



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Profesional de Administración**

**Comunicación interna y satisfacción laboral en la  
Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración**

**Autora**

**Kelly Jhoselin Narvajo Mejia**

**Asesor**

**Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera**

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Indicar nombre de la Facultad/Escuela o Escuela de Posgrado

### METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Kelly Jhoselin Narvajo Mejia	75812415	26 de Junio del 2023
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Santiago Ernesto Ramos Y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
<b>DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Viviana Inés Vellón Flores	15596783	0000-0001-7467-7178
Rey Lelis Bautista Juan De Dios	15596695	0000-0002-0463-5682
Jorge Alberto Alarcón Alva	15728889	0000-0002-0115-0380

# COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALETA DE CARQUÍN 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.unamba.edu.pe">repositorio.unamba.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="https://repositorio.ujcm.edu.pe">repositorio.ujcm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="https://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	

## **AGRADECIMIENTO**

Primero, agradecer a Dios por permitirme, seguir esforzándome todos los días en este largo camino de la vida, y alcanzar este sueño que tuve por años.

Segundo, agradecer a mi querida Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en especial mi escuela de Administración por las enseñanzas brindadas a lo largo de estos 5 años de estudio, donde tuve el agrado de conocer grandes maestros con un gran potencial académico en sus enseñanzas brindadas para lograr mi formación profesional,

Tercero, sin olvidar agradecer a mis padres por su apoyo incondicional para lograr mis sueños, a mis abuelos para lograr alcanzar mis objetivos, ser un buen profesional y seguir persiguiendo todos mis sueños y alcanzar mis metas.

## **DEDICATORIA**

A mis abuelitos Ambrocio y Teófila por guiarme, apoyarme en el desarrollo profesional, ellos fueron mis maestros de la vida y poder seguir adelante para poder cumplir mis metas y lograr mejores oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Mis progenitores Alfredo y Elena que gracias a su incondicional amor y cariño me permitieron luchar para nunca poder recaer y dejar los estudios, para lograr su orgullo como padres.

A mis hermanas Luana y Katherine a quienes va dirigido especialmente este logro alcanzado, para que logren también alcanzar sus proyectos y vean que todo es posible con mucha dedicación que se le pone a las cosas, queridas hermanas gracias por estar siempre a mi lado.

Por ultimo quiero agradecer a mi asesor, por apoyarme con la asesoría y compromiso de esta investigación, y extender su mano apoyándome día a día, de verdad mil gracias por el apoyo incondicional, agradezco su consideración.

## INDICE

AGRADECIMIENTO .....	ii
DEDICATORIA.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE TABLAS DE FIGURA.....	xiii
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
<b>CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>19</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	19
1.2 Formulación del problema .....	22
1.2.1 Problema General:.....	22
1.2.2 Problemas Específicos: .....	22
1.3 Objetivos de la investigación .....	22
1.3.1 Objetivo General .....	22
1.3.2 Objetivo Especifico .....	22
1.4 Justificación de la Investigación .....	23
1.4.1 Justificación teórica.....	23
1.4.2 Justificación práctica .....	23

1.4.3 Justificación por su metodológica.....	23
1.4.4 Justificación por su conveniencia.....	24
1.4.5 Justificación por su relevancia social.....	24
1.5 Delimitaciones de Estudio .....	24
1.5.1 Delimitación espacial.....	24
1.5.2 Delimitación temporal.....	24
1.5.3 Delimitación teórica.....	24
1.5.4 Delimitación social.....	24
1.5.5 Delimitación conceptual.....	25
1.6 Viabilidad del Estudio .....	25
<b>CAPITULO II. MARCO TEORICO.....</b>	<b>26</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	26
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	26
2.1.2 Investigaciones nacionales .....	28
2.2 Bases teóricas.....	32
2.2.1 Comunicación Interna .....	32
2.2.2 Satisfacción laboral .....	36
2.3 Bases filosóficas .....	40
2.4 Definiciones conceptuales .....	41
2.4 Hipótesis de investigación .....	43

2.4.1 Hipótesis general .....	43
2.4.2 Hipótesis específicas .....	43
2.5 Operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores.....	44
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	45
3.1 Diseño metodológico .....	45
3.1.1 Enfoque de la investigación .....	45
3.1.2 Tipo .....	45
3.1.3 Diseño.....	46
3.1.4 Nivel de investigación.....	46
3.2 Población y muestra.....	46
3.2.1 Población.....	46
3.2.2 Muestra.....	47
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	47
3.3.1 Técnicas a emplear .....	47
3.3.2 Descripción de los instrumentos .....	47
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	48
CAPITULO IV. RESULTADOS .....	49
4.1 Análisis de resultados .....	49
4.1.1. Descripción de los datos del encuestado .....	49
4.1.2. Descripción de la primera variable comunicación interna y sus dimensiones ....	52

4.1.3. Descripción de la segunda variable satisfacción laboral y sus dimensiones.....	58
4.1.4. Tabla de contingencia de las variables y dimensiones .....	63
4.2 Supuesto de normalidad.....	72
4.3 Contrastación de hipótesis .....	73
CAPITULO V. DISCUSIÓN .....	85
5.1 Discusión .....	85
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	88
6.1 Conclusiones.....	88
6.2 Recomendaciones .....	91
CAPITULO VII. REFERENCIAS.....	93
7.1 Fuentes documentales .....	93
7.2 Fuentes bibliográficas .....	95
ANEXO .....	104
ANEXO N° 1: CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALETA DE CARQUÍN 2022 .....	105
ANEXO N°2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	108
ANEXO N°3: DATA DE CONFIABILIDAD .....	109
ANEXO N°4: BAREMACIÓN .....	110
ANEXO N°5 FOTOS DE ALGUNOS COLABORADORES DE LA MDCC.....	111

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Género</i> .....	49
Tabla 2 <i>Edad</i> .....	50
Tabla 3 <i>Estado civil</i> .....	51
Tabla 4 <i>Grado de estudio</i> .....	52
Tabla 5 <i>Comunicación Interna</i> .....	53
Tabla 6 <i>Tipos de comunicación</i> .....	53
Tabla 7 <i>Habilidades Sociales</i> .....	54
Tabla 8 <i>Liderazgo</i> .....	55
Tabla 9 <i>Motivación</i> .....	57
Tabla 10 <i>Resolución de Conflictos</i> .....	58
Tabla 11 <i>Satisfacción Laboral</i> .....	59
Tabla 12 <i>Calidad de Vida</i> .....	60
Tabla 13 <i>Clima Laboral</i> .....	61
Tabla 14 <i>Factores Psicosociales</i> .....	62
Tabla 15 <i>Comunicación Interna vs. Satisfacción Laboral</i> .....	63
Tabla 16 <i>Tipos de comunicación vs. Satisfacción Laboral</i> .....	64
Tabla 17 <i>Habilidades Sociales vs. Satisfacción Laboral</i> .....	65
Tabla 18 <i>Liderazgo vs. Satisfacción Laboral</i> .....	66
Tabla 19 <i>Motivación vs. Satisfacción Laboral</i> .....	67
Tabla 20 <i>Resolución de Conflictos vs. Satisfacción Laboral</i> .....	68
Tabla 21 <i>Calidad de vida vs. Comunicación interna</i> .....	69

Tabla 22 <i>Clima laboral vs. Comunicación interna</i> .....	70
Tabla 23 <i>Factores psicosociales vs. Comunicación interna</i> .....	71
Tabla 24 <i>Resultado de prueba de normalidad de Shapiro-Wilk</i> .....	72
Tabla 25 <i>Correlación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral</i> .....	73
Tabla 26 <i>Correlación entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral</i> .....	75
Tabla 27 <i>Correlación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral</i> .....	77
Tabla 28 <i>Correlación entre el liderazgo y la satisfacción laboral</i> .....	79
Tabla 29 <i>Correlación entre la motivación y la satisfacción laboral</i> .....	81
Tabla 30 <i>Correlación entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral</i> .....	83

## INDICE DE TABLAS DE FIGURA

<i>Figura 1.</i> Género .....	49
<i>Figura 2.</i> Edad.....	50
<i>Figura 3.</i> Estado civil .....	51
<i>Figura 4.</i> Grado de estudio.....	52
<i>Figura 5.</i> Comunicación Interna .....	53
<i>Figura 6.</i> Tipos de comunicación.....	54
<i>Figura 7.</i> Habilidades Sociales.....	55
<i>Figura 8.</i> Liderazgo.....	56
<i>Figura 9.</i> Motivación.....	57
<i>Figura 10.</i> Resolución de Conflictos.....	58
<i>Figura 11.</i> Satisfacción Laboral .....	59
<i>Figura 12.</i> Calidad de Vida .....	60
<i>Figura 13.</i> Clima Laboral.....	61
<i>Figura 14.</i> Factores Psicosociales .....	62
<i>Figura 15.</i> Comunicación Interna vs. Satisfacción Laboral.....	63
<i>Figura 16.</i> Tipos de comunicación vs. Satisfacción Laboral .....	64
<i>Figura 17.</i> Habilidades Sociales vs. Satisfacción Laboral .....	65
<i>Figura 18.</i> Liderazgo vs. Satisfacción Laboral .....	66
<i>Figura 19.</i> Motivación vs. Satisfacción Laboral .....	67
<i>Figura 20.</i> Resolución de Conflictos vs. Satisfacción Laboral .....	68
<i>Figura 21.</i> Calidad de vida vs. Comunicación interna.....	69
<i>Figura 22.</i> Clima laboral vs. Comunicación interna .....	70
<i>Figura 23.</i> Factores psicosociales vs. Comunicación interna .....	71

<i>Figura 24.</i> Correlación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral .....	74
<i>Figura 25.</i> Correlación entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral.....	76
<i>Figura 26.</i> Correlación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral .....	78
<i>Figura 27.</i> Correlación entre el liderazgo y la satisfacción laboral.....	80
<i>Figura 28.</i> Correlación entre la motivación y la satisfacción laboral .....	82
<i>Figura 29.</i> Correlación entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral .....	84

## RESUMEN

La actual investigación “Comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

La tesis fue diseñada con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel de investigación Correlacional. De igual modo, al tener una población de 20 colaboradores dentro del municipio es manejable para poder recabar la información necesaria que se va a requerir dentro de esta investigación.

Se empleó el método de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario teniendo 27 ítems (preguntas) con escala Likert. Además, la confiabilidad del instrumento que se realizó con el coeficiente Alfa de Cronbach tuvo como resultado un (0.924), es decir que existe una excelente relación entre los ítems.

En tanto llego a la conclusión en que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.430, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Esto quiere decir, que las dimensiones de ambas variables de estudio tienen una relación significativa en la MDCC 2022.

Palabras claves: Comunicación interna, motivación, habilidades sociales, satisfacción laboral, clima laboral.

## ABSTRACT

The current investigation "Internal communication and job satisfaction in the District Municipality of Caleta de Carquín 2022". Its objective is to determine the relationship between internal communication and job satisfaction in the District Municipality of Caleta de Carquín 2022.

The thesis was designed with a quantitative approach, non-experimental design and Correlational research level. In the same way, having a population of 20 collaborators within the municipality is manageable to be able to collect the necessary information that will be required within this investigation.

The survey method was used and the instrument used was the questionnaire with 27 items (questions) with a Likert scale. In addition, the reliability of the instrument that was carried out with the Cronbach's Alpha coefficient resulted in (0.924), that is to say that there is an excellent relationship between the items.

While I come to the conclusion that the null hypothesis is ruled out and the alternative hypothesis that mentions the existence of a significant relationship between internal communication and job satisfaction in the District Municipality of Caleta de Carquín 2022 is accepted. Similarly, the Spearman's Rho correlation is 0.430, according to the Bisquerra scale it has a positive and moderate relationship. This means that the dimensions of both study variables have a significant relationship, so in the District Municipality of Caleta de Carquín 2022.

Keywords: Internal communication, motivation, social skills, job satisfaction, work environment.

## INTRODUCCIÓN

Sabemos que cada vez es más constante escuchar sobre la satisfacción que tienen las personas entorno a su campo laboral, y que esto en mayor parte está relacionado a una mala comunicación que se tiene dentro del mismo trabajo. Por lo que esto no solo sucede en el campo de las empresas privadas sino también hoy en día abarca un plano de los sectores públicos ya que los colaboradores no logran tener una buena comunicación con sus compañeros de trabajo y se desmotivan con lo cual no realizan de buena manera sus actividades. Por lo que es primordial tratar de implantar estrategias para cambiar dichos conceptos.

