral

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009), señala que el estímulo es una situación psíquica que surge de las estimulación de fuerzas internas como externas, direccionan o guardan los comportamientos. En las empresas los comportamientos del trabajador alcanzan los eficaces y los no eficaces. Algunos comportamientos eficaces comprenden prestar atención en los componentes más resaltantes de la labor de esta forma, como un buen ciudadano corporativo.

Un empleado satisfecho es un empleado eficaz. El vínculo entre la motivación laboral y la complacencia que aprecia el trabajador tiene cierta complicación. Los trabajadores con complacencia hacen una labor más eficaz que los no orgullosos. Sin embargo, comprender el gusto laboral es bastante relevante por diversas razones. Como un trabajador no satisfecho puede tener un rendimiento promedio, pero a la vez buscaría otro empleo.

Entender el entusiasmo y la satisfacción del personal ha sido de atención para los expertos en dirección y a los laboriosos por medio de un buen periodo, ya que es muy importante para una administración eficaz.

También han sido temas de mucha controversia ya que no es existen respuestas sencillas.

Se han agrupado en cuatro enfoques generales, las teorías de motivación y satisfacción.

- Perspectiva directiva

Esta orientación se enfoca en los comportamientos de los administradores que inciden en el gusto y entusiasmo del personal. Los expertos en dirección probablemente estimulen y consientan a los colaboradores de modo directo a

través de la plática personal, determinar propósitos prácticos y dar creencias, aprobaciones e incentivos monetarios al personal por lograr los objetivos.

- Enfoque del diseño de puestos

Este enfoque destaca al esbozo de ocupaciones. En algunas circunstancias, se puede dar caso que los propios administradores diseñen los puestos, pero a menudo esto no sucede pues los puestos ya están determinados por elementos que son difíciles de cambiar como la tecnología o la estructura de total de trabajo.

- Perspectiva organizacional

También es importante el contexto general de la empresa. Las reglas y experiencias de gestión de la capacidad humana frecuentemente son sumamente significativas para la empresa. Los beneficios convenientes como las vacaciones con goce de haber, las licencias por padecimientos, seguros y alicientes y las congruencias de desarrollo como la instrucción puede que llamen la atención de trabajadores nuevo.

- Perspectiva de las distinciones personales

Este último enfoque habla acerca del entusiasmo y complacencia como propiedades de los individuos. Las diferencias particulares son las faltas, las doctrinas, las coincidencias y demás propiedades únicas en cada colaborador hacia su labor. Las cuales varían de sujeto a sujeto y, por tal motivo, son llamadas como discrepancias individuales.

Conforme con este enfoque, el entusiasmo y las actitudes son componentes ecuánimes que son parte de la psicología en un colaborador y los expertos en dirección no logran variarlas. ¿Qué tienen que realizar los expertos en dirección para originar e indemnizar al trabajador en el momento que estas propiedades son firmes? El enfoque de distinciones particulares sugiere que los expertos en dirección tienen que utilizar sus saberes de las diferencias personal para generar entidades que promuevan el incentivo y complacencia a los individuos que tienen infinidad de propiedades propias.

D. La satisfacción en el trabajo en el involucramiento del puesto laboral

Robbins y Judge (2017) mencionan que al hablar sobre las actitudes del trabajador, frecuentemente consiste en su complacencia, en el que se trata de un sobresalto provechoso acerca de una ocupación en el trabajo, que surge en el estudio de sus propiedades. Un personal sumamente orgulloso tiene una impresión efectiva con su ocupación en el trabajo, mientras que en el momento que un sujeto no se encuentra orgulloso aloja simpatías no provechosas.

Un esclarecimiento vinculado a la complacencia en la labor acerca de la repercusión con la ocupación en el trabajo, que calcula el grado en el que la persona se identifica mentalmente con su ocupación en el trabajo y considera su esfuerzo como algo distinguido para su autoestima. El trabajador que tiene una suma repercusión con su labor se encuentra muy identificado con la labor que ejerce y muestra cuidado por aquella.

Un esclarecimiento que se encuentra vinculado en suma medida con lo primero es la facultad psíquica, expresado en otra forma, el grado que los sujetos piensan que impactan en su labor, sus competencias, la excelencia con su ocupación y la libertad que perciben.

E. Factores para hallar satisfacción en el trabajo

Chiavenato (2017) hacen mención que es posible que casi todos nosotros deseemos una ocupación de trabajo agradable. Sin embargo, como nadie es perfecto, con asiduidad tenemos que cambiar las propiedades de la ocupación de trabajo.

Alguno quizá se encuentre excelentemente remunerado, pero brinde pocas ocasiones para el progreso de las destrezas. Otro posiblemente brinde un ejercicio que saboreemos, pero cuente con tributos imperceptibles. Posteriormente, se mostrarán los 21 elementos o propiedades de la ocupación de trabajo.

- Autonomía e independencia
- Prestaciones
- Ocasiones de avance en el trabajo

- Remuneración/salario
- Diálogo entre los trabajadores y la dirección
- Colaboración de la labor a los objetivos de comercializaciones de la compañía
- Impresión de protección en el contexto de trabajo.
- Tolerancia para nivelar la vida en el trabajo y la vida particular
- Aprendizaje determinado para la ocupación
- Identificación de la administración del desempeño del empleado en la ocupación
- Trascendencia de la labor
- Desarrollo de cadenas
- Ocasiones para usar capacidades y destrezas
- Responsabilidad de la compañía con el progreso profesional
- Cultura administrativa general
- Relación con los colegas del trabajo
- Relación con los directores inmediatos.
- La labor en sí misma
- La variedad de labores.

F. Satisfacción laboral y satisfacción del usuario

Robbins y Coulter (2010) señalan este cuestionamiento ¿ la complacencia laboral se encuentra vinculada con los efectos reales de los consumidores? Para los trabajadores de primera línea que se encuentran en relación con los compradores, la contestación es “sí”. Los trabajadores orgullosos acrecientan la complacencia y la fidelidad del comprador. Los trabajadores orgullosos son más amistosos, contentos y aceptables, caracteres que los compradores estiman. Y puesto que los trabajadores orgullosos normalmente no abandonan sus trabajos, es sumamente posible que los compradores se encuentran con fisonomías familiarizadas y tomen una prestación acostumbrada. Aquellas propiedades

apoyan a edificar la satisfacción y fidelidad de los compradores. Sin embargo, el vínculo asimismo parece ocurrir, por el contrario: los compradores descontentos logran aumentar el disgusto laboral de un colaborador.

Los trabajadores que se encuentran en relación con los compradores logran que los compradores que son altaneros, descorteses o tercos perjudican su complacencia laboral. Aparentemente, varias organizaciones comprenden este vínculo. Los comercios enfocados a la prestación se preocupan por dejar contentos a sus compradores. Aquellas organizaciones buscan tener trabajadores contentos y amistosos, los instruyen en la prestación al comprador, galardonan la prestación al comprador, brindan contextos de trabajo efectivos y asiduamente siguen la complacencia de sus trabajadores por medio de encuestas de cualidades.

G. Impacto en la satisfacción laboral

Griffin, Phillips y Gully (2017) nos indican que existen componentes que influyen derechamente en la complacencia en la función las cuales son:

- La propia labor

El principio del aquel usa su suprema intervención en el gusto por el trabajo. Si a una persona no le agrada el trabajo que está realizando, es difícil que se sienta orgulloso con él. Los desafíos, la libertad, la diferenciación y el contexto de trabajo que estimulan y enaltecen el gusto por lo que hacen.

- Personalidad

Los amigos, jefes y todo el personal que labora forman las prácticas de labor y conmueven el gusto. Sus comportamientos y valoraciones pueden ser compartidas o transmitidas, más eventualmente si se habla de empleados que recién llegan y se hallan en el transcurso de formar pensamientos y valoraciones acerca de su trabajo y la empresa. Si los compañeros no se logran sentir gustosos o satisfechos con su labor, los nuevos colaboradores estarán expuestos a sentirse descontentos, contexto que no hubiera podido pasar si estos hubieran tenido un mayor vínculo de forma diaria con los empleados afectuosos y orgullosos.

- Actitudes y valores

Nuestras actitudes y cualidades en el lugar de trabajo de la misma forma afectan en nuestro gusto en el mismo lugar. Una persona que manifiesta un comportamiento negativo encaminado al trabajo se sentirá más descontenta que una persona que sustenta un comportamiento efectivo. Los trabajadores que hallan un importe propio a lo que realizarán lo creen importante. Si una persona siempre guarda los desafíos y la variedad en el trabajo, se sentirá mucho más gustoso en una ocupación que pueda mantener estos semblantes que en los que no pueda mantenerlos. Es significativo hacer mención que nuestro gusto en el centro laboral es rectilíneo y se guarda por un cierto tiempo, aun si es que cambiamos de ocupación o si llegamos a tener un nuevo director o nueva empresa. Es complicado que algunas personas se sientan gustosas en su centro laboral mientras que las demás se sienten así sin prestar importancia de los trabajos que hacen. Por aquello, esta puede perfeccionar en el momento que se emplea a sujetos extrovertidos y minuciosos que cuenten con un excelente ajuste con la ocupación y evaluaciones propias elevadas (auto concepto general y positivo). ¿Los colaboradores gustosos son más eficaces? La remisión a aquello es positiva y esta relación positiva entre satisfacción laboral y desempeño es aún mucho más resistente en las ocupaciones de profesión complejas. Los colaboradores gustosos ayudan a la compañía ya que su gusto afecta de modo efectivo en el comportamiento general de los trabajadores.