La actual tesis presenta como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. Por ello esta investigación se encuentra dividida en siete capítulos, los cuales son:

Capítulo I: Contiene el planteamiento del problema presentando como sustento a la realidad problemática, además se realiza la formulación del problema general y los problemas específicos, siguiente se establecen los objetivos generales y específicos; y por último, se fundamenta la justificación de la investigación, las delimitaciones y la viabilidad de estudio.

Capítulo II: Contiene el marco teórico donde se menciona los antecedentes de investigaciones internacionales y nacionales, además se fundamenta las bases teóricas de las variables y dimensiones que se tiene, además presenta definiciones conceptuales, se establece las hipótesis de la investigación y por ultimo presenta la operacionalización de variables e indicadores.

Capítulo III: Contiene la metodológica que tuvo la investigación donde se considera el diseño de la investigación, su enfoque, tipo, diseño, nivel y el instrumento para la recepción de los datos.

Capítulo IV: Abarca los resultados que fueron obtenidos del cuestionario realizado y se realiza una contrastación de las hipótesis planteadas.

Capítulo V: Contiene las discusiones de la actual investigación relacionando a conceptos de otros autores que también fueron mencionados dentro de esta investigación.

Capítulo VI: Se menciona las conclusiones y recomendaciones con respecto a la investigación.

Capítulo VII: Contiene todas las referencias que fueron recabadas para la presente investigación.

## CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, con el transcurso de los años se ha logrado observar la evolución que ha tenido la comunicación interna de diferentes organizaciones, antiguamente por ejemplo la única preocupación que tenían las organizaciones era el de producir sus productos en forma masiva sin ni siquiera observar las condiciones de trabajo de sus colaboradores, debido a que era tanta la necesidad de las personas por querer generar ingresos, que no opinaban ni hacían saber sus necesidades en las funciones que ellos realizaban, prácticamente eran como maquinas humanas ya que no se les tomaba en cuenta. Pero esto fue cambiando poco a poco gracias a la unión de los trabajadores de realizar reclamos exigiendo mejores condiciones de trabajo tanto en lo físico como en lo monetario, trayendo consigo el logro de grandes beneficios como el aumento de la remuneración, mayores horas de descanso y el fomento del trabajo en equipo para alcanzar los objetivos teniendo como base una correcta comunicación entre colaboradores y jefes. Como lo expresa Cuenca & Verazzi (2019), quienes indican que es indispensable centrar los esfuerzos por encontrar una buena política de comunicación interna entre colaboradores, y entablar la confianza para lograr una comunicación abierta de expresión. Para que así los colaboradores se puedan desempeñar de buena forma en su trabajo y puedan sentirse motivados con lo que hacen y con lo que perciben por parte de la organización, que como se verá más adelante se verá reflejado en su productividad y el excelente clima que se conseguirá. Esto quiere decir, que los colaboradores con dicha aplicación de una buena cultura de comunicación dentro de la organización se sentirán satisfechos, claro que esto varia ahora en la actualidad según la percepción que tienen los colaboradores de diferentes países de percibir como es buena su satisfacción para ellos, y esto debido a la cultura que ellos poseen, ya que al igual que los clientes de las empresas privadas siempre su nivel de percepción aumentan por la competencia misma del mercado, del mismo modo esto ocurre en el ámbito público donde los

colaboradores exigen siempre mejoras dentro de su entorno laboral y si esto no sucede simplemente realizan de mala manera sus funciones viéndose así perjudicados los usuarios.

A nivel de Latinoamérica, muchas organizaciones y empresas están optando como política principal la aplicación de una buena comunicación entre trabajadores dentro de la organización debido a que gracias a muchos estudios realizados se logra percibir el buen rendimiento que tienen los colaboradores gracias a la aplicación de una buena comunicación, además que es necesaria para que se sientan satisfechos con la labor que realizan. Que de acuerdo a Marina (2011) considera que las personas cuando están desmotivadas se encuentran sin ánimos o deseos de realizar de forma eficiente su trabajo porque no pueden poner todo su esfuerzo en dicha tarea, en cambio si una persona se encuentra motivada hará de forma eficiente hasta eficaz su trabajo, por lo que es obligatorio que las organizaciones estén al pendiente del estado en el que se encuentran sus colaboradores de forma cotidiana, en todo caso para implantar estrategias motivacionales. (p.26)

A nivel nacional, nuestro país debido la cultura que poseemos, implementar una buena política de comunicación interna en las empresas e instituciones públicas, es un poco complicado, gracias a que en la mayoría de veces los jefes superiores no reconocen los beneficios que trae consigo que los colaboradores puedan compartir ideas y experiencias con otras personas, para tener un buen clima dentro del trabajo, por lo cual en muchas instituciones públicas encontramos trabajadores insatisfechos por la labor que realizan y esto aunque muchos lo relación con el tema de la remuneración que ellos perciben, se debe más bien a la falta de un buen clima dentro del trabajo y del entorno físico donde ellos se desempeñan. Además que no existe esa filosofía de trabajar en equipo teniendo una buena comunicación abierta para resolver dudas e inquietudes, esto al final trae como perjudicados a la organización y las personas que necesitan de sus servicios para alguna gestión o trámite. Para Dongil & Cano (2014) aplicar estrategias de habilidades sociales es favorable para las organización, ya que se trata de como

las personas se relacionan entre si compartiendo diferentes experiencias, opiniones o sentimientos, pero sin la necesidad de ver el lado negativo, es decir, de cómo se desenvuelven las personas con las demás. Pero cabe recalcar que no todas las personas poseen dichas habilidades, por ejemplo de ser sociables o de decir sus opiniones sin el miedo de ser rechazadas, y esto en muchas oportunidades se debe a la falta de desarrollo social de las personas o con problemas sociales que ellos han contraído tal vez desde su temprana edad.

(p.1)

La municipalidad distrital de Caleta de Carquín, es un municipio que se encuentra dentro de la provincia de Huaura, que está dentro de la Región Lima Provincias y cuenta con alrededor de 80 colaboradores administrativos dentro de la comuna. Durante la presente investigación se pudo visualizar que debido a los cambios de los colaboradores que se realizan cada cierto tiempo dentro de la municipalidad, no se logra tener una buena satisfacción por parte de los colaboradores de la comuna además de que por temas políticos o de recelo que existe dentro, es baja la comunicación entre trabajadores de las diferentes áreas, lo cual dificulta el avance de los procesos administrativos además que no logra obtener un buen clima laboral donde los colaboradores puedan desenvolverse de forma eficiente en el trabajo, por lo que se plantea implantar estrategias de motivación e integración entre los diferentes colaboradores de las distintas áreas de la municipalidad, con el fin de mejorar la integración de los colaboradores con el fin de que se conozcan más y se logre tener una cercanía para poder comunicarse asertivamente, logrando así el bienestar de los colaboradores y de las personas con las que interactúan.

Es por ello que se realiza la presente investigación, para dar a conocer la relación que tiene la comunicación interna con la satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la municipalidad distrital de la caleta de Carquín 2022.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General:**

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022?

### **1.2.2 Problemas Específicos:**

¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022?

¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022?

¿Qué relación existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022?

¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022?

¿Qué relación existe entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

### **1.3.2 Objetivo Especifico**

Determinar la relación que existe entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

Determinar la relación que existe entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

Sera teórica porque se sustenta en la definiciones de las variables de estudio Comunicación interna y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022, con los cual se sustentara de una forma teórica la presente investigación.

### **1.4.2 Justificación práctica**

Servirá de manera práctica porque se conocerá las debilidades o defectos de los colaboradores con respecto a la comunicación interna que se tiene en la municipalidad y el grado de satisfacción que ellos sientan, con lo cual se podrá implantar estrategias para mejorar dichas variables.

### **1.4.3 Justificación por su metodológica**

La actual tesis ayudara como un instrumento metodológico para que cualquier organización pueda entender más acerca de las variables de estudio, comunicación interna y satisfacción laboral.

#### **1.4.4 Justificación por su conveniencia**

Al ser una organización pública sin fines de lucro, la presente investigación servirá para mejorar los estándares de calidad que ofrecen al público además de al tener una buena comunicación interna, se tendrá un buen clima laboral para que todos se sientan motivados de trabajar en su organización.

#### **1.4.5 Justificación por su relevancia social**

Gracias a la elaboración de la presente investigación, servirá como guía para otras organizaciones públicas de conocer más acerca de la comunicación interna que poseen y ver que tal elevado será su satisfacción de sus colaboradores para que puedan brindar una buena calidad en sus servicios que ofrece al público.

### **1.5 Delimitaciones de Estudio**

#### **1.5.1 Delimitación espacial**

La presente investigación se desarrolló en Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín ubicada en la Plazuela San Martín Pasaje Perú - Caleta de Carquín Lima – en la provincia de Huaura – en la Región Lima provincias - Perú.

#### **1.5.2 Delimitación temporal.**

La presente investigación se desarrolló por un periodo de 07 meses desde abril al 30 de octubre del 2022.

#### **1.5.3 Delimitación teórica.**

Como lo establece la UNJFSC para la presente investigación se trabajara con los estándares de calidad monográfica APA Sexta Edición.

#### **1.5.4 Delimitación social**

Abarca a los trabajadores de del mes de junio de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

### **1.5.5 Delimitación conceptual.**

Comunicación interna: Se trata de la comunicación que existe dentro de una empresa u organización, que puede distinguirse por la manera de comunicarse según los tipos de comunicación. Cuenca & Verazzi (2019)

Satisfacción laboral: Es el estado anímico que percibe un trabajador al realizar sus funciones laborales, que puede ser influenciado por diferentes aspectos como el salario, el entorno de trabajo o la clase misma del trabajo, esto varía dependiendo de cada colaborador de la forma de percibir dicho estado anímico.

### **1.6 Viabilidad del Estudio**

El actual proyecto de tesis será viable porque se obtuvo la participación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín. Igualmente se tuvo la aprobación previa del gerente municipal para llevar a cabo la actual tesis y se cuenta además con el recurso monetario para la realización.

## CAPITULO II. MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Aragadvay (2022) en su investigación denominado “Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba - 2022” fue sustentado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en el Sistema de Posgrado de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud. Para obtener el Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud. El objetivo de su investigación fue determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba. La investigación es de enfoque cuantitativo no experimental, de corte transversal y tipo descriptivo y correlacional. Luego de aplicar una encuesta llega a la conclusión de que se evidencia una correlación positiva entre ambas variables de estudio, por lo que recomienda que de forma continua se tiene que observar como se esta llevando la comunicación interna en las oficinas de la institución, por lo que es primordial que todo el personal conozca los beneficios que trae consigo la buena aplicación de una eficaz comunicación entre las diferentes areas sin limitar la jerarquia.

Pin (2020) en su investigación denominado “La comunicación interna, el clima laboral y su Incidencia en la programación de la radio super k-800 - 2020” fue sustentado en la Universidad de Guayaquil. Para obtener el titulo de Licenciado en Comunicación Social. El objetivo de su investigación fue Mejorar la comunicación interna y su consecuente afectación en el clima laboral y en la programación de la radio súper k-800. La investigación es de diseño correlacional, cuantitativo y cualitativo. Luego de aplicar una encuesta llega a la conclusión de que se evidenció la falta de un plan de convivencia para mejorar el ambiente y clima laboral, que incidan

en la producción radial periodística de calidad y recomienda a los directivos del medio de comunicación Súper K 800 que reconozcan el valor de la comunicación interna como un instrumento sistémico organizativa que les permitirá ser eficientes y productivos.

Benalcázar (2020) en su investigación denominada “Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES - 2020” fue sustentado en la Universidad Andina Simón Bolívar de la Sede de Ecuador de la Maestría en Desarrollo del Talento Humano. Para obtener el Grado Académico de Magisters en Desarrollo del Talento Humano. El objetivo de su investigación fue estudiar primero por separado dos variables independientes para luego poder relacionarlas entre sí, e identificar si existe o no una correlación entre las mismas. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo correlacional. Luego de aplicar una encuesta llegan a la conclusión de que la correlación entre las mismas es débil, produciendo una relación inversa, esto quiere decir que si una de las dos variables independientes aumenta la otra puede disminuir, pero no se relacionarán, por lo que recomiendan a la empresa realizar una retroalimentación para que los empleados estén informados de los resultados y realizar capacitaciones o talleres que cubran algunas debilidades encontradas en la evaluación de desempeño por competencias individuales.

García (2020) en su investigación denominada “Gestión de la Comunicación Interna y su incidencia en el Clima Laboral de la empresa Mcdonald`s en la sucursal mall del sol, Guayaquil, 2020” fue sustentado en la Universidad de Guayaquil. Para obtener el título de Licenciada en Comunicación Social. El objetivo de su investigación fue analizar la incidencia de la comunicación interna de McDonald's sobre el clima laboral de la sucursal de Mall del Sol, Guayaquil, en 2020, para mejorar

la interrelación entre los empleados de la empresa. La investigación es de diseño no experimental-transeccional. Luego de aplicar una encuesta llega a la conclusión de que los empleados reconocen que la comunicación interna en la empresa no tiene un buen funcionamiento, y que no está siendo bien planificada, por lo cual recomienda a que la empresa elabore un plan de comunicacional, con nuevas estrategias que ayuden a mejorar la comunicación interna y el ambiente laboral.

Altamirano (2018) en su investigación denominada “La comunicación interna en el fortalecimiento del clima laboral en la escuela de infantería aérea en Guayaquil, periodo 2018” fue sustentado en la Universidad de Guayaquil. Para obtener el título de Licenciada en Comunicación Social. El objetivo de su investigación fue mejorar la comunicación interna para el fortalecimiento del clima laboral en el personal de la Escuela de Infantería Aérea de la ciudad de Guayaquil, mediante la aplicación de un plan de comunicación estratégico. La investigación es de diseño de investigación no experimental de corte transversal. Luego de aplicar una encuesta llegan a la conclusión de que existe problemas de comunicaciones y establece la aplicación de estrategias claves para fortalecer el clima laboral entre los colaboradores, por lo que recomienda establecer un cuadro de honor, donde se realice el reconocimiento al personal que se compromete más con la institución, la misma que motivará a los demás colaboradores a buscar el compromiso y sentido de pertenencia con la Escuela.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Díaz & Vásquez (2022) en su tesis “Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca 2022” que fue respaldado por la Universidad Peruana Unión en la facultad de Ciencias empresariales de la escuela profesional de administración. Para obtener el grado académico de Licenciado en Administración con Mención en Gestión Empresarial. El

objetivo de su tesis fue determinar la entre ambas variables de estudio. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental transversal con un alcance descriptivo-correlacional, la población de estudio estuvo establecida por 120 trabajadores de la entidad a quienes se les aplicó un cuestionario. Concluyen afirmando que existe relacion entre las dos variables de estudio por lo que el mejoramiento de una tendra un impacto significativo en la segunda variable.

Guerra & León (2020) en su tesis “Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de la Subgerencia de desarrollo empresarial de la municipalidad Provincial de Trujillo - 2020” fue sustentado en la Universidad Privada Antenor Orrego en la facultad de ciencias económicas en la escuela profesional de Administración. Para obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo de su investigación general fue determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020. La investigación es de alcance correlacional, diseño no experimental. Concluyeron luego de obtener datos del cuestionario realizado a 39 colaboradores, que existe un alto indicador de relacion entre las dos variables de estudio del presente proyecto, afirmando que la comunicación interna es de mucha importancia para alcanzar una buena administracion del capital humano a nivel de entidades públicas. Recomienda perfeccionar las formas de comunicarse en la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020 para que todos los colaboradores de la municipalidad puedan estar satisfechos y lograr así su correcto desenvolvimiento.

Flores & Sivana (2020) en su tesis “Relación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca – Arequipa 2020” fue sustentado en la Universidad Nacional de San

Agustín de Arequipa en la facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación en la escuela profesional de Relaciones Industriales. Para obtener el título de Licenciados en Relaciones Industriales. El objetivo de su investigación general fue determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca – Arequipa 2020. La investigación es de alcance correlacional. Concluyeron luego de los datos obtenidos gracias a la encuesta realizada en que si existe una relación significativa directa y moderada, entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa, lo que significa que, cuando se genera una óptima comunicación interna, será moderado a mayor el nivel de satisfacción laboral. Por lo cual recomiendan tener en cuenta y efectuar la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151 – 2017 – SERVIR – PE “Guía para la gestión del proceso de comunicación interna”, la cual establece las pautas para planificar, implementar y dar un seguimiento al plan de comunicación interna, que podría ser realizado por el área de Recursos humanos o la instancia que se designe; el cual lograra involucrar a todos los trabajadores y generar una retroalimentación constante.

Esquivel (2019) en su tesis “Influencia de la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la municipalidad del centro Poblado los Angeles, 2019” fue sustentado en la Universidad José Carlos Mariátegui en la facultad de ciencias jurídicas, empresariales y Pedagógicas en la escuela profesional de Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico. Para obtener el título de Licenciado en Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico. El objetivo de su investigación general fue determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de la institución pública

Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles de Moquegua durante el año 2019. La investigación es de tipo básica y correlacional. Concluye luego de los datos obtenidos gracias a la encuesta realizada en que si existe una relación directamente proporcional y de un alto grado de significancia entre las variables investigadas y cada una de sus dimensiones. Por lo cual recomienda perfeccionar la comunicación interna para lograr mejores indicadores con respecto a la satisfacción laboral, logrando así un mayor desenvolvimiento del trabajador dentro de sus funciones.

Saldarriaga (2019) en su tesis “Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019” fue sustentado en la Universidad César Vallejo en el programa de maestría en relaciones públicas e imagen corporativa. Para obtener el grado de Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa. El objetivo de su investigación fue determinar la relación que existe entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño correlacional no experimental trasversal. Concluye luego de los datos obtenidos gracias a la encuesta realizada en que la variable comunicación interna tiene una relación altamente significativa y en grado positivo fuerte con la variable satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Macate 2019. Sugiere que los órganos de mayor jerarquía del municipio puedan mejorar el tipo de comunicación con sus trabajadores y hacer que participen de alguna u otra manera con ideas para mejorar los objetivos que se tienen trazados durante el año dentro de la institución, teniendo así un grupo comprometido de trabajadores y con ganas de trabajar para alcanzar las metas.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Comunicación Interna**

#### **2.2.1.1 Definiciones**

Editorial Vértice (2008) menciona que es la comunicación que esta dirigida al colaborador o entre colaboradores de una empresa, es decir, esta orientado hacia el personal que labora dentro de una organización, no importa el nivel jerarquico que se encuentre o la tarea que realiza, esta comunicación incolucra a todo el personal humano que posee una organización. Tiene como proposito conseguir una armonia entre los colaboradores de los diferentes departamentos o aereas de trabajo, por lo que el logro de un buen ambiente de trabajo puede ayudar a conseguir las metas establecidas o esperadas de una organización ademas de lograr un buen clima laboral.

Es por ello que la comunicación interna en una entidad en este caso como esta tesis, que esta enfocada a una entidad municipal es un tema muy importante para mejorar la relacion que existe entre colaboradores, asi como lo afirma Cuenca & Verazzi (2019) donde consideran que es indispensable que las organizaciones tengan la iniciativa de tener buena relaciones con el personal para conocer y mejorar su rendimiento dentro del trabajo, con lo cual se podran conseguir objetivos y grandes beneficios para la organizacion. (p.30)

#### **2.2.1.2 Dimensiones**

- **Tipos de Comunicación**

Según Ongallo (2007) los tipos de comunicación de una empresa o en este caso de una entidad pública, se clasifica en tres tipos:

- ✓ Comunicación ascendente: Es la que ocurre de los subordinados hacia arriba de acuerdo a la jerarquía que posea la organización.
- ✓ Comunicación descendente: A diferencia de la primera, esta va de arriba hacia abajo es decir por ejemplo de los gerentes hacia los jefes y estos hacia los subordinados hasta llegar a la última escala según la jerarquía de la organización.
- ✓ Comunicación descendente: Es aquella comunicación que ocurre entre colaboradores de un mismo nivel jerárquico, esto puede darse entre gerentes o entre subordinados de una misma área o departamento. (p.85)

En tanto para Almenara, Romeo, & Roca (2005) tener una comunicación es algo obligatorio dentro del trabajo, puesto que una organización está compuesta por individuos que realizan tareas ya sea de forma individual o grupal, pero todos estos tienen un solo objetivo al final por lo que es necesario que todas las funciones tienen que estar coordinadas para alcanzar los objetivos establecidos. (p.14)

#### ▪ **Habilidades Sociales**

Para Dongil & Cano (2014) las habilidades sociales se trata de como las personas se relacionan entre sí compartiendo diferentes experiencias, opiniones o sentimientos, pero sin la necesidad de ver el lado negativo, es decir, de cómo se desenvuelven las personas con las demás. Pero cabe recalcar que no todas las personas poseen dichas habilidades, por ejemplo de ser sociables o de decir sus opiniones sin el miedo de ser rechazadas, y esto en muchas oportunidades se debe a la falta de desarrollo social de las personas o

con problemas sociales que ellos han contraído tal vez desde su temprana edad.  
(p.1)

En tanto, Ferro (2021) menciona que dichas habilidades es el camino para lograr grandes beneficios para la vida cotidiana tanto en el campo laboral y el entorno social. Menciona que en el sector público debería de ser necesario el tener dichos rasgos de habilidades para que el colaborador pueda relacionarse de buena manera con diferentes áreas de la entidad e incluso con el usuario, debido a que, a comparación de la empresa privada que se encarga de ofrecer un producto o un servicio por conseguir beneficios económicos, en la entidad pública se trata de conseguir beneficios sociales para la población. Es por ello que contar con habilidades sociales es indispensable para la vida cotidiana y más aún para laborar dentro de entidades públicas. (p.281)

#### ▪ **Liderazgo**

Tracy (2014) Indica que los líderes tienen la premisa de sacar lo mejor de cada persona que esté en su cargo para que esta pueda alcanzar el propósito o las metas que se ha trazado, de buscar la manera de como motivarlo o incentivarlo para que pueda dar lo mejor de sí, esas son las cuestiones necesarias que se implantan dentro del liderazgo y que es necesario tener dentro de las organizaciones. Muchas veces esta misión recae sobre los jefes o gerentes de las empresas pero que en muchas oportunidades no poseen esa función de liderar personas por lo que se aprecia que no se logra alcanzar las metas esperadas dentro de las empresas. (p.9)

Además Salomon (2010) recalca que en el futuro las empresas o entidades públicas pondrán en los altos mandos a personas que tengan ciertos perfiles de líder y que estas sabrán desenvolverse por obligación debido a que

conocerá las características que debe poseer para poder asumir dicho rol, y que a su vez estos puedan designar a otras personas para otorgarle poder y florezca el liderazgo oportuno para el beneficio de las organizaciones ya sea del ámbito público o privado. (p.32)

#### ▪ **Motivación**

Napolitano (2018) define a la motivación como un impulso que permite a las personas a estar más dirigidas hacia el logro de sus objetivos, y que estas están comprendidas en dos ramas:

- ✓ Motivación Intrínseca: Es aquella que nace por uno mismo, sin la necesidad de percibir una motivación externa, por ejemplo el sentirse bien dentro de la organización y querer hacer las cosas bien sin la necesidad de recibir algo externo a cambio.
- ✓ Motivación Extrínseca: A diferencia de la primera esta recibe un estímulo externo, para poder sentirse motivados y pueden darse gracias a un aumento de sueldo o mejores beneficios que te ofrezca la organización para que con esto puedas alcanzar o lograr lo que ellos desean. (p.8)

También Marina (2011) considera que las personas cuando están desmotivadas se encuentran sin ánimos o deseos de realizar de forma eficiente su trabajo porque no pueden poner todo su esfuerzo en dicha tarea, en cambio si una persona se encuentra motivada hará de forma eficiente hasta eficaz su trabajo, por lo que es obligatorio que las organizaciones estén al pendiente del estado en el que se encuentran sus colaboradores de forma cotidiana, en todo caso para implantar estrategias motivacionales. (p.26)

## ▪ Resolución de conflictos

Accerto (2014) opina que en las organizaciones los colaboradores casi siempre se van a encontrar con otras personas que no comparten sus mismas ideas o tengan ciertas discrepancias en su forma de trabajar por lo que habrán discusiones o en este caso conflictos, pero esto a veces también puede ser originado por dos motivos especiales de conflictos. La primera es el conflicto intrapersonal que ocurre dentro de una persona y esta pueda ser por ciertos problemas personales o familiares que pueden terminar influyendo en generar conflicto dentro del trabajo, y el otro es el conflicto interpersonal que ocurre entre los colaboradores que pueden ser de diferentes áreas e incluso diferentes niveles jerárquicos, por ejemplo una implantación de un horario nuevo de parte del gerente puede ocasionar conflicto entre los subordinados por tener distintas percepciones por esta media establecida. (p.5)

Por lo cual para poder solucionar dichos conflictos Barrientos (2010) es necesario conocer cuál fue el motivo para poder darle una solución, que en muchos casos para poder solucionar estos conflictos se tiene promover el dialogo entre las personas involucradas para conocer su punto de vista y buscar una solución óptima para poder solucionar dicho conflicto, si en el caso de que el conflicto sea de carácter menor podrá ser solucionado con una comprensión entre las partes, pero en caso sea grave para poder remediar el conflicto será necesario imponer sanciones para poder solucionar. (p.27)