H. EL impacto de la satisfacción en el trabajo

Robbins y Judge (2017), el impacto de la satisfacción en el trabajo se manifiestan en los siguientes efectos:

- Rendimiento en el trabajo

Diversas investigaciones han llegado a la conclusión, que posiblemente el personal contento sea más eficiente. Aunque, ciertos especialistas idealizaban que era una falacia el vínculo entre satisfacción y rendimiento laboral. Aunque una inspección de cientos de investigaciones propuso una relación muy elevada. Las personas con mayor satisfacción laboral rinden mejor y las organizaciones

con trabajadores satisfechos son más productivas que aquellas que cuentan personal poco satisfecho.

- Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (CCO)

El personal con Comportamiento de Ciudadanía Organizacional hace acotaciones beneficiosas acerca de su organización, cooperan mutuamente entre colegas y tienen una visión sobre su puesto laboral. Las pruebas recomiendan que la satisfacción en el trabajo guarda un vínculo estrecho con el Comportamiento de Ciudadanía Organizacional, de tal forma que las personas más satisfechas tienen una mayor tendencia al CCO. ¿A qué se debe? Una respuesta es la confianza. Un estudio hecho en ciertas naciones menciona que los directores corresponden al CCO del personal con conducta que refleja confianza. El personal que denota el apoyo de sus colegas tienen más probabilidades de mostrar comportamiento de cooperación, que aquellos que son conflictivos con sus colegas. Por otra parte, la identidad también es de suma importancia. Las personas tienen ciertas identidades tienen mayor complacencia en el trabajo que a su vez orienta al CCO. Para finalizar el personal que recibe buen feedback de sus compañeros de trabajo por sus CCO tienen una mayor tendencia a seguir estos patrones.

- Satisfacción del usuario

Ya que los directivos de las organizaciones que se dedican al servicio deben concentrarse en complacer al usuario, es lógico cuestionarse existe una buena relación entre la satisfacción del personal y del usuario.

Para aquellos que tienen un trato directo con los usuarios la respuesta es sí. El trabajador orgulloso eleva la complacencia y lealtad de los usuarios.

- Complacencia de la vida

Se ha considerado en el trabajo como algo extrínseco a la complacencia de la vida, aunque posiblemente se encuentren relacionados más de lo que se piensa. Estudios europeos señalan que las satisfacciones en el trabajo se relacionan posteriormente con la complacencia de la existencia y que las posturas y la experiencia inciden en las experiencias y el modo en como denotan la labor. De igual modo, ciertos estudios realizados en Alemania, señalan que los individuos con poca satisfacción hacia la vida se encuentran en ese estado cuando no tienen

un trabajo y no únicamente por la pérdida de ingresos. Gran parte de las personas, piensa en su trabajo es importante para su vida, lo cual es lógico sentir felicidad este sujeto estrechamente con el grado de felicidad que perciban con su trabajo.

2.3. Definición de términos básicos

Variable independiente: Comunicación interna

Es una serie de pasos donde los individuos intercambian datos dentro de una empresa (Chiavenato, 2015).

Comunicaciones formales

Esta clase de comunicación se produce a través de direcciones establecidas por la organización, que emplean los medios, medios públicos y aceptados por cada integrante (Sánchez, 2015).

Comunicaciones informales

La comunicación informal nace con los vínculos directos de las personas y por lo general tienen forma de rumor o noticias recientes con el objeto de expandirse para cada nivel de la empresa (Sánchez, 2015).

Comunicaciones transversales

Es una clase de comunicación que se establece en diversos niveles jerárquicos de la empresa (Sánchez, 2015).

Comunicaciones verticales

En una organización esta clase de diálogo circula diagonalmente y de manera horizontal, haciendo posible el reemplazo de datos a través personas y unidades de otras áreas (Sánchez, 2015).

Condiciones laborales

Son todos aquellos elementos o medios que forman parte del ambiente laboral (Robbins y Judge, 2017).

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Es una actitud que refleja el grado al que un individuo se siente gratificado o satisfecho en su trabajo (Robbins, 2011).

Condiciones laborales

Son todos aquellos elementos o medios que forman parte del ambiente laboral (Robbins y Judge, 2017).

Personalidad

Las personas con propias evaluaciones básicas beneficiosas creen en su Valía interna y capacidad básica se encuentran con una mayor satisfacción en su labora que aquellos que las tienen negativas (Robbins y Judge, 2017).

Salario

Para gran cantidad de individuos, el salario guarda un vínculo con la satisfacción en el trabajo y la dicha en lo común, sin embargo, a menudo sus resultados suelen ser menores inmediatamente después que la persona logra un estatus de cómodo de vida (Robbins y Judge, 2017).

Hablante

Persona que emite un mensaje en un diálogo, es decir, es el individuo que expresa el recado (Fernández & Fernández, 2015).

Receptor

Individuo que recibe el recado en un diálogo, es decir, es la persona que recibe el mensaje (Fernández & Fernández, 2015).

Recado

Son informaciones que emite una persona a otra. Un mensaje es el contenido de información que se remite, es un conjunto de percepciones, objetivos, indicios o representación objeto de un diálogo (Fernández & Fernández, 2015).

Conducto

Es el canal donde el hablante envía el mensaje al receptor. Cuando habla, el conducto es el aire. En una llamada es el cable del teléfono (Fernández & Fernández, 2015).

Código

Se trata de un conjunto de reglas independientes que se emplean en cada mecanismo de señal, representaciones, en otras palabras, es el dialecto que estos mecanismos nos permiten comprender (Fernández & Fernández, 2015).

Fuente

Llega a ser el individuo, grupo u organización que desea emitir un diálogo a otro lugar. Cuando se genera un diálogo colectivo u organizacional, posiblemente un individuo envíe un mensaje a toda la organización (Griffin & Moorhead, 2010).

Codificación

Es el sistema donde el mensaje se vuelve una idea para ser transmitida. Posiblemente dichas representaciones sean palabras, información y movimientos observables (Griffin & Moorhead, 2010).

Transmisión

Es un sistema donde el receptor del mensaje interpreta su acepción. El receptor emplea su conocimiento y su experiencia para interpretar las imágenes del recado; en algunas situaciones es posible cuestionar a un superior, libros, entre otros (Griffin & Moorhead, 2010).

Decodificación

La acepción que el receptor da a las imágenes posiblemente sea la misma o diferente a la vía de transmitir. Indudablemente, cuando las acepciones discrepan, se interrumpe el diálogo y posiblemente existe una equivocación (Griffin & Moorhead, 2010).

Destinatario

Posiblemente el destinatario del mensaje sea un individuo, grupal o organización, sea un individuo que sea un representante grupal. El destinatario decide codificar o no el recado, si toma el ímpetu de entenderlo y si contesta (Griffin & Moorhead, 2010).

Retroalimentación

Llega a ser la respuesta del receptor al mensaje. La retroalimentación comprueba el mensaje indicando el canal cuando el receptor lo admite y lo interpreta (Griffin & Moorhead, 2010).

Ruido

El ruido es un obstáculo al diálogo que adultera el encargo, como los problemas de conocimiento, información en exceso, problemas de ortografía o distinciones culturales (Griffin & Moorhead, 2010).

Obstáculos individuales

Son aquellas intromisiones que nacen de restricciones, afectos y valores en cada individuo. Los obstáculos frecuentes en el campo laboral son costumbres deficientes para oír, las apreciaciones, los afectos, los incentivos y las impresiones (Robbins & Judge, 2017).

Obstáculos físicos

Son aquellas intromisiones que se hallan en el ambiente que se da el proceso comunicativo. Podemos encontrar hechos que entretengan, por ejemplo, ruidos en la oficina, alguna puerta abierta malograda, un medio saturado y lleno, la lejanía entre los individuos (Robbins & Judge, 2017).

Obstáculos semánticos

Son aquellas intromisiones generadas por símbolos que se emplean en la comunicación. Los vocablos y demás lenguajes como señas o símbolos, posiblemente tengan diversos sentidos para los individuos que participan en el proceso lo que puede complicar el significado (Robbins & Judge, 2017).

Perspectiva directiva

Esta orientación se enfoca en los comportamientos de los administradores que inciden en el gusto y entusiasmo del personal (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009).

Enfoque del diseño de puestos

Este enfoque destaca al esbozo de ocupaciones. En algunas circunstancias, se puede dar caso que los propios administradores diseñen los puestos, pero a menudo esto no sucede pues los puestos ya están determinados por elementos que son difíciles de cambiar como la tecnología o la estructura de total de trabajo (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009).

Perspectiva organizacional

También es importante el contexto general de la empresa. Las reglas y experiencias de gestión de la capacidad humana frecuentemente son sumamente significativas para la empresa (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009).