### 2.2.2 Satisfacción laboral

#### a) Definiciones

Según González (2006) lo define como “la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse”, percepción que tiene la persona entorno a su aspecto laboral o a la

tarea que realiza dentro de una organización, es decir, es el estado anímico que tiene una persona acerca del trabajo que realiza. Además se considera que el tema de satisfacción laboral está relacionado con el clima que se tiene dentro del trabajo, ya que el colaborador puede percibir como satisfactorio o deprimente no solo su tarea que realiza sino también con el aspecto general de como es en realidad la organización, por lo que lograr una buena comunicación entre trabajadores para realizar de forma eficiente el trabajo puede que ayude a que un colaborador se sienta alegre y pueda tener dicho estado anímico de satisfactorio. (p.117)

Así también lo afirman Chiang & Núñez (2010) quienes indican que una persona se siente satisfecha cuando cumple un deseo o un gusto dentro de su entorno laboral, que puede deberse a diversos factores que influyan que se cumpla o no este estímulo, por lo que permite además que se pueda tener un buen entorno entre las personas que laboran dentro de una organización. (p.245)

## **b) Dimensiones**

### **▪ Calidad de vida**

Para Sodexo (2021) se trata de la percepción que tienen los colaboradores con su ambiente de trabajo y esto está influenciado por muchas percepciones que el colaborador pueda tener con la labor que realiza y con la relación que tenga con la empresa, lo cual le permita estar motivado o desmotivado, o se sienta estresado con lo que no lograra tener una buena calidad de vida dentro de la organización. Pero esto también está influenciado por la cultura que tenga la empresa y el ambiente físico del trabajo, dentro de las entidades públicas no se encuentra con una buena cultura ni una buena práctica de dinámicas que ayuden a los colaboradores a estar óptimos.

Así también lo afirma Patlán (2017) que las organizaciones en la actualidad están fomentando un clima de bienestar hacia sus colaboradores, para que puedan tener una buena calidad de vida dentro del trabajo, y esto se debe a los múltiples beneficios que trae consigo que un colaborador sienta que está cómodo dentro de la organización como es el aumento de la productividad gracias a la motivación intrínseca que le pondrá el colaborador, además que ayudara a mejorar la identidad de los colaboradores con la empresa, posicionando como una de las más reconocidas por las buenas practicas que se aplica y donde muchas personas querrán trabajar dentro de dicha organización o entidad. (p.12)

▪ **Clima laboral**

Berbel & Gan (2007) define como las conductas o actitudes que se percibe en los colaboradores dentro de la organización, mantener un excelente ambiente de trabajo con integración y compañerismo, además de motivar a los colaboradores será parte fundamental de tener un buen clima dentro del entorno en el trabajo; en otras palabras más sencillas es ofrecer excelentes condiciones de trabajo a los colaboradores de la organización. Que esto a su vez se verá reflejado en el desempeño laboral y por ende una mayor productividad hacia la organización. (p.180)

En tanto Gómez (2022) establece que hay 4 tipos de clima dentro del ambiente laboral, los cuales son:

- ✓ Participativo e incluyente: Es aquella donde todos los colaboradores intervienen para alcanzar las metas y no excluye a los trabajadores por su edad, su físico o su género, se podría decir un clima integrador.

- ✓ Consultivo: Es donde prima la comunicación antes de realizar alguna acción de trabajo, por ejemplo si no conoces cierta forma de realizar “x” trabajo, habrá otros colaboradores que te enseñaran con amabilidad.
- ✓ Paternalista: Es aquella donde se limita un poco al desenvolvimiento de los colaboradores por el motivo de “querer hacer las cosas a su manera de los superiores”.
- ✓ Autoritario: Es un estilo autocrático donde se tienen que hacer todo de acuerdo a los superiores y esto sin contemplar las ideas o la participación de los colaboradores.

Por lo cual recomienda que se aplique un estilo participativo para lograr el desenvolvimiento idóneo de los colaboradores y siempre se sientan motivados para realizar sus labores donde a la larga será de mucho beneficio para la organización.

#### ▪ **Factores Psicosociales**

FeS (2015) define como aquellas condiciones que están relacionadas con la labor física y con el entorno que rodea a los colaboradores dentro de una organización, y esto puede ser asumido de acuerdo a cada colaborador como aceptable o en otros casos el colaborador puede llegar a estresarse por dichos factores que de alguna u otra manera lo afectan psicosocialmente y afecta a su productividad. Un indicador podría ser el horario de trabajo, la actividad física, la comulación o el espacio físico de trabajo; esto será percibido de acuerdo a la cultura de cada colaborador que puedan adaptarse para poder trabajar y realizar sus funciones de manera adecuada.

De acuerdo a Essalud (2015) dichos factores pueden dar como resultado cosas desfavorables para la organización que en muchas oportunidades se refleja a los colaboradores como el estrés laboral o la baja productividad por parte de ellos, incluso hasta cansancio o fatiga dependiendo de las tareas que realizan, por lo cual recomienda observar siempre el clima dentro del trabajo para implantar estrategias de mejora para que los colaboradores estén eficientemente aptos psicosocialmente para efectuar sus labores y pueda tener un óptimo rendimiento dentro de la organización.

### **2.3 Bases filosóficas**

A lo largo de la historia los seres humanos han buscado la manera de dar información o dar respuestas a los sucesos de la vida cotidiana, por lo que fue necesario adecuarse a crear formas de poder comunicarse entre ellos además de socializar con otras personas. Al igual que en los inicios de la industrialización, las empresas pugaban por conseguir empleados eficientes que realizan de manera acelerada la producción de sus tareas para producir a escala por lo que el único medio de lograrlo era dándole una remuneración económica. Esto con el paso de las décadas en las organizaciones fue dirigiéndose en un plano más humano, lo cual involucra a las expectativas que se tiene que poseer para que el trabajador pueda sentirse cómodo y con lo cual se sienta satisfecho, además de implantar estrategias de integración para el trabajo en equipo, lo cual depende mucho de lograr una comunicación interna más cercana dentro del aspecto laboral.

Por lo que Fernández (2015) opina que para conseguir el logro de los objetivos en una empresa, es importante que la comunicación interna se deba llevar y ser adoptada como una filosofía para que todas las áreas puedan laborar de una buena manera, esto se verá reflejado como la cultura misma de la organización por lo cual se tiene que establecer políticas o

prácticas para llevar un buen ambiente laboral primando la comunicación entre colaboradores.  
(p.56)

Y, en tanto Vallejo (2010) refiere que la satisfacción laboral es la apreciación que tiene cada colaborador con su puesto de trabajo o con la tarea que realiza, pero dicha percepción irá según sus creencias propias de acuerdo a cada colaborador, debido a que para algunos dicho puesto y forma de trabajo es muy valorado mientras que para otros no lo es. Por lo que existe un cierto nivel estándar para tener a un colaborador satisfecho, y son aplicando ciertas cosas como un buen salario de acuerdo al mercado, establecer un buen ambiente físico para laborar y de estar siempre teniendo motivados a los trabajadores para que no lleguen a tener estrés y pueda perjudicar su rendimiento laboral. (p.5)

## 2.4 Definiciones conceptuales

### ➤ **Colaborador:**

Es sinónimo de “trabajador” se les dice así porque en la actualidad los trabajadores colaboran con el logro de los objetivos o metas trazadas. (Banco Industrial, 2021)

### ➤ **Organización:**

Es un grupo de personas que busca el logro de un objetivo o propósito, se les dice así a las entidades o empresas. (Jaques, 2004, p.22).

### ➤ **Comunicación Asertiva:**

“Es el tipo de comunicación donde los colaboradores expresan lo que sienten de una buena manera correcta sin herir a la otra persona. Decir lo que uno siente pero siempre con claridad, honestidad y respeto” (Ronquillo, 2006, p.73).

### ➤ **Trabajo en equipo:**

“Es la interacción que tienen un grupo de personas para lograr un objetivo en común”.  
(Fernández, 2016, p.13)

➤ **Cultura organizacional:**

“Es la identidad propia de una organización, donde aquella establece valores o normas para el buen funcionamiento de la organización, es decir es su forma o manera de realizar sus tareas” (Bayón, 2019, p.9).

➤ **Empatía:**

Es ponerse en el lugar del otro para poder comprender su situación, en muchos casos ayuda a sentirse bien uno mismo debido a que fomenta el desarrollo de nuestras emociones. (Koger, 2022, p.14)

➤ **Desempeño laboral:**

“Son las ganas y la dedicación que le ponen los colaboradores hacia su trabajo, se verá reflejado en su conducta y en la eficiencia al realizar sus funciones en el trabajo” (Robbins, 2004, p.115).

➤ **Ambiente físico:**

“Es el espacio o lugar donde se realiza alguna acción, en este caso es el espacio donde un trabajador va a realizar sus funciones” (Martínez, 2006, p.135).

➤ **Estrés laboral:**

Es aquello que se origina a causa del excesivo desempeño laboral o la excesiva carga dentro de un entorno de trabajo. (Vidal, 2019, 2020, p.19)

➤ **Reconocimiento laboral:**

“Es el acto donde la organización de alguna u otra manera valora el trabajo realizado por el personal, le premia con algún incentivo físico o monetario” (Parker, McAdams, & Zielinski, 2013, p.18).

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

Existe una relación significativa entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

Existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

Existe una relación significativa entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

## 2.5 Operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1 COMUNICACIÓN INTERNA	Fernández (2015) opina que para conseguir el logro de los objetivos en una empresa, es importante que la comunicación interna se deba llevar y ser adoptada como una filosofía para que todas las áreas puedan laborar de una buena manera, esto se verá reflejado como la cultura misma de la organización por lo cual se tiene que establecer políticas o prácticas para llevar un buen ambiente laboral primando la comunicación entre colaboradores. (p.56)	Tipos de Comunicación	- Comunicación descendente - Comunicación horizontal - Comunicación ascendente	<b>1-3</b>
		Habilidades Sociales	- Iniciativa - Empatía - Flexibilidad - Asertividad	<b>4-7</b>
		Liderazgo	- Funciones estratégicas - Funciones organizativas - Funciones Operativas - Funciones técnicas	<b>8-10</b>
		Motivación	- Motivación individual - Motivación colectiva - Motivación económica - Motivación no dineraria	<b>11-13</b>
		Resolución de Conflictos	- Comunicación asertiva - Actividades de integración - Respeto y solidaridad - Trabajo en equipo	<b>14-16</b>
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL	Vallejo (2010) lo define como la percepción que tiene cada colaborador con su puesto de trabajo o con la tarea que realiza, debido a que para algunos dicho puesto y forma de trabajo es muy valorado mientras que para otros no lo es. (p.5)	Calidad de vida	- Cultura organizacional - Reconocimiento - Salario Percibido - Entorno físico de trabajo	<b>17-20</b>
		Clima laboral	- Clima participativo - Clima consultivo - Clima paternalista - Clima autoritario	<b>21-24</b>
		Factores Psicosociales	- Ambiente de trabajo - Manejo del personal - Horarios de trabajo - Carga mental y física	<b>25-27</b>

## **CAPITULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

Para la actual investigación “Comunicación interna y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Caleta de Carquín 2022” es de enfoque cuantitativo, tendrá un diseño no experimental y de nivel correlacional. Debido a que se dará la investigación en un momento exacto donde se analizara la relación entre las dos variables de estudio.

Donde se busca observar la realidad de la satisfacción que tienen los colaboradores de la entidad municipal, para analizar si está relacionado con la comunicación que se realiza dentro de la comuna.

#### **3.1.1 Enfoque de la investigación**

Gómez (2006) refiere que “utiliza el recojo de los datos de una investigación y los analiza para probar hipótesis sustentándose en la aplicación de la estadística” (p.60).

Lo cual afirma que la actual tesis será de enfoque cuantitativo ya que se realizó un cuestionario para que luego sean procesados para probar o rechazar las hipótesis planteadas.

#### **3.1.2 Tipo**

Namakforoosh (2005) menciona que: “Una de sus características principales es su finalidad de resolver problemas planteados y ayuda en la toma de decisiones y establece estrategias” (p.44).

Por ende la actual investigación será de tipo aplicada porque se buscará dar solución a los problemas ya establecidos.

### **3.1.3 Diseño**

Las investigaciones de diseño no experimental “es aquella donde no se manipula las variables de estudio, solo se centra en observar. Y es de enfoque transaccional cuando se da en un tiempo dado, es decir en un punto donde indique el investigador” (Toro & Parra, 2006, p.158).