Perspectiva de las distinciones personales

Este último enfoque habla acerca del entusiasmo y complacencia como propiedades de los individuos. Las diferencias particulares son las faltas, las doctrinas, las coincidencias y demás propiedades únicas en cada colaborador hacia su labor (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009).

La propia labor

El principio del aquel usa su suprema intervención en el gusto por el trabajo. Si a una persona no le agrada el trabajo que está realizando, es difícil que se sienta orgulloso con él. Los desafíos, la libertad, la diferenciación y el contexto de trabajo que estimulan y enaltecen el gusto por lo que hacen (Griffin, Phillips, & Gully, 2017).

Personalidad

Los amigos, jefes y todo el personal que labora forman las prácticas de labor y conmueven el gusto. Sus comportamientos y valoraciones pueden ser compartidas o transmitidas, más eventualmente si se habla de empleados que recién llegan y se hallan en el transcurso de formar pensamientos y valoraciones acerca de su trabajo y la empresa (Griffin, Phillips, & Gully, 2017).

Actitudes y valores

Nuestras actitudes y cualidades en el lugar de trabajo de la misma forma afectan en nuestro gusto en el mismo lugar. Una persona que manifiesta un comportamiento negativo encaminado al trabajo se sentirá más descontenta que una persona que sustenta un comportamiento efectivo (Griffin, Phillips, & Gully, 2017).

Rendimiento en el trabajo

Diversas investigaciones han llegado a la conclusión, que posiblemente el personal contento sea más eficiente. Aunque, ciertos especialistas idealizaban que era una falacia el vínculo entre satisfacción y rendimiento laboral (Robbins & Judge, 2017).

Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (CCO)

El personal con Comportamiento de Ciudadanía Organizacional hace acotaciones beneficiosas acerca de su organización, cooperan mutuamente entre colegas y tienen una visión sobre su puesto laboral (Robbins & Judge, 2017).

Satisfacción del usuario

Ya que los directivos de las organizaciones que se dedican al servicio deben concentrarse en complacer al usuario, es lógico cuestionarse existe una buena relación entre la satisfacción del personal y del usuario (Robbins & Judge, 2017).

Complacencia de la vida

Se ha considerado en el trabajo como algo extrínseco a la complacencia de la vida, aunque posiblemente se encuentren relacionados más de lo que se piensa. Estudios europeos señalan que las satisfacciones en el trabajo se relacionan posteriormente con la complacencia de la existencia y que las posturas y la experiencia inciden en las experiencias y el modo en como denotan la labor (Robbins & Judge, 2017).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

La comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Las comunicaciones verticales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.
- b. Las comunicaciones transversales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.

- c. Las comunicaciones formales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.
- d. Las comunicaciones informales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.
- e. Las relaciones laborales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021.

2.5. Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
COMUNICACIÓN INTERNA	<i>Comunicaciones verticales</i>	- Verticales descendentes. - Verticales ascendentes.
	<i>Comunicaciones transversales</i>	- Horizontales. - Diagonales.
	<i>Comunicaciones formales</i>	- Canales conocidos. - Canales aceptados.
	<i>Comunicaciones informales</i>	- Incertidumbre. - Ansiedad. - Deseo de tener información de primera mano. - Credibilidad.
	<i>Relaciones laborales</i>	- Plan de acogida. - Buzón de ideas y sugerencias. - Encuestas y sondeos.

Fuente: Sánchez (2015).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
SATISFACCIÓN LABORAL	<i>Condiciones laborales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Interdependencia. - Retroalimentación. - Apoyo social. - Interacción con los colegas. - Supervisión
	<i>Personalidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Valía interna. - Capacidad básica. - Compromiso de carrera.
	<i>Salario</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuada remuneración. - Estatus de vida.

Fuente: Robbins y Judge (2017).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo básico “porque genera conocimientos a partir de conocimientos científicos previos, con el propósito de conocer la realidad” (Díaz, Escalona, Castro, León, & Ramírez, 2013).

El nivel es correlacional porque “se establece la relación entre las variables de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El diseño es no experimental “porque no se manipuló las variables de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Es de enfoque cuantitativo porque “usa a la ciencia estadística para llegar a conclusiones sobre el objeto de estudio, teniendo aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos” (Muñoz, 2011).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está representada por 22 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco.

3.2.2. Muestra

Por contar con una población factible para la aplicación del instrumento de recolección de datos, no fue necesario el cálculo de la muestra.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnica: encuesta. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son comunicación interna y satisfacción laboral. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A. Resultados descriptivos de la comunicación interna

Tabla 1

Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de la comunicación verticales

	TDS		EDS		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Los jefes de la municipalidad utilizan la comunicación vertical descendente para dar información a los niveles inferiores en relación al cumplimiento de los objetivos?	8	36.4%	3	13.6%	4	18.2%	4	18.2%	3	13.6%
2. ¿El personal utiliza la comunicación ascendente con el propósito de dar cuenta o informar de las acciones encargadas por los jefes?	3	13.6%	9	40.9%	2	9.1%	2	9.1%	6	27.3%

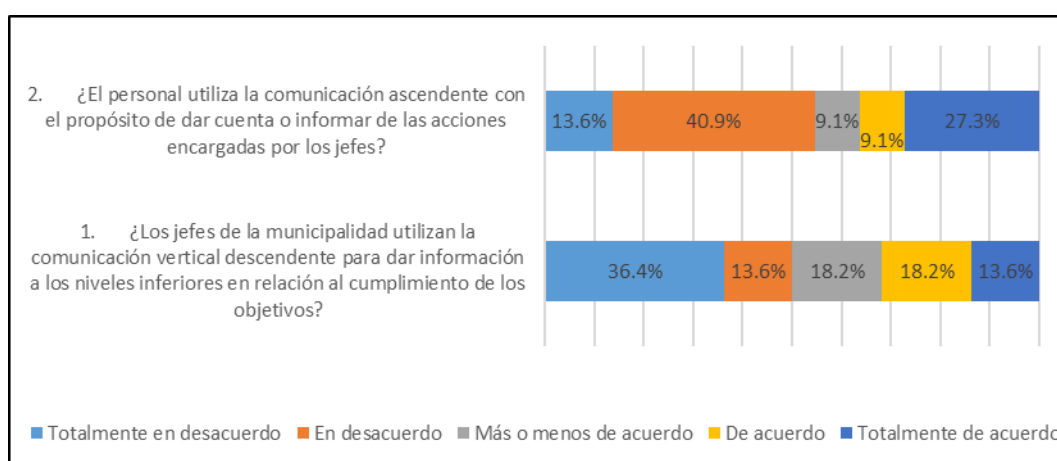


Figura 1. Comunicaciones verticales.

Tabla 1, con referencia a si los jefes de la municipalidad utilizan la comunicación vertical descendente para dar información a los niveles inferiores en relación al cumplimiento de los

objetivos el 50% indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En segundo lugar, con respecto a si el personal utiliza la comunicación ascendente con el propósito de dar cuenta o informar de las acciones encargadas por los jefes el 54.5% evidenciaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 2

Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de la comunicación transversales

	TDS		EDS		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4. ¿Los jefes escuchan las propuestas de los trabajadores a fin de mejorar el trabajo?	3	13.6%	9	40.9%	2	9.1%	2	9.1%	6	27.3%
5. ¿Los jefes utilizan la comunicación diagonal para reuniones productivas entre las diferentes áreas?	7	31.8%	6	27.3%	3	13.6%	4	18.2%	2	9.1%

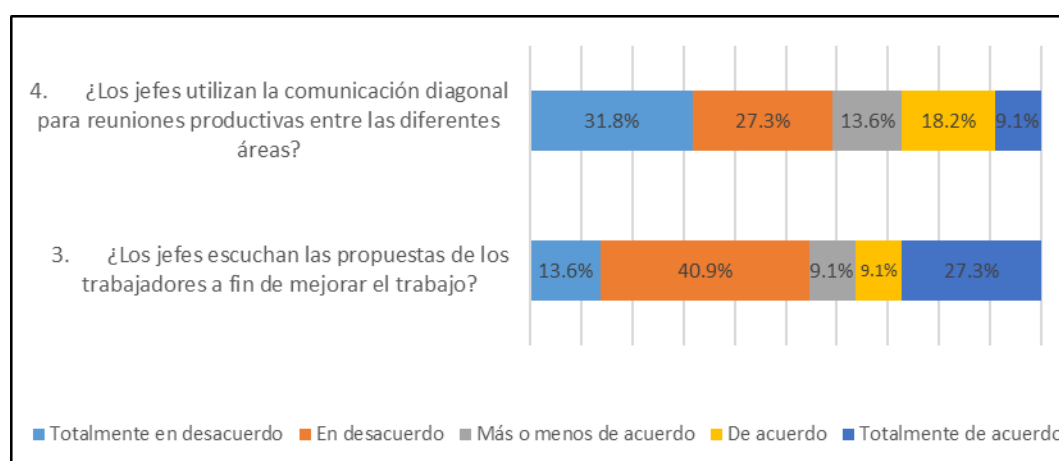


Figura 2. Comunicaciones transversales.

Tabla 2, con referencia a si los jefes escuchan las propuestas de los trabajadores a fin de mejorar el trabajo el 54.5% indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 9.1% mencionaron que están más o menos de acuerdo y el 36.4% respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo. En segundo lugar, con respecto a si los jefes utilizan la comunicación diagonal para reuniones productivas entre las diferentes áreas el 54.5% evidenciaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 3
Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de la comunicación formales

	TDS		EDS		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ¿Para brindar información interna se emplean los canales formales conocidos?	4	18.2%	8	36.4%	4	18.2%	6	27.3%	0	0.0%
7. ¿Los canales de comunicación que se desarrollan en la municipalidad es aceptada por todos?	5	22.7%	4	18.2%	6	27.3%	5	22.7%	2	9.1%

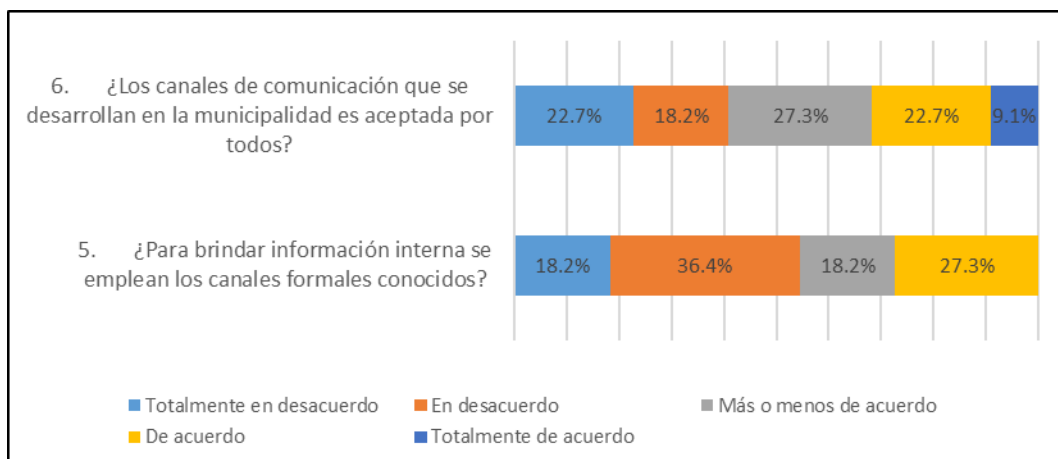


Figura 3. Comunicaciones formales.

Tabla 3, con referencia a si para brindar información interna se emplean los canales formales conocidos el 54.6% indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo y el 45.5% respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo. En segundo lugar, con respecto a si los canales de comunicación que se desarrollan en la municipalidad es aceptada por todos el 40.9% evidenciaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 4

Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de la comunicación informales

	TDS		EDS		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. ¿Considera que la comunicación informal genera incertidumbre y no facilita la realización del trabajo?	5	22.7%	7	31.8%	6	27.3%	2	9.1%	2	9.1%
8. ¿Tiene inconvenientes con su jefe o compañeros debido a rumores o malos entendidos?	2	9.1%	4	18.2%	8	36.4%	4	18.2%	4	18.2%
9. ¿Los rumores son frecuente en la municipalidad?	4	18.2%	8	36.4%	5	22.7%	3	13.6%	2	9.1%
10. ¿La comunicación informal que se da en la municipalidad es fidedigna?	3	13.6%	7	31.8%	3	13.6%	3	13.6%	6	27.3%

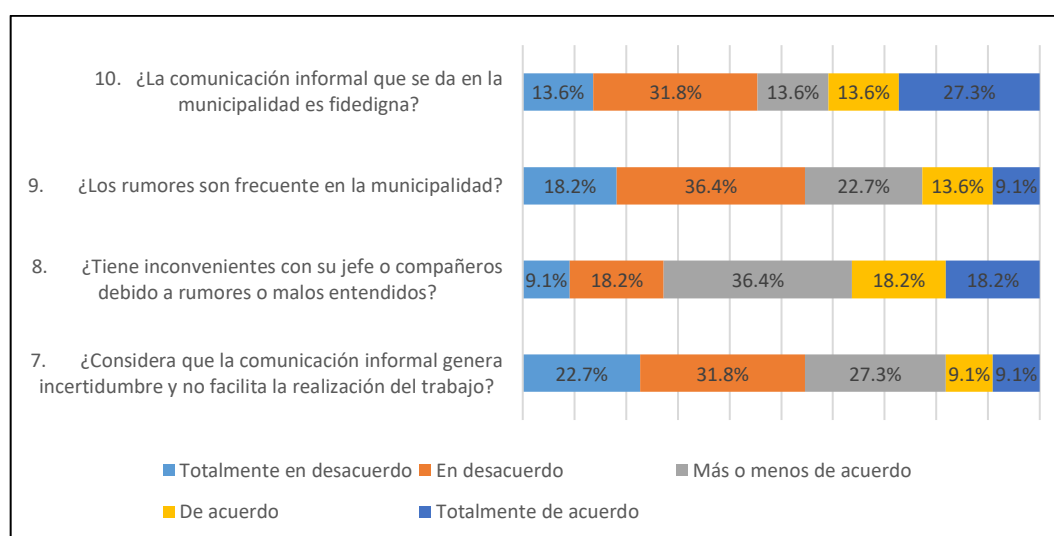


Figura 4. Comunicaciones informales.

Tabla 4, con referencia a si considera que la comunicación informal genera incertidumbre y no facilita la realización del trabajo el 54.5% indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 27.3% mencionaron que están más o menos de acuerdo. En segundo lugar, con respecto a si tiene inconvenientes con su jefe o compañeros debido a rumores o malos entendidos en el caso del 36.4% recalzó que están más o menos de acuerdo y el 36.4% están de acuerdo y totalmente de acuerdo. En tercer lugar, al referirnos a si los rumores son frecuentes en la municipalidad el 54.6% respondieron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Por último, en cuestión a si la comunicación informal que se da en la municipalidad es fidedigna el 45.4% recalzó que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 5

Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de las relaciones laborales

	TDS		EDS		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿La municipalidad cuenta con un plan de acogida para los nuevos integrantes de la institución?	8	36.4%	3	13.6%	4	18.2%	4	18.2%	3	13.6%
12. ¿En la municipalidad se emplea buzón de ideas y sugerencias para saber la opinión del personal?	3	13.6%	9	40.9%	2	9.1%	2	9.1%	6	27.3%
13. ¿La municipalidad realiza encuestas y sondeos para obtener información sobre el clima laboral?	7	31.8%	6	27.3%	3	13.6%	4	18.2%	2	9.1%

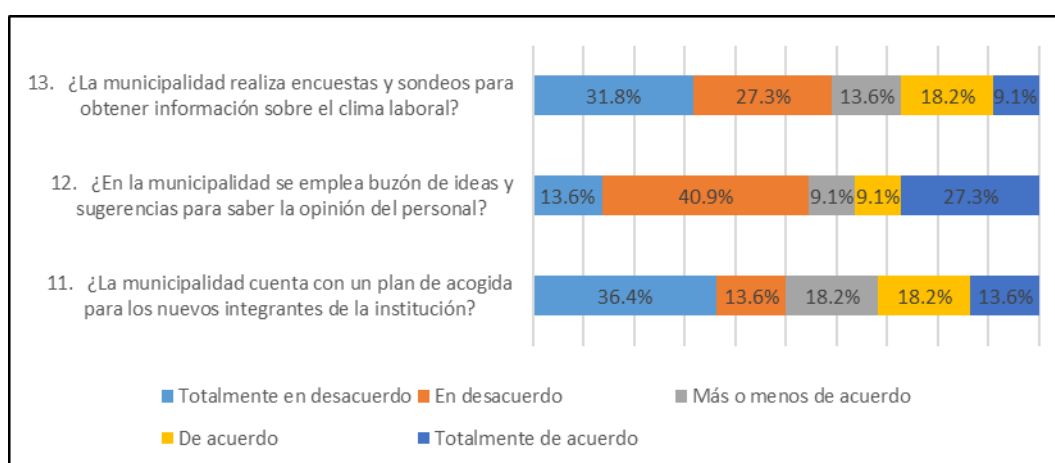


Figura 5. Comunicaciones informales.