En la actual investigación no se manipulara las variables de estudio y se analizara en un momento dado, que es en mayo del 2022.

### **3.1.4 Nivel de investigación**

Maldonado (2018) indica que “las investigaciones de nivel correlacional tienen como finalidad evaluar la relacion entre las variables de estudio, que minimo tienen que ser 2 variables para poder ver su grado de relacion”(p.25).

Por lo cual la presente tesis será de nivel correlacional ya que se analizara la relación entre la comunicación interna con la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Caleta de Carquín.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

“Grupo de seres que tienen características en común, y quienes serán el objeto de algún estudio en específico” (Fuentelsaz, Pulpón, & Icart , 2006, pág. 55).

Para la actual investigación se tendrá en cuenta 20 colaboradores de la MDCC 2022, quienes amablemente participaron para responder las encuestas y que serán más adelante analizadas.

### **3.2.2 Muestra**

Debido a que la población para ser encuestada no es muy grande, no será necesaria realizar el método de muestreo, que sirve para reducir la cantidad población a una cantidad menor para su estudio. Por lo tanto se trabajara con 20 colaboradores de la MDCC 2022.

## **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.3.1 Técnicas a emplear**

Para el recojo de los datos, se elaboró un cuestionario dirigido a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín, lo cual serán analizadas mediante tablas y gráficos.

### **3.3.2 Descripción de los instrumentos**

Se realizó la encuesta a los colaboradores de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” que fue realizado por la autora (bachiller) donde se divide en dos dimensiones:

- Comunicación Interna: Integrada por 5 dimensiones que contiene 16 ítems (preguntas).
- Satisfacción Laboral: Integrada por 2 dimensiones que contiene 11 ítems (preguntas).

Con lo cual gracias a dichas preguntas se podrá medir el grado de satisfacción que tienen los colaboradores de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”, la escala de medición será de 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, y 5= Siempre.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Se trabajó con el software SPSS versión N° 26, además se trabajó con el programa Excel versión 2013 para la creación de los gráficos de barras y circulares.

Por último la recolección de los datos fue por medio del instrumento de las encuestas que posteriormente fueron Registrado, tabulado y codificado con el Coeficiente estadístico de Correlación de Rho de Spearman.

## CAPITULO IV. RESULTADOS

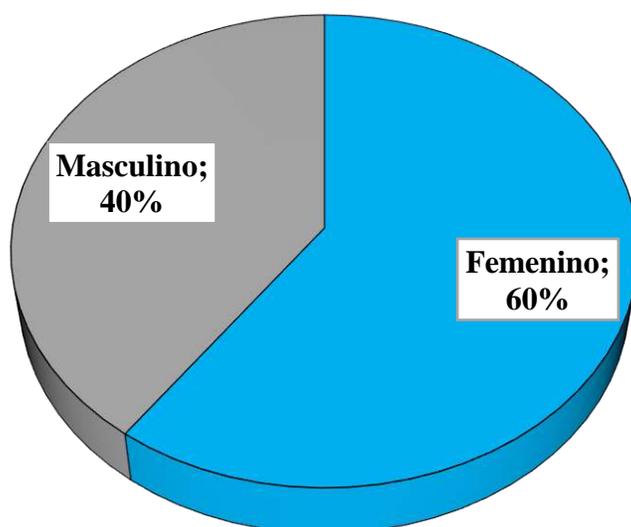
### 4.1 Análisis de resultados

#### 4.1.1. Descripción de los datos del encuestado

Tabla 1  
*Género*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	12	60,0	60,0	60,0
	Masculino	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.



*Figura 1. Género*

Se visualiza en la tabla y figura 1, el 40% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” son de género masculino y el 60% son de género femenino, por lo que puede entender que se tiene una cantidad de colaboradores equitativos.

Tabla 2  
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 22 a 29 años	15	75,0	75,0	75,0
	De 30 a 37 años	3	15,0	15,0	90,0
	De 38 a 44 años	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

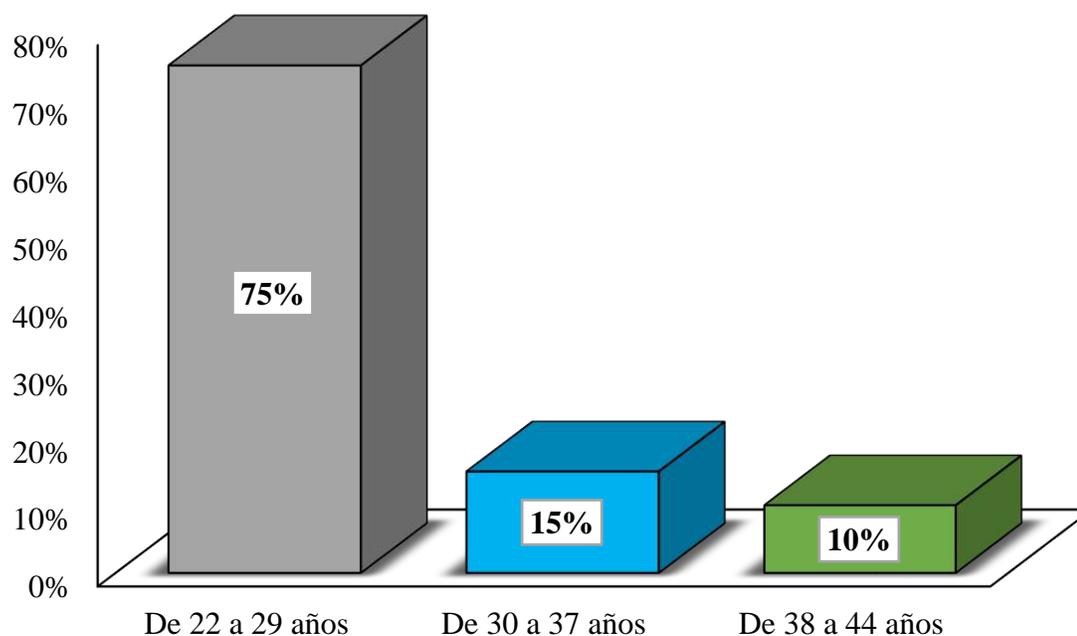


Figura 2. Edad

Se visualiza en la tabla y figura 2, el 75% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” tienen entre 22 a 29 años de edad, un 15% tienen entre 30 a 37 años de edad y solo un 10% tiene entre 38 a 44 años de edad, por lo que puede entenderse que se tienen colaboradores muy jóvenes dentro de la MDCC.

Tabla 3  
Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero(a)	19	95,0	95,0	95,0
	Divorciado(a)	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

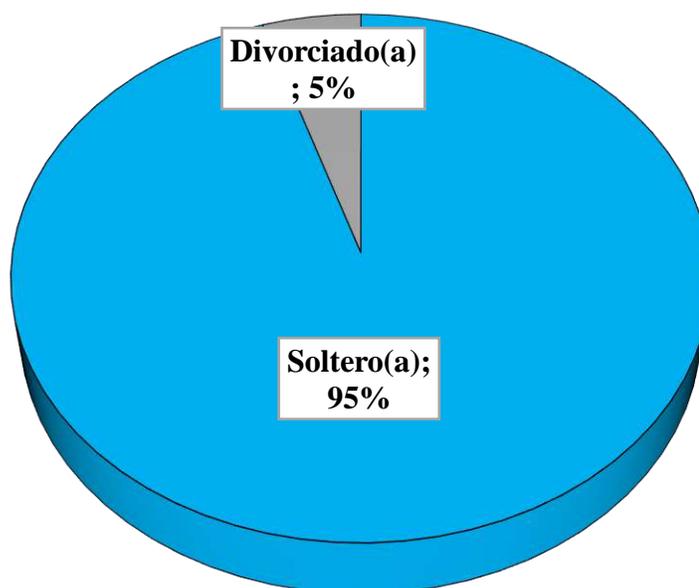


Figura 3. Estado civil

Se visualiza en la tabla y figura 3, el 95% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” tienen un estado civil de soltero(a) y solo un 5% es divorciado(a), por lo que puede entenderse que se tienen colaboradores que no están comprometidos en una relación sólida dentro de la MDDC, tal vez por tener una edad muy joven.

Tabla 4  
Grado de estudio

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Educación Universitaria	19	95,0	95,0	95,0
Educación Técnico	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

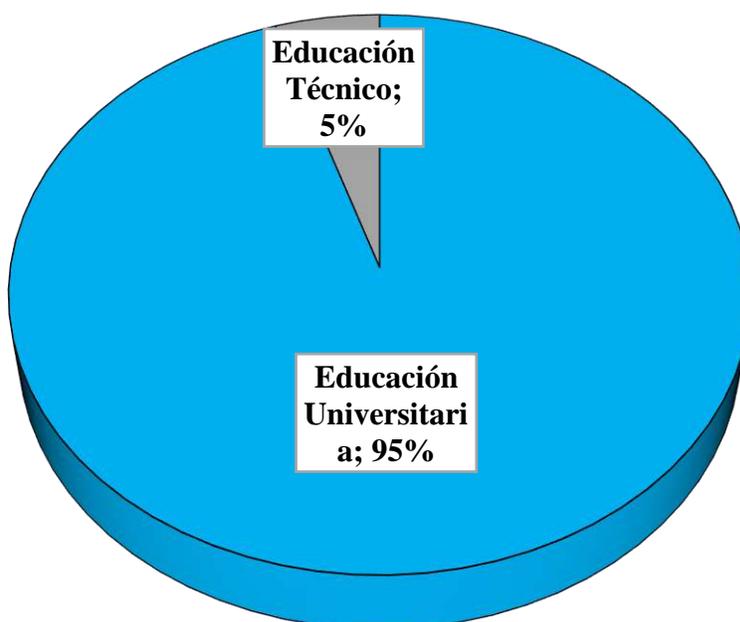


Figura 4. Grado de estudio

Se visualiza en la tabla y figura 4, el 95% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” tienen una educación universitaria, mientras que solo un 5% tiene una educación técnica, por lo que puede entender que se tiene colaboradores profesionales dentro de la MDDC.

#### 4.1.2. Descripción de la primera variable comunicación interna y sus dimensiones

Tabla 5  
*Comunicación Interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	4	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	9	45,0	45,0	65,0
	BUENO	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

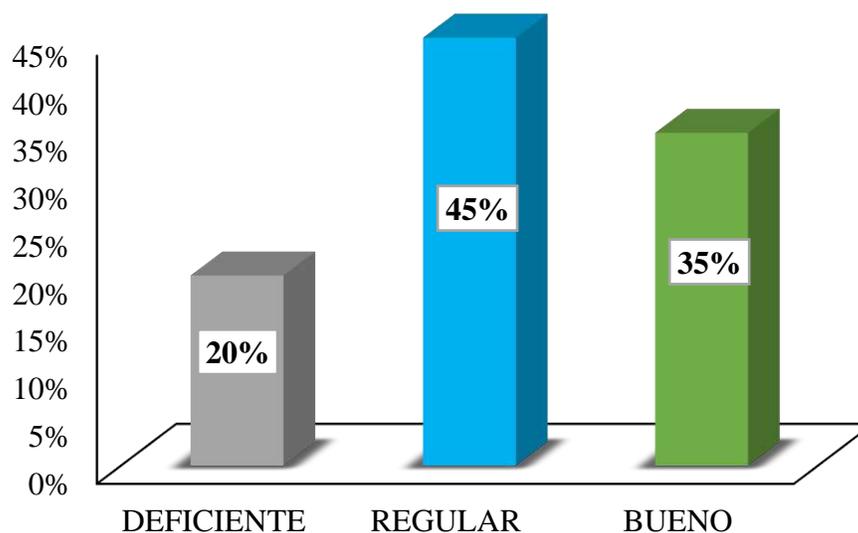


Figura 5. Comunicación Interna

Se visualiza en la tabla y figura 5, el 20% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” considera como deficiente la comunicación interna en la municipalidad, mientras que un 40% lo considera como regular y un 35% considera como bueno la comunicación interna que se tiene dentro de la MDDC, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir una mayor satisfacción de los colaboradores.