Tabla 5, con referencia a si la municipalidad realiza encuestas y sondeos para obtener información sobre el clima laboral el 50% indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18.2% mencionaron que están más o menos de acuerdo. En segundo lugar, con respecto a si En la municipalidad se emplea buzón de ideas y sugerencias para saber la opinión del personal el 54.5% evidenciaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En tercer lugar, al referirnos a si la municipalidad realiza encuestas y sondeos para obtener información sobre el clima laboral el 59.1% respondieron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

B. Resultado descriptivo de la satisfacción laboral

Tabla 6

Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de las condiciones labores

	TDS		EDS		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿Siente que tiene la libertad de tomar sus propias decisiones en su puesto de trabajo?	8	36.4%	3	13.6%	4	18.2%	4	18.2%	3	13.6%
15. ¿Se siente satisfecho con la retroalimentación que le brinda su jefe?	3	13.6%	9	40.9%	2	9.1%	2	9.1%	6	27.3%
16. ¿Se siente satisfecho con el apoyo social que el brinda la municipalidad?	8	36.4%	5	22.7%	3	13.6%	4	18.2%	2	9.1%
17. ¿Le agrada trabajar con sus colegas?	5	22.7%	5	22.7%	6	27.3%	2	9.1%	4	18.2%
18. ¿Se siente satisfecho con la supervisión que le realizan?	4	18.2%	7	31.8%	1	4.5%	3	13.6%	7	31.8%

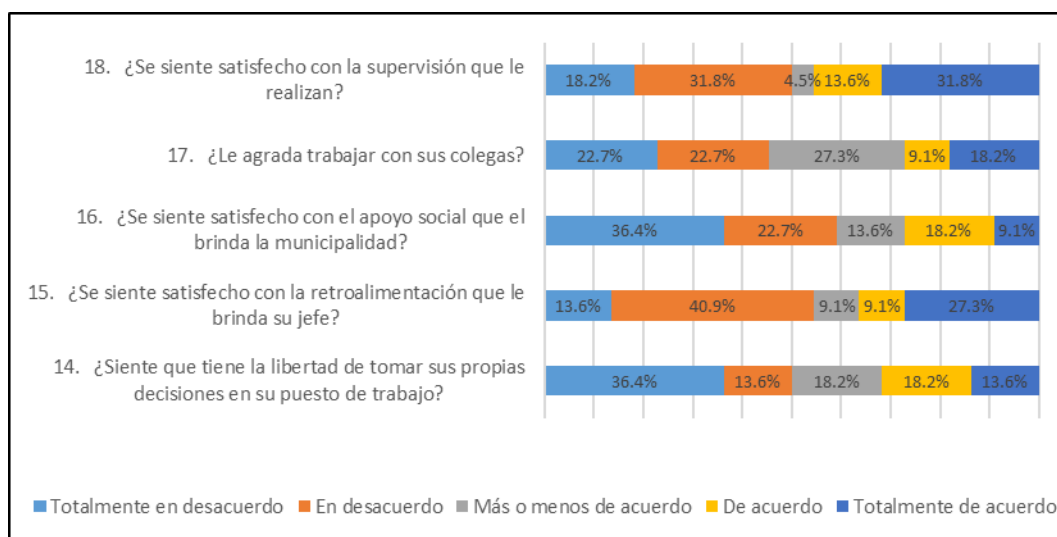


Figura 6. Condiciones laborales.

Tabla 6, con referencia a si siente que tiene la libertad de tomar sus propias decisiones en su puesto de trabajo el 50% indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En segundo lugar, con respecto a si se siente satisfecho con la retroalimentación que le brinda su jefe el 54.5% evidenciaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 36.4% están de acuerdo y totalmente de acuerdo. En tercer lugar, al referirnos a si se siente satisfecho con el apoyo social que el brinda la municipalidad el 59.1% respondieron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 13.6% manifestaron que están más o menos de acuerdo. En cuarto lugar, en cuestión a si le agrada trabajar con sus colegas el 45.4% recalzó que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En quinto lugar, en

cuestión a si se siente satisfecho con la supervisión que le realizan el 50% recaló que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 7

Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas de la personalidad

	TDS		EDS		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
19. ¿Siente que su trabajo tiene importancia?	4	18.2%	4	18.2%	5	22.7%	4	18.2%	5	22.7%
20. ¿Se siente capaz de asumir nuevas responsabilidades en su puesto de trabajo?	6	27.3%	3	13.6%	6	27.3%	3	13.6%	4	18.2%
21. ¿Se siente comprometido con la municipalidad?	1	4.5%	3	13.6%	1	4.5%	5	22.7%	12	54.5%

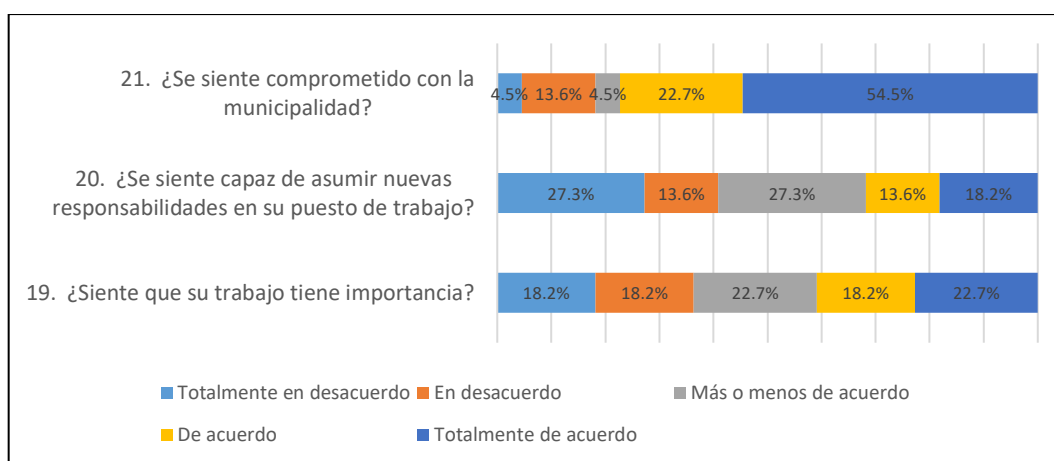


Figura 7. Personalidad.

Tabla 7, con referencia a si siente que su trabajo tiene importancia el 36.4% indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 22.7% mencionaron que están más o menos de acuerdo. En segundo lugar, con respecto a si se siente capaz de asumir nuevas responsabilidades en su puesto de trabajo el 40.9% evidenciaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En tercer lugar, al referirnos a si se siente comprometido con la municipalidad el 18.1% respondieron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 8
Resultado de las frecuencias absolutas y frecuencias relativas del salario

	TDS		EDS		MMA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
22. ¿Siente que su trabajo recibe una adecuada remuneración?	4	18.2%	3	13.6%	4	18.2%	6	27.3%	5	22.7%
23. ¿Siente que su trabajo le permite cubrir su estatus de vida?	3	13.6%	3	13.6%	6	27.3%	5	22.7%	5	22.7%

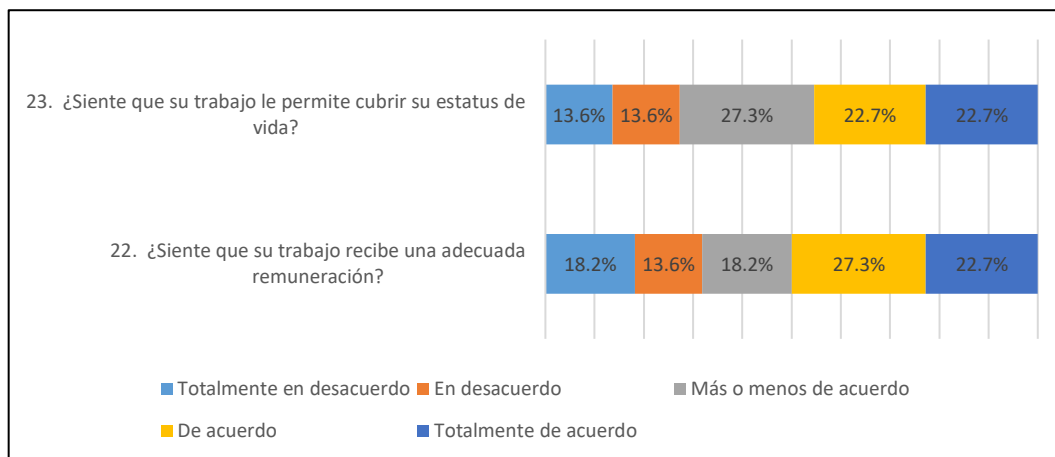


Figura 8. Salario.

Tabla 8, con referencia a si siente que su trabajo recibe una adecuada remuneración el 31.8% indicaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18.2% mencionaron que están más o menos de acuerdo y el 50% respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo. En segundo lugar, con respecto a si se siente que su trabajo le permite cubrir su estatus de vida el 27.2% evidenciaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

C. Prueba de normalidad

Tabla 9
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	.968	22	.666
Comunicaciones verticales	.947	22	.276
Comunicaciones transversales	.916	22	.063
Comunicaciones formales	.946	22	.259
Comunicaciones informales	.918	22	.070
Relaciones laborales	.955	22	.387
Satisfacción laboral	.923	22	.086
Comunicación interna	.968	22	.666

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 10

Prueba de Pearson entre la comunicación interna y satisfacción laboral

		Comunicación interna	Satisfacción laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,686**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,686**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa en la Tabla 10 que la comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Maraón, Huánuco, 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Pearson de 0.686 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.0 < 0.05$.

Hipótesis específico 1

Tabla 11

Prueba de Pearson entre las comunicaciones verticales y satisfacción laboral

		Comunicaciones verticales	Satisfacción laboral
Comunicaciones verticales	Correlación de Pearson	1	,538**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	22	22
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,538**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa en la Tabla 11 que las comunicaciones verticales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Pearson de 0.538 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.010 < 0.05$.

Hipótesis específico 2

Tabla 12

Prueba de Pearson entre las comunicaciones transversales y satisfacción laboral

		Comunicaciones transversales	Satisfacción laboral
Comunicaciones transversales	Correlación de Pearson	1	,629**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	22	22
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,629**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa en la Tabla 12 que las comunicaciones transversales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Pearson de 0.629 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.002 < 0.05$.

Hipótesis específico 3

Tabla 13

Prueba de Pearson entre las comunicaciones formales y satisfacción laboral

		Comunicaciones formales	Satisfacción laboral
Comunicaciones formales	Correlación de Pearson	1	,519*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	22	22
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,519*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	22	22

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se observa en la Tabla 13 que las comunicaciones formales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Pearson de 0.519 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.0013 < 0.05$.

Hipótesis específico 4

Tabla 14

Prueba de Pearson entre las comunicaciones informales y satisfacción laboral

		Comunicaciones informales	Satisfacción laboral
Comunicaciones informales	Correlación de Pearson	1	,541**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	22	22
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,541**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa en la Tabla 14 que las comunicaciones informales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Pearson de 0.541 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.009 < 0.05$.

Hipótesis específico 5

Tabla 15

Prueba de Pearson entre las relaciones laborales y satisfacción laboral

		Relaciones laborales	Satisfacción laboral
Relaciones laborales	Correlación de Pearson	1	,655**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	22	22
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,655**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa en la Tabla 15 que las relaciones laborales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Pearson de 0.655 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.001 < 0.05$.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

La investigación tuvo como propósito general: Determinar de qué modo la comunicación interna interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. De acuerdo al resultado inferencial que arrojó a través de la Prueba estadística de Pearson fue de 0.686 situándolo en un nivel positivo moderado y con un grado de importancia del 0.00. En tal sentido, en el ámbito internacional, la satisfacción laboral ha sido convertida en un asunto significativo puesto que contribuye a lograr los objetivos trazados, aunque resulta muy complicado mantener niveles altos de satisfacción en la actualidad. Aguirre (2020) en su estudio, con la realización de encuestas, logró identificar que gran parte del personal estaba insatisfecho debido a tres factores asociados a la administración como la poca comunicación, falta de toma de decisiones y liderazgo. Por otro lado, Mejía (2020) señala que las ineficientes prácticas comunicativas no han permitido reflejar el desarrollo de proyectos y, por lo tanto, en empleo de los medios, casos muy recurrentes en instituciones públicas. Por otro lado, en el ámbito nacional, Saldarriaga (2020) señala que en su mayoría los trabajadores son ignorados por los jefes inmediatos, realizan actividades rutinarias además de un clima pesado, todo esto han generado insatisfacción laboral. Por su parte, Leandro (2019) concluyó que los trabajadores que no tienen las habilidades para identificar y emplear la comunicación formal apropiadamente, terminan dando una mala información entre los jefes superiores o entre áreas. Es así que se percibe a la satisfacción laboral como un tiempo de incentivo, en el cual los trabajadores se sienten a gusto desempeñando los trabajos encomendados. Es importante señalar que técnicas o canales de comunicación son una fuente de apoyo para que los trabajadores tengan una comunicación más directa y clara de tal manera que la satisfacción de los

trabajadores sea beneficiosa para la organización y logren los objetivos trazados. En la comunicación es de suma importancia que la participación de los trabajadores de los trabajadores y jefes, para promover un ambiente positivo de trabajo. En ciertas organizaciones, toman a la comunicación, como solamente una estrategia, sin tomar en cuenta del valor de tener trabajadores satisfechos, lo que genera mayor competitividad para la organización, ya que un trabajador motivado es más productivo.

La indagación tuvo como propósito específico 1: Determinar de qué modo las comunicaciones verticales intervienen en la complacencia laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. De acuerdo al resultado inferencial que arrojo a través de la Prueba estadística de Pearson fue de 0.538 situándolo en un nivel positivo moderado y con un grado de importancia del 0.010. De acuerdo al teórico Griffin y Moorhead (2010) mencionan que, la interrelación entre individuos y grupos es vital para cualquier organización. Su más importante objeto es lograr una acción coordinada. Del mismo modo que el SNC en una persona reacciona ante alicientes y ordena las reacciones direccionando encargos a varias partes del organismo, la interrelación ordena las funciones en área de una organización. Sin esta, la organización solo sería un conjunto de individuos que trabajan por separado. Las funciones de la organización no tendrían organización y el sentido estaría dirigido a objetos personales en vez de organizacionales. Por lo expuesto se constató en la tesis de Zuñiga (2019) titulada “Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho - 2019.”, sus resultados en las dimensiones de interrelación interna, “el 94% de los trabajadores consideran como mala y regular la comunicación descendente, igual el 78% de los trabajadores califican entre regular y mala la comunicación ascendente y el 92% califican entre regular y mala la comunicación horizontal” (p.40). Con respecto a la complacencia laboral el 6,0% de los colaboradores se hallan con la labor que realizan. Se concluye “que existe una relación directa y significativa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho 2019” (p.40).

La indagación tuvo como propósito específico 2: Determinar de qué modo las comunicaciones transversales intervienen en la complacencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. De acuerdo al resultado inferencial que arrojo a través de la Prueba estadística

de Pearson fue de 0.629 situándolo en un nivel positivo moderado y con un grado de importancia del 0.002. De acuerdo al teórico Griffin y Moorhead (2010) menciona que puede ser que el receptor del encargo sea el individuo, grupo u organización que desea emitir un diálogo a otro lugar. Cuando se genera un diálogo colectivo u organizacional, posiblemente un individuo envíe un mensaje a toda la organización. La fuente tiene el rol de planear el mensaje, cifrarlo e identificar el medio de transmisión. En algunos acontecimientos, el receptor elige el medio de información, si la persona decide buscar información de individuos confiables y con vivencia en el tema. Con frecuencia en la comunicación de una organización, la fuente es el gerente brindando instrucciones al personal. Segundo, La codificación es el sistema donde el mensaje se vuelve una idea para ser transmitida. Posiblemente dichas representaciones sean palabras, información y movimientos observables. Tercero, es un sistema donde el receptor del mensaje interpreta su acepción. El receptor emplea su conocimiento y su experiencia para interpretar las imágenes del recado; en algunas situaciones es posible cuestionar a un superior, libros, entre otros. Por lo expuesto se constató en la tesis de Barrera (2021) titulada “Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias”, la cual sus resultados estudiados en las dimensiones de interrelación interna fue que la interrelación vertical ascendente y accesibilidad internamente en la unidad de labor presenta un mayor puntaje existe un flujo efectivo de comunicación de abajo hacia arriba y, en la interrelación vertical ascendente y accesibilidad internamente en la unidad de labor, el resultado arrojó un puntaje de 55,39, es decir, que la comunicación de los colaboradores hacia los supervisores inmediatos de la compañía fue alta y favorable. La conclusión de la indagación fue que hay un vínculo positivo, directo y revelador entre la comunicación interna y el clima organizacional.

La indagación tuvo como propósito específico 3: Determinar de qué modo las comunicaciones formales intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. De acuerdo al resultado inferencial que arrojó a través de la Prueba estadística de Pearson fue de 0.519 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un grado de importancia del 0.013. De acuerdo al teórico Chiavenato (2015) en un entorno tan cambiante y globalizado las organizaciones emplean sus herramientas para enfrentar diversos problemas. Así, cuando las actividades de los equipos son difíciles, es preciso que cada

integrante comparta información para solucionar eficazmente los problemas. En esos contextos, los grupos requieren un flujo independiente en cada dirección. Es preciso para que cada miembro dedique mucho tiempo para entender información y discutir situaciones.

Aunque, cuando el equipo realiza constantes actividades y dedica poco tiempo en trabajar información, la organización de la estructura probablemente sea enfocada. Probablemente los datos se canalicen de un líder, para que los miembros dediquen mayor tiempo a sus actividades. Por lo general, el trabajo en equipo exige una gran interrelación. La cadena de cambio de información realizada por el grupo impacta en su desempeño y la satisfacción de las personas intervinientes. En una organización enfocada en un revisor, los miembros de un grupo cuentan con un diálogo para solucionar dificultades. Una estructura centralizada genera replicas rápidas a problemas simples. Cada miembro emite información relevante al superior para que seleccione el mejor. Una estructura descentralizada se tarda en demasía para direccionar problemas sencillos puesto que la información pasa a diferentes personas para que estos solucionen los problemas. Aunque, la estructura sirve para solucionar problemas con rapidez, puesto que la información no solo se va a una sola persona. Las decisiones son rápidas y mejores. Asimismo, la centralización o descentralización del diálogo, existe una parte importante: lo difícil del problema que confronta el grupo. La estructura centralizada produce poco efecto al resolver problemas simples y en la mayoría de casos existe situaciones complejas. No tiene tanta exactitud una estructura descentralizada, cuando se trata de problemas simples. Por lo expuesto se constató en la tesis de Gutiérrez (2020) titulada “La comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Sarayacu - provincia de Ucayali departamento de Loreto - 2020”, la cual tuvo como resultados que la comunicación descendente el 16.67% manifestó que tienen regulares oportunidades de expresar ideas en las reuniones, en la comunicación ascendente el 5.56% de los trabajadores manifestó que nunca reciben guía laboral de su superior, en la comunicación horizontal el 16 % manifestó que pocas veces falta claridad en la comunicación, en la comunicación formal el 27.78% manifestó que pocas veces la comunicación se hace por medio de los recursos formales de interrelación. Se concluye que “se obtuvo un nivel de comunicación interna alto, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sarayacu” (p.63).