Tabla 6  
Tipos de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	8	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	7	35,0	35,0	75,0
	BUENO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

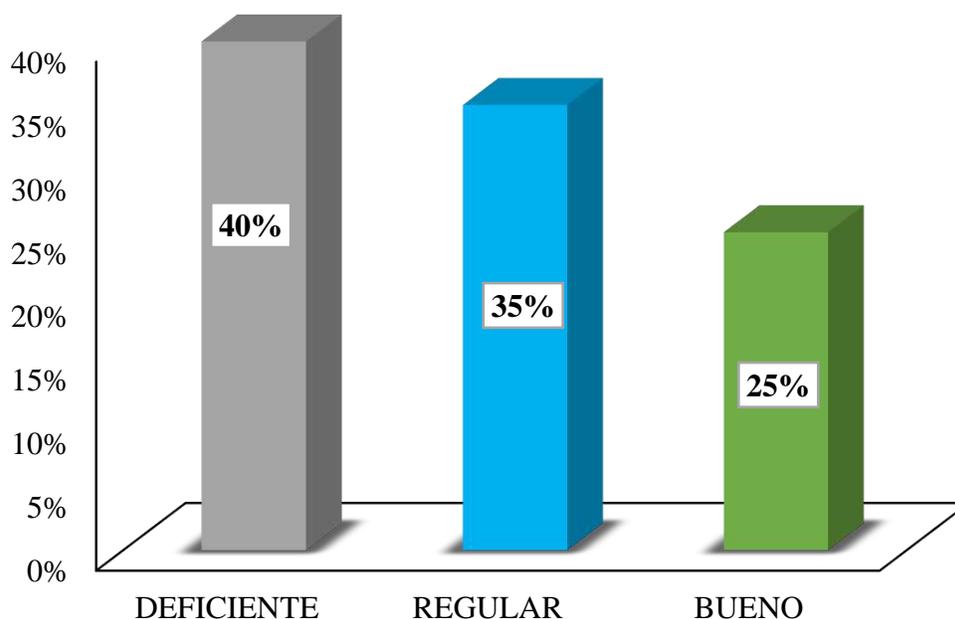


Figura 6. Tipos de comunicación

Se visualiza en la tabla y figura 6, el 20% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” considera como deficiente los tipos de comunicación que existe en la municipalidad, mientras que un 40% lo considera como regular y un 35% considera como bueno los tipos de comunicación que se tiene dentro de la MDDC, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores.

Tabla 7  
Habilidades Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	7	35,0	35,0	35,0
	REGULAR	9	45,0	45,0	80,0
	BUENO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

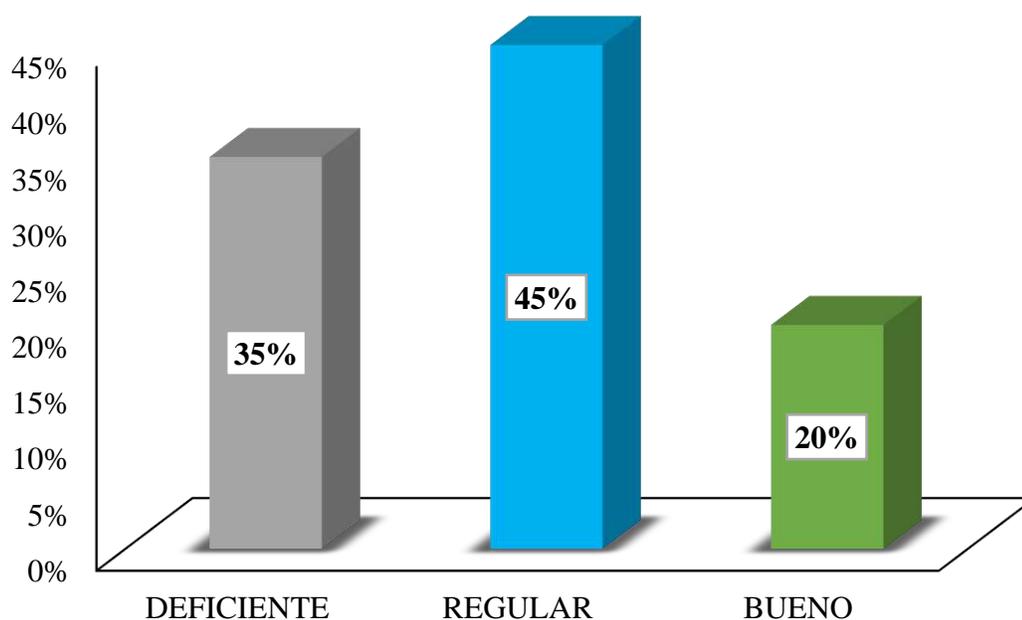


Figura 7. Habilidades Sociales

Se visualiza en la tabla y figura 7, el 35% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” consideran como deficiente las habilidades sociales en la municipalidad, mientras que un 45% lo considera como regular y solo un 20% considera como bueno las habilidades sociales que se tiene dentro de la MDDC, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir una mayor comunicación interna.

Tabla 8  
Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	2	10,0	10,0	10,0
	REGULAR	9	45,0	45,0	55,0
	BUENO	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

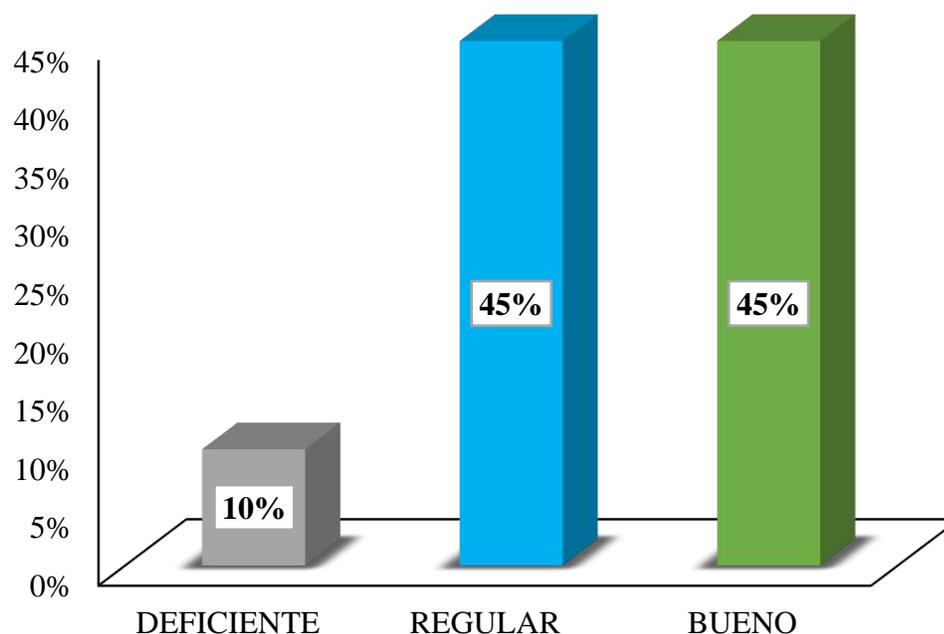


Figura 8. Liderazgo

Se visualiza en la tabla y figura 8, el 10% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” consideran como deficiente el liderazgo en la municipalidad, mientras que un 45% lo considera como regular y otro 45% considera como bueno el liderazgo que se tiene dentro de la MDDC, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir una mayor comunicación interna.

Tabla 9  
Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	6	30,0	30,0	30,0
	REGULAR	11	55,0	55,0	85,0
	BUENO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

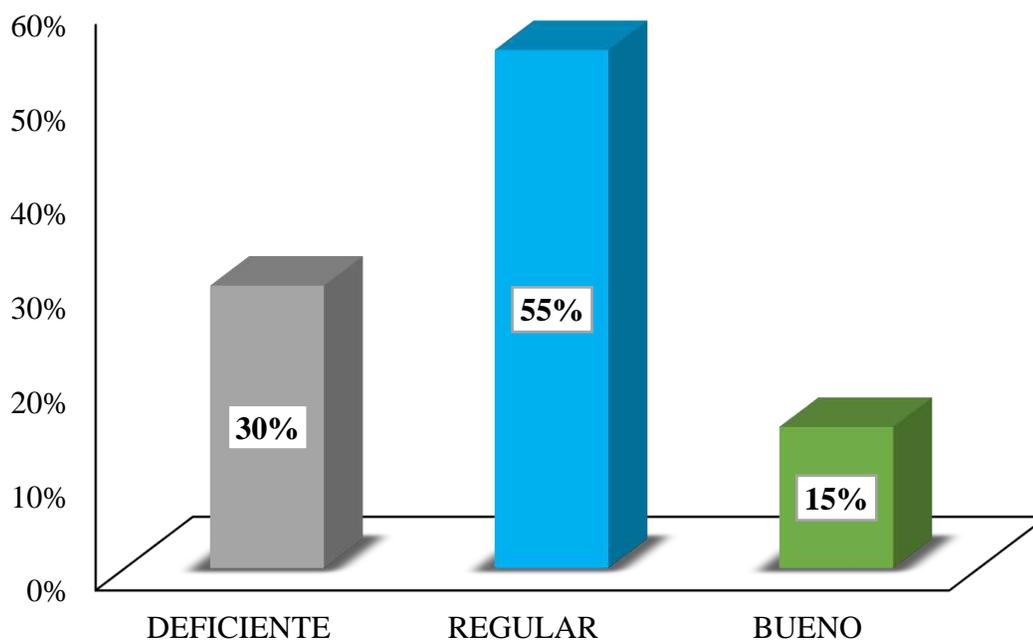


Figura 9. Motivación

Se visualiza en la tabla y figura 9, el 30% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” consideran como deficiente la motivación en la municipalidad, mientras que un 55% lo considera como regular y solo un 15% considera como bueno la motivación que se tiene dentro de la MDDC, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir mayor comunicación interna.

Tabla 10  
Resolución de Conflictos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	11	55,0	55,0	55,0
	REGULAR	6	30,0	30,0	85,0
	BUENO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

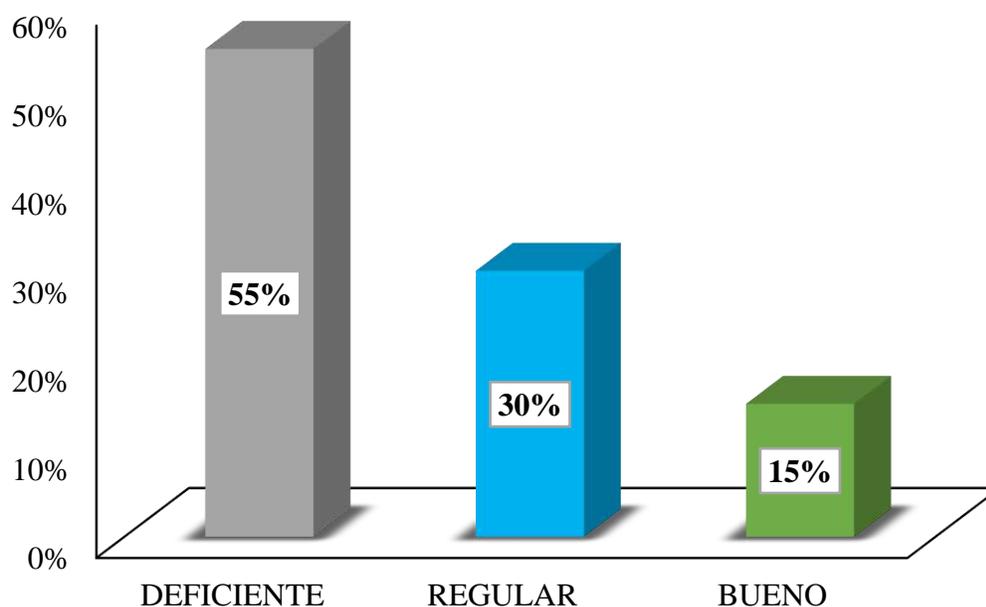


Figura 10. Resolución de Conflictos

Se visualiza en la tabla y figura 10, el 55% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” consideran como deficiente la resolución de conflictos en la municipalidad, mientras que un 30% lo considera como regular y solo un 15% considera como bueno la resolución de conflictos que se tiene dentro de la MDDC, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir una mayor comunicación interna.