La indagación tuvo como propósito específico 4: Determinar de qué modo las comunicaciones informales intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. De acuerdo al resultado inferencial que arrojo a través de la Prueba estadística de Pearson fue de 0.541 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un grado de importancia del 0.009. De acuerdo al teórico “una de las barreras organizacionales son las Distorsiones ya que ocurre cuando el recado tiene una alternación, un cambio o transformación que desvía su contenido y la interpretación auténtica” (Chiavenato, 2015). Por otra parte, “el ruido es cualquier intermisión en el mecanismo de comunicación que participe o alterar la comunicación. Es posible que el ruido se introduzca, en cualquier caso”. “El más importante ruido, sabido como ruido de vía, se vincula con la vía. La estática en la radio y las imágenes fantasma en la televisión son ejemplos de ruido de canal, así como un virus en el correo electrónico” (Griffin y Moorhead, 2010) ... “Si el ruido participa en los mecanismos de codificación y decodificación, es posible que el fruto ello sea insuficiente. Los afectos que participan con la comunicación además se tienen en cuenta como un tipo de ruido” (Griffin y Moorhead, 2010). “Es probable que un empleado no escuche las indicaciones que el da el gerente debido a que una maquinaria muy ruidosa en el taller o que otras personas hablan al mismo tiempo. La comunicación solididad se presenta si la menos un par de individuo comparten datos o la interpretación” (Griffin y Moorhead, 2010).

La indagación tuvo como propósito específico 5: Determinar de qué modo los vínculos laborales intervienen en la complacencia laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. De acuerdo al resultado inferencial que arrojo a través de la Prueba estadística de Pearson fue de 0.519 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un grado de importancia del 0.013. De acuerdo al teórico Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) señalan que el estímulo es una situación psíquica que surge de la estimulación de fuerzas internas como externas, direccionan o guardan los comportamientos. En las empresas los comportamientos del trabajador alcanzan los eficaces y los no eficaces. Ciertas conductas eficientes se traducen a prestar atención en los componentes más resaltantes de la labor de esta forma, como un buen ciudadano corporativo. Algunos comportamientos no eficaces abarcan desperdiciar el tiempo en lugar de trabajar, conjuntamente de ser escasamente sociables, ofensivos y hasta humillante con los

compañeros de trabajo. Muchos administradores suponen que las motivaciones del personal están vinculadas a la satisfacción que sienten. Un empleado satisfecho es un empleado eficaz. El vínculo entre la motivación laboral y la complacencia que aprecia el trabajador tiene cierta complicación. Los trabajadores con complacencia hacen una labor más eficaz que los no orgullosos. Sin embargo, comprender el gusto laboral es bastante relevante por diversas razones. Como un trabajador no satisfecho puede tener un rendimiento promedio, pero a la vez buscaría otro empleo. Por lo expuesto se constató en la tesis de Ludeña (2019) titulada “La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica”, en la cual los resultados acerca de complacencia laboral, el 44,1% de los trabajadores contestaron que en ocasiones perciben complacencia con las situaciones de remuneración, el 38,2% de los trabajadores contestaron que en ocasiones las situaciones de labor de su línea son seguras. Se usó el cuestionario. La conclusión fue que “la satisfacción laboral tiene un impacto en el desempeño de los trabajadores.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Se concluye que las comunicaciones verticales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. Esto debido a que el valor obtenido en la Prueba de Pearson fue de 0.538 asignándole en un rango positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.00$. Esto implica que a medida que la información frecuentemente sea dada de manera oportuna para evitar contratiempos en el desarrollo de las actividades será mayor el compromiso del personal con la institución.
- Se concluye que las comunicaciones transversales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. Esto debido a que el valor obtenido en la Prueba de Pearson fue de 0.629 asignándole en un rango positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.002$. Esto implica que a medida que los trabajadores transmitan sus opiniones será mayor su libertad de tomar sus propias decisiones en su puesto de trabajo.
- Se concluye que las comunicaciones formales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. Esto debido a que el valor obtenido en la Prueba de Pearson fue de 0.519 asignándole en un rango positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.013$. Esto implica que a medida que se emplee adecuadamente los canales de comunicación entre los superiores con sus trabajadores al momento de transmitir la información será mayor su capacidad para asumir las responsabilidades dentro de la organización.

- Se concluye que las comunicaciones informales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. Esto debido a que el valor obtenido en la Prueba de Pearson fue de 0.541 asignándole en un rango positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.009$. Esto implica que a medida que se fomente una buena comunicación interna generando un ambiente estable en el interior de la entidad edil será mayor las relaciones interpersonales que existe en la Municipalidad.
- Se concluye que las relaciones laborales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. Esto debido a que el valor obtenido en la Prueba de Pearson fue de 0.655 asignándole en un rango positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.001$. Esto implica que las organizaciones cuenten con canales de comunicación eficientes para que la información fluya y no sea distorsionada será mayor la satisfacción del personal hacia la retroalimentación que brinda el jefe.

Por lo expuesto

- La comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021. determinado por la Prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.686 frente al grado de significación $p = 0.00 < 0,05$.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda desarrollar un sistema de información de manera que sea oportuna para evitar contratiempos en el desarrollo de las actividades y así identificar las mejores soluciones que se adapten a los objetivos fijados.
- Se recomienda fortalecer la motivación y la iniciativa de los trabajadores para que transmitan sus opiniones con la finalidad de aportar e innovar en su área de trabajo.

- Se recomienda implementar canales de comunicación para proyectar correctamente las practicas operativas y decisiones gerenciales de los superiores hacia sus trabajadores.
- Se recomienda fomentar un ambiente estable porque resulta vital que en el interior de la entidad se maneje un clima agradable y estimulante para todos con el fin de contribuir a que el equipo de trabajo sea más comprometido y más productivo.
- Se recomienda establecer un sistema comunicación integral en todos los niveles para que información fluya y no sea distorsionada y así potenciar la efectividad de la gestión.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Bernal, C., & Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2 ed.). Colombia: Pearson.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Daft, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 ed.). México: Cengage Learning.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Fernández, D., & Fernández, E. (2015). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *comportamiento organizacional administración de pesonas y organizaciones*. (12 ed.). Mexico D.F: cengage learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Un perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Robbins, R. (2011). *Administración* (12 ed.). México: Cengage Learning.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México D.F. : Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México: Pearson.

Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.

7.2. Fuentes electrónicas

Aguirre, G. (2020). *Satisfacción laboral vs Clima organizacional. "Percepciones de los empleados de una organización comercial de Guatemala"*. Tesis de maestría, Universidad EAFIT, Guatemala. Recuperado el 8 de julio de 2021, de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17463/GersonDavid_Aguirre_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Barrera, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias*. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias. Recuperado el 8 de julio de 2021, de https://na04.alma.exlibrisgroup.com/view/delivery/57UTB_INST/1217066910005731

Flores, J., & Sivana, G. (2020). *Relaciones entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa*. Tesis de licenciatura, Universidad de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 8 de julio de 2021, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11481/RIsichg%26flsajr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez, R. (2020). *La comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Sarayacu - provincia de Ucayali departamento de Loreto - 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos. Recuperado el 8 de julio de 2021, de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/85/Tesis%20Ray%20UPS%202020.pdf>

Leandro, O. (2019). *Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019*.

Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 8 de julio de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44508/Leandro_DOP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ludeña, E. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 8 de julio de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13240/1/T-UCSG-POS-MGSS-205.pdf>

Mejía, L. (2020). *Factores determinantes de la comunicación interna y externa (Integral) en instituciones públicas. caso Inficaldas*. Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Manizales, Manizales. Recuperado el 8 de julio de 2021, de http://repositorio.autonoma.edu.co/bitstream/11182/1004/1/Factores_determinantes_comunicaci%c3%b3n_interna_externa_Inficaldas.pdf

Pacheco, J. (2019). *Análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los Fiscales de la seccional Cundinamarca*. Tesis de maestría, Universidad Externado, Bogotá. Recuperado el 8 de julio de 2021, de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2234/DNA-spa-2019-Analisis_de_la_relacion_entre_la_satisfaccion_laboral_y_la_productividad_de_los_fiscales?sequence=1&isAllowed=y

Saldarriaga, J. (2020). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chimbote. Recuperado el 8 de julio de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48774/Saldarriaga_DJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zuñiga, A. (2019). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho - 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado el 8 de julio de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37847/zu%c3%bliga_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Más o menos de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