### 4.1.3. Descripción de la segunda variable satisfacción laboral y sus dimensiones

Tabla 11  
*Satisfacción Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	9	45,0	45,0	45,0
	REGULAR	8	40,0	40,0	85,0
	BUENO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

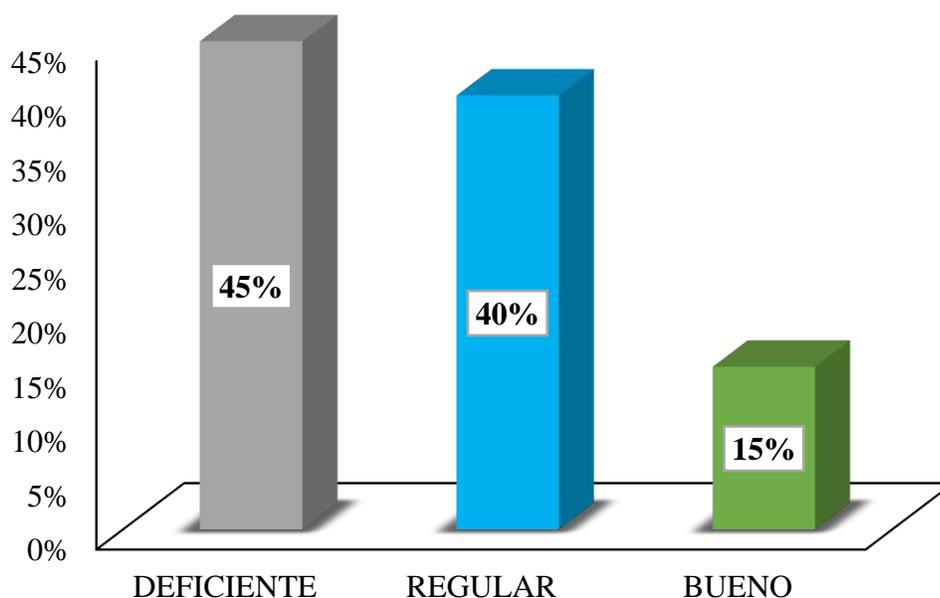


Figura 11. Satisfacción Laboral

Se visualiza en la tabla y figura 11, el 45% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” consideran como deficiente la satisfacción laboral en la municipalidad, mientras que un 40% lo considera como regular y solo un 15% considera como bueno la satisfacción laboral que se tiene dentro de la MDDC.

Tabla 12  
Calidad de Vida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	9	45,0	45,0	45,0
	REGULAR	9	45,0	45,0	90,0
	BUENO	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

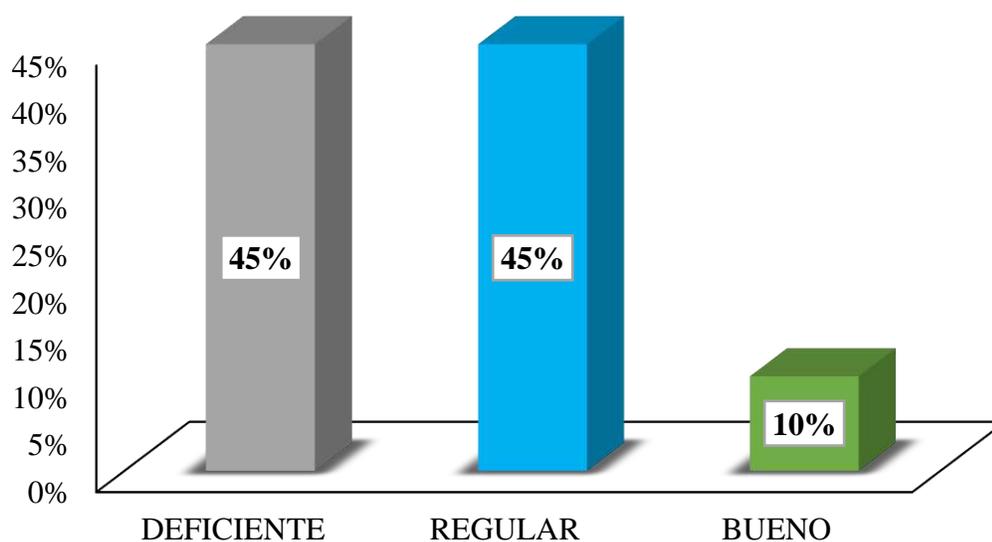


Figura 12. Calidad de Vida

Se visualiza en la tabla y figura 12, el 45% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” consideran como deficiente la calidad de vida en la municipalidad, mientras que un 45% lo considera como regular y solo un 10% considera como bueno la calidad de vida que se tiene dentro de la MDCC, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir una mayor satisfacción de los colaboradores.

Tabla 13  
Clima Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	8	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	10	50,0	50,0	90,0
	BUENO	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

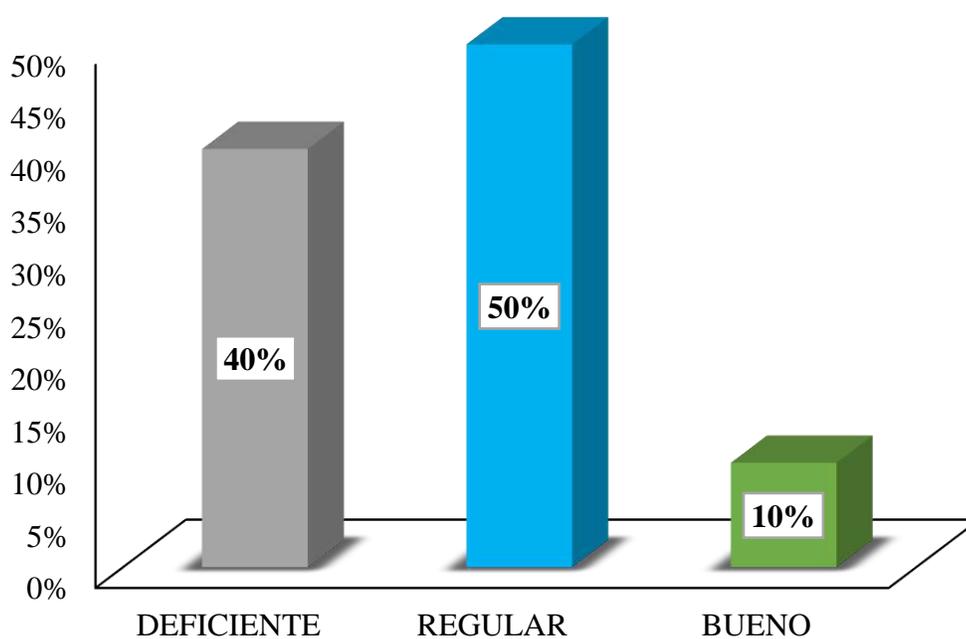


Figura 13. Clima Laboral

Se visualiza en la tabla y figura 13, el 40% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” consideran como deficiente el clima laboral en la municipalidad, mientras que un 50% lo considera como regular y solo un 10% considera como bueno el clima laboral que se tiene dentro de la MDDC, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir una mayor satisfacción de los colaboradores.

Tabla 14  
Factores Psicosociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	4	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	11	55,0	55,0	75,0
	BUENO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

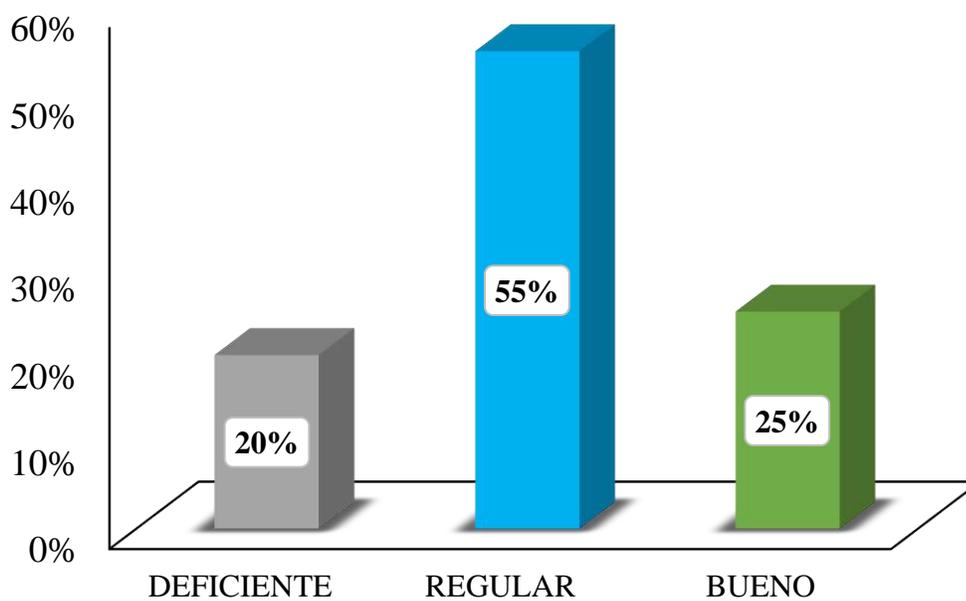


Figura 14. Factores Psicosociales

Se visualiza en la tabla y figura 14, el 20% de los colaboradores encuestados de la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022” consideran como deficiente los factores psicosociales en la municipalidad, mientras que un 55% lo considera como regular y un 25% considera como bueno los factores psicosociales que se tiene dentro de la MDDC, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir una mayor satisfacción de los colaboradores.

#### 4.1.4. Tabla de contingencia de las variables y dimensiones

Tabla 15  
*Comunicación Interna vs. Satisfacción Laboral*

		SATISFACCION LABORAL			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	
COMUNICACIÓN INTERNA	DEFICIENTE	10,0%	10,0%		20,0%
	REGULAR	20,0%	25,0%		45,0%
	BUENO	15,0%	5,0%	15,0%	35,0%
Total		45,0%	40,0%	15,0%	100,0%

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

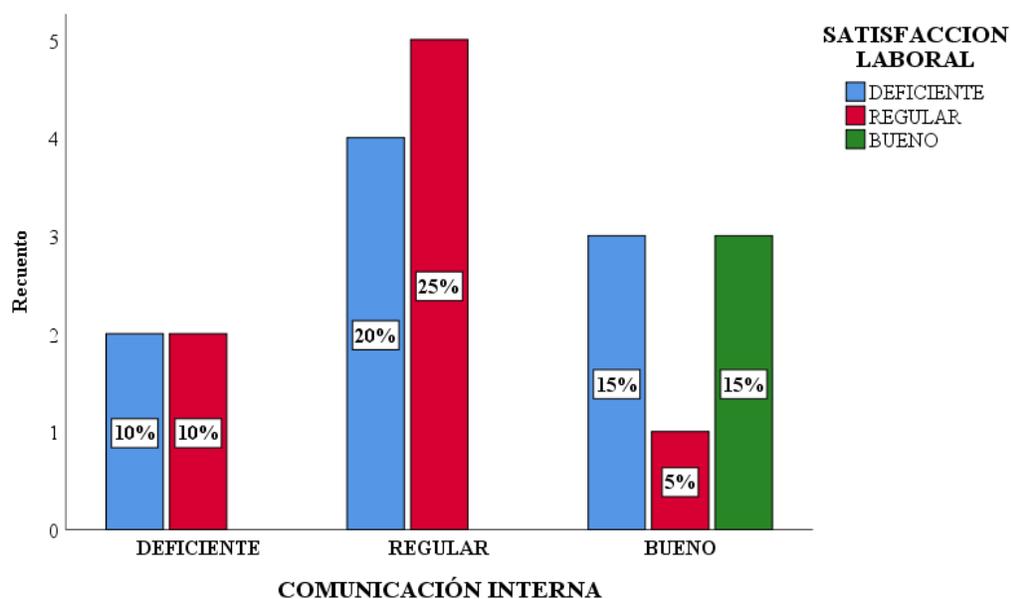


Figura 15. Comunicación Interna vs. Satisfacción Laboral

Se visualiza en la tabla y figura 15, que las variables de estudio comunicación interna y satisfacción laboral tienen un 10% de consideración deficiente según los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022, mientras que un 25% lo considera como regular, y un 15% lo considera como bueno, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir un buen ambiente dentro de la municipalidad.