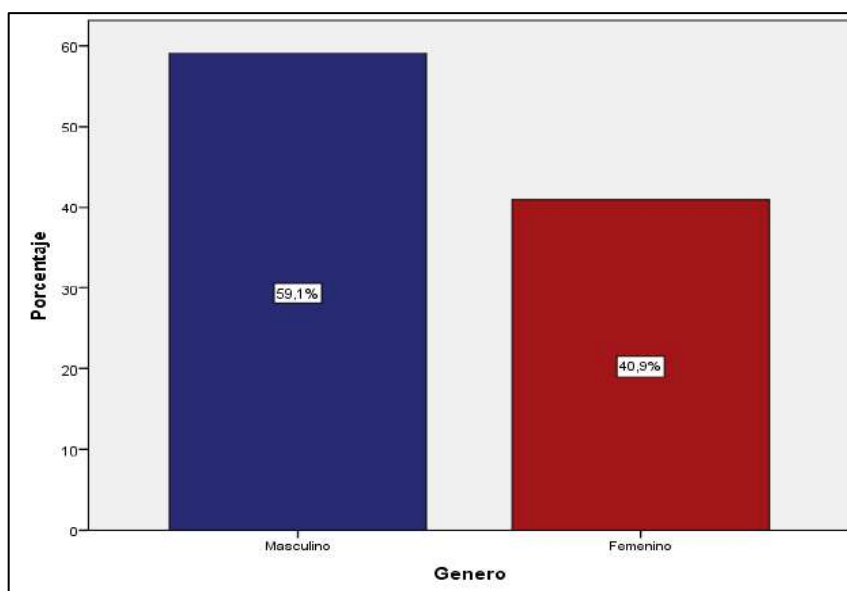
ITEM	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA					
DIMENSIÓN 01					
1. ¿Los jefes de la municipalidad utilizan la comunicación vertical descendente para dar información a los niveles inferiores en relación al cumplimiento de los objetivos?					
2. ¿El personal utiliza la comunicación ascendente con el propósito de dar cuenta o informar de las acciones encargadas por los jefes?					
DIMENSIÓN 02					
3. ¿Los jefes escuchan las propuestas de los trabajadores a fin de mejorar el trabajo?					
4. ¿Los jefes utilizan la comunicación diagonal para reuniones productivas entre las diferentes áreas?					
DIMENSIÓN 03					
5. ¿Para brindar información interna se emplean los canales formales conocidos?					
6. ¿Los canales de comunicación que se desarrollan en la municipalidad es aceptada por todos?					

DIMENSIÓN 04				
7. ¿Considera que la comunicación informal genera incertidumbre y no facilita la realización del trabajo?				
8. ¿Tiene inconvenientes con su jefe o compañeros debido a rumores o malos entendidos?				
9. ¿Los rumores son frecuente en la municipalidad?				
10. ¿La comunicación informal que se da en la municipalidad es fidedigna?				
DIMENSIÓN 05				
11. ¿La municipalidad cuenta con un plan de acogida para los nuevos integrantes de la institución?				
12. ¿En la municipalidad se emplea buzón de ideas y sugerencias para saber la opinión del personal?				
13. ¿La municipalidad realiza encuestas y sondeos para obtener información sobre el clima laboral?				
SATISFACCIÓN LABORAL				
DIMENSIÓN 01				
14. ¿Siente que tiene la libertad de tomar sus propias decisiones en su puesto de trabajo?				
15. ¿Se siente satisfecho con la retroalimentación que le brinda su jefe?				
16. ¿Se siente satisfecho con el apoyo social que el brinda la municipalidad?				
17. ¿Le agrada trabajar con sus colegas?				
18. ¿Se siente satisfecho con la supervisión que le realizan?				
DIMENSIÓN 02				
19. ¿Siente que su trabajo tiene importancia?				
20. ¿Se siente capaz de asumir nuevas responsabilidades en su puesto de trabajo?				
21. ¿Se siente comprometido con la municipalidad?				
DIMENSIÓN 03				
22. ¿Siente que su trabajo recibe una adecuada remuneración?				
23. ¿Siente que su trabajo le permite cubrir su estatus de vida?				

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla
Género

		f	%
Válido	M	13	59,1
	F	9	40,9
	Total	22	100,0



Se muestra que el género el 59.1% es del género masculino y el 40.9% son del género femenino.

ANEXO N° 03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VALIDACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,809
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	412,090
	gl	78
	Sig.	,000

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
P1	1.000	,209
P2	1.000	,977
P3	1.000	,625
P4	1.000	,897
P5	1.000	,948
P6	1.000	,862
P7	1.000	,911
P8	1.000	,672
P9	1.000	,729
P10	1.000	,876
P11	1.000	,890
P12	1.000	,547
P13	1.000	,909
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

VALIDACION DE SATISFACCIÓN LABORAL

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,765
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	135,764
	gl	41
	Sig.	,000

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
P14	1,000	,847
P15	1,000	,918
P16	1,000	,664
P17	1,000	,888
P18	1,000	,759
P19	1,000	,800
P20	1,000	,927
P21	1,000	,800
P22	1,000	,646
P23	1,000	,516
P14	1,000	,847
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

CONFIABILIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	13

CONFIABILIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	10

ANEXO N° 04 – DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3
5	1	1	2	1	2	1	5	1	1	2	5	3	1	3	5	1	3	5	1	5	3	1
5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1
5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	5	3	1
5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	5	3	1
5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1
5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1
1	1	5	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
1	2	1	1	2	2	2	5	5	3	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1
1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2
2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1
1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1
1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	5	1	3	1	3	1	1	1
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	5	1	1	2	3	2	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2

ANEXO N° 05 – BASE DE DATOS

Género	COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicaciones verticales	p1	p2	Comunicaciones transversales	p3	p4	Comunicaciones formales	p5	p6	Comunicaciones informales	p7	p8	p9	p10	Relaciones laborales	p11	p12	p13
2	45	7	4	3	7	3	4	8	4	4	12	3	3	3	3	11	4	3	4
1	47	8	3	5	9	5	4	6	3	3	12	3	5	2	2	12	3	5	4
1	28	6	4	2	3	2	1	4	2	2	8	3	3	1	1	7	4	2	1
1	46	7	2	5	7	5	2	10	5	5	13	2	4	4	3	9	2	5	2
2	22	2	1	1	3	1	2	2	1	1	11	2	1	3	5	4	1	1	2
2	38	6	1	5	6	5	1	6	2	4	13	2	5	5	1	7	1	5	1
1	34	5	3	2	4	2	2	6	3	3	12	2	2	3	5	7	3	2	2
1	23	3	1	2	3	2	1	2	1	1	11	2	2	2	5	4	1	2	1
1	42	8	4	4	7	4	3	3	2	1	13	3	4	1	5	11	4	4	3
2	32	3	1	2	7	2	5	6	4	2	8	1	3	2	2	8	1	2	5
2	51	8	4	4	8	4	4	9	4	5	14	4	3	5	2	12	4	4	4
1	33	3	1	2	5	2	3	8	4	4	11	1	4	2	4	6	1	2	3
1	27	5	3	2	3	2	1	4	2	2	9	3	2	2	2	6	3	2	1
1	29	3	2	1	3	1	2	5	2	3	13	2	3	3	5	5	2	1	2
1	54	10	5	5	8	5	3	6	3	3	17	5	5	2	5	13	5	5	3
1	30	6	1	5	6	5	1	2	1	1	9	2	4	1	2	7	1	5	1
1	55	10	5	5	10	5	5	5	4	1	15	5	5	1	4	15	5	5	5
1	34	5	3	2	4	2	2	6	2	4	12	3	2	4	3	7	3	2	2
2	24	4	2	2	3	2	1	4	1	3	8	1	3	2	2	5	2	2	1
2	40	7	5	2	4	2	2	7	2	5	13	4	3	4	2	9	5	2	2
2	17	2	1	1	2	1	1	2	1	1	8	1	1	2	4	3	1	1	1
2	34	4	1	3	7	3	4	7	4	3	8	1	3	3	1	8	1	3	4

SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones laborales	p14	p15	p16	p17	p18	Personalidad	p19	p20	p21	Salario	p22	p23
35	18	4	3	4	3	4	11	4	2	5	6	2	4
36	16	3	5	4	3	1	13	5	3	5	7	4	3
24	11	4	2	1	2	2	9	3	1	5	4	2	2
34	18	2	5	2	5	4	9	4	1	4	7	3	4
19	9	1	1	1	1	5	7	1	1	5	3	1	2
27	13	1	5	1	5	1	6	3	1	2	8	4	4
37	15	3	2	2	3	5	14	5	4	5	8	5	3
33	11	1	2	1	2	5	13	5	4	4	9	4	5
34	17	4	4	3	1	5	11	3	3	5	6	5	1
31	12	1	2	5	2	2	11	5	4	2	8	4	4
33	19	4	4	4	5	2	8	1	2	5	6	3	3
33	14	1	2	3	4	4	11	3	3	5	8	3	5
28	10	3	2	1	2	2	8	4	3	1	10	5	5
32	13	2	1	2	3	5	13	3	5	5	6	5	1
34	20	5	5	3	2	5	9	2	3	4	5	4	1
26	9	1	5	1	1	1	11	4	5	2	6	1	5
37	21	5	5	5	1	5	9	2	3	4	7	3	4
23	13	3	2	2	4	2	6	1	2	3	4	2	2
25	10	2	2	1	3	2	8	2	1	5	7	4	3
32	17	5	2	2	5	3	11	5	1	5	4	1	3
23	6	1	1	1	1	2	11	2	5	4	6	1	5
31	12	1	3	4	3	1	11	1	5	5	8	5	3