Tabla 16  
Tipos de comunicación vs. Satisfacción Laboral

		SATISFACCION LABORAL			
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	Total
TIPOS DE COMUNICACIÓN	DEFICIENTE	15,0%	25,0%		40,0%
	REGULAR	20,0%	10,0%	5,0%	35,0%
	BUENO	10,0%	5,0%	10,0%	25,0%
Total		45,0%	40,0%	15,0%	100,0%

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

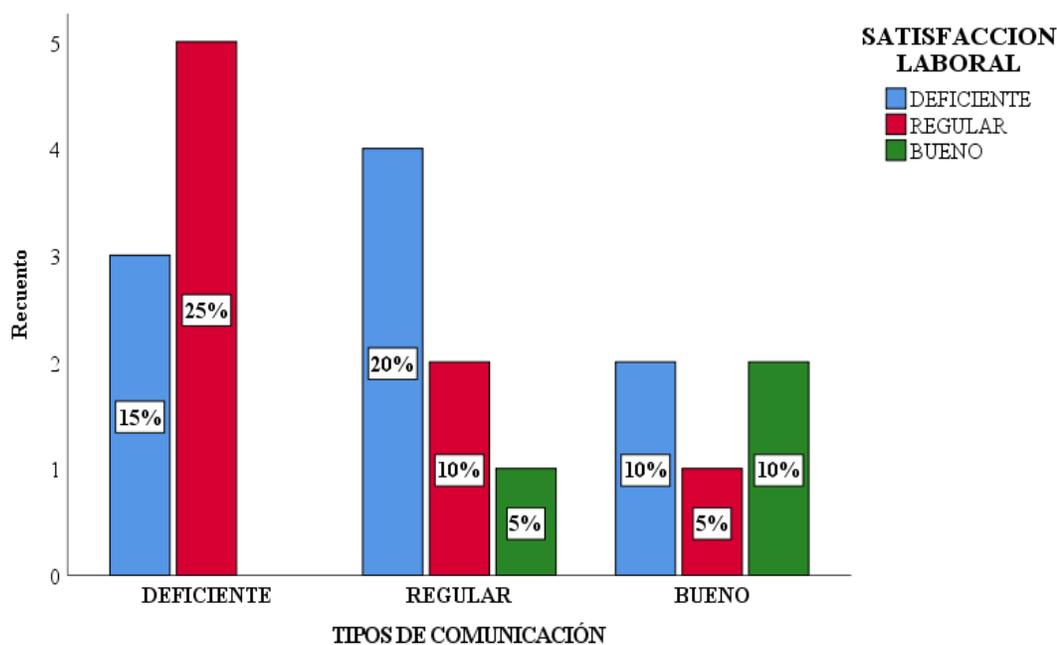


Figura 16. Tipos de comunicación vs. Satisfacción Laboral

Se visualiza en la tabla y figura 16, que los tipos de comunicación y la satisfacción laboral tienen un 15% de consideración deficiente según los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022, mientras que un 10% lo considera como regular, y otro 10% lo considera como bueno, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir un buen ambiente laboral dentro de la municipalidad.

Tabla 17  
*Habilidades Sociales vs. Satisfacción Laboral*

		SATISFACCION LABORAL			
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	Total
HABILIDADES SOCIALES	DEFICIENTE	15,0%	15,0%	5,0%	35,0%
	REGULAR	15,0%	25,0%	5,0%	45,0%
	BUENO	15,0%		5,0%	20,0%
Total		45,0%	40,0%	15,0%	100,0%

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

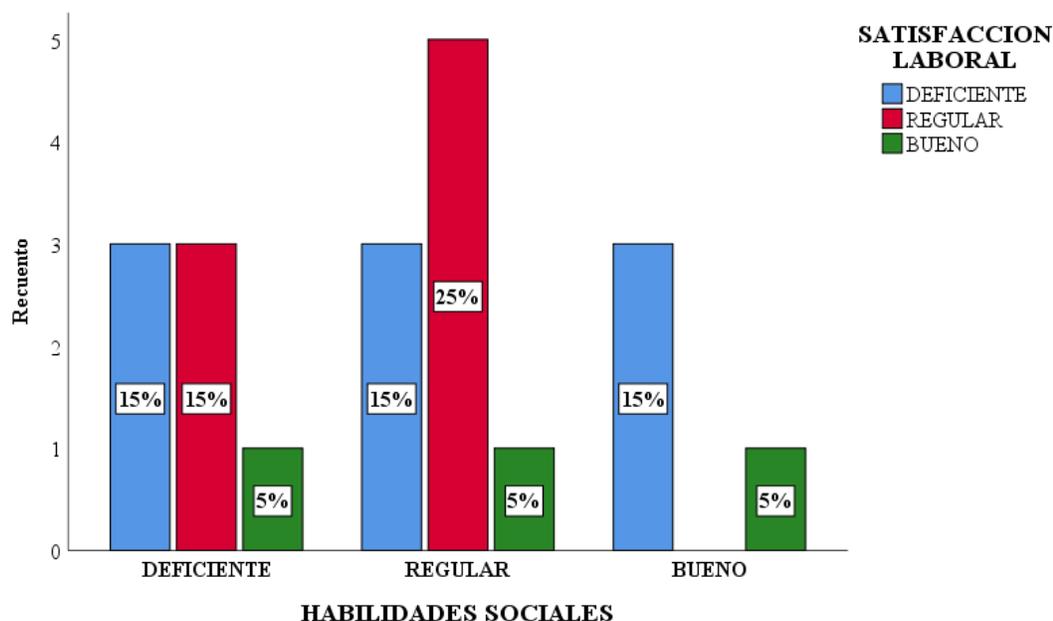


Figura 17. Habilidades Sociales vs. Satisfacción Laboral

Se visualiza en la tabla y figura 17, que las habilidades sociales y la satisfacción laboral tienen un 15% de consideración deficiente según los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022, mientras que un 25% lo considera como regular, y solo un 5% lo considera como bueno, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir un buen ambiente laboral dentro de la municipalidad.

Tabla 18  
Liderazgo vs. Satisfacción Laboral

		SATISFACCION LABORAL			
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	Total
LIDERAZGO	DEFICIENTE	10,0%			10,0%
	REGULAR	5,0%	40,0%		45,0%
	BUENO	30,0%		15,0%	45,0%
Total		45,0%	40,0%	15,0%	100,0%

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

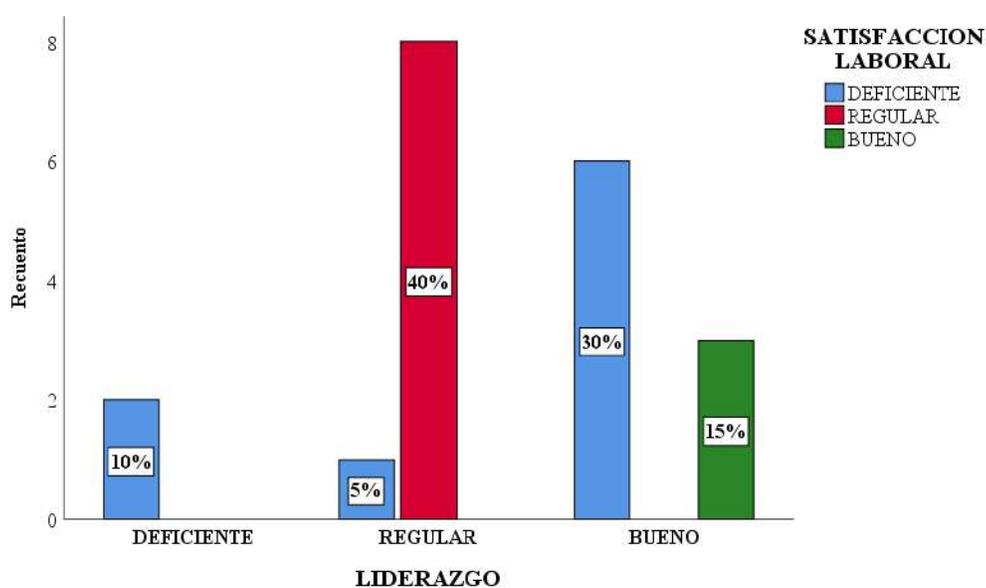


Figura 18. Liderazgo vs. Satisfacción Laboral

Se visualiza en la tabla y figura 18, que el liderazgo y la satisfacción laboral tienen un 10% de consideración deficiente según los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022, mientras que un 40% lo considera como regular, y un 15% lo considera como bueno, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir un buen ambiente laboral dentro de la municipalidad.

Tabla 19  
*Motivación vs. Satisfacción Laboral*

		SATISFACCION LABORAL			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	
MOTIVACIÓN	DEFICIENTE	15,0%	15,0%		30,0%
	REGULAR	30,0%	20,0%	5,0%	55,0%
	BUENO		5,0%	10,0%	15,0%
Total		45,0%	40,0%	15,0%	100,0%

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

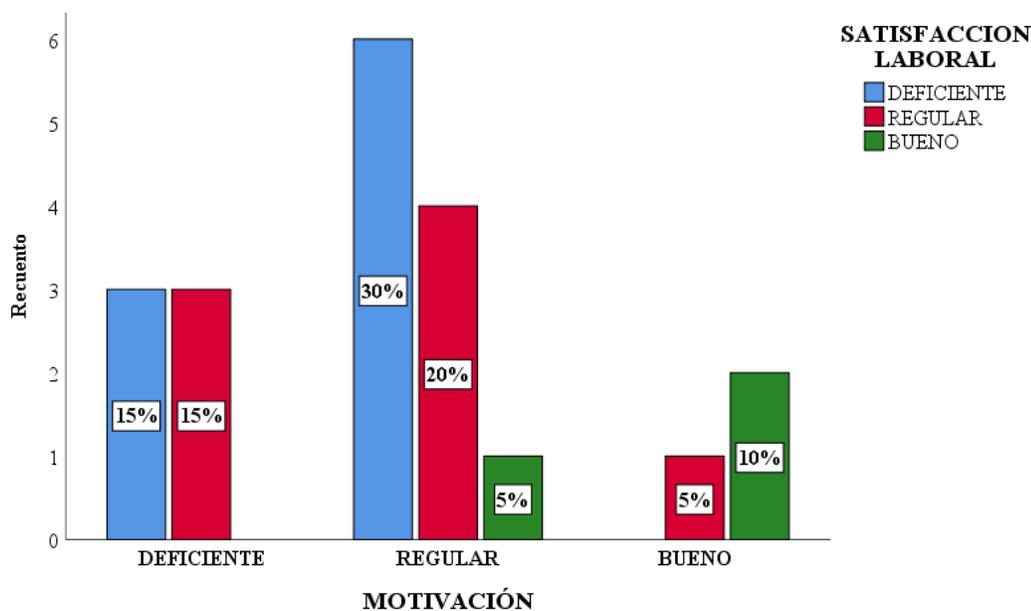


Figura 19. Motivación vs. Satisfacción Laboral

Se visualiza en la tabla y figura 19, que la motivación y la satisfacción laboral tienen un 15% de consideración deficiente según los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022, mientras que un 20% lo considera como regular, y otro 10% lo considera como bueno, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir un buen ambiente laboral dentro de la municipalidad.

Tabla 20  
Resolución de Conflictos vs. Satisfacción Laboral

		SATISFACCION LABORAL			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	DEFICIENTE	35,0%	20,0%		55,0%
	REGULAR	10,0%	15,0%	5,0%	30,0%
	BUENO		5,0%	10,0%	15,0%
Total		45,0%	40,0%	15,0%	100,0%

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

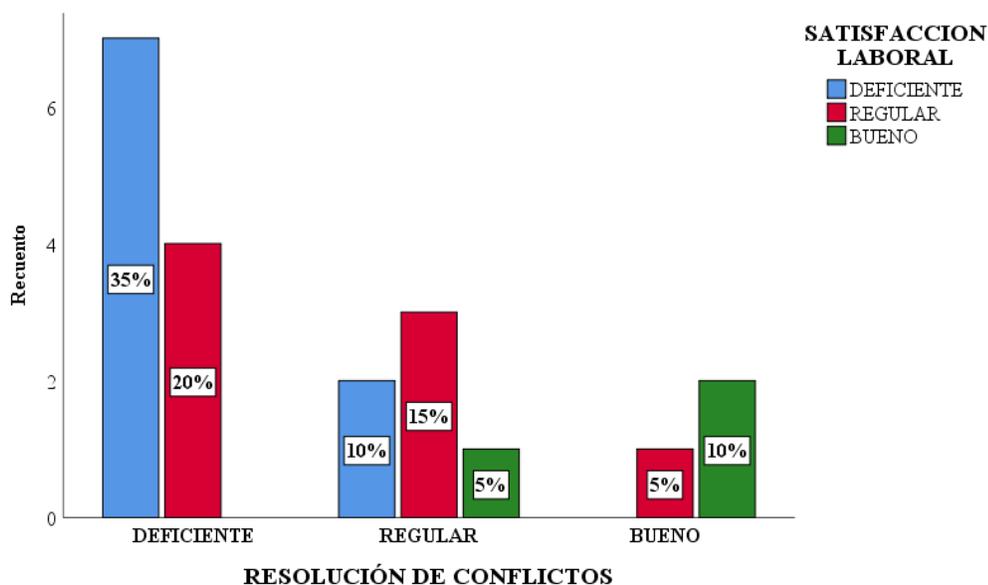


Figura 20. Resolución de Conflictos vs. Satisfacción Laboral

Se visualiza en la tabla y figura 20, que la resolución de conflictos y la satisfacción laboral tienen un 35% de consideración deficiente según los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022, mientras que un 15% lo considera como regular, y solo un 10% lo considera como bueno, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir un buen ambiente laboral dentro de la municipalidad.

Tabla 21  
*Calidad de vida vs. Comunicación interna*

		COMUNICACIÓN INTERNA			
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	Total
CALIDAD DE VIDA	DEFICIENTE	5,0%	25,0%	15,0%	45,0%
	REGULAR	15,0%	20,0%	10,0%	45,0%
	BUENO			10,0%	10,0%
Total		20,0%	45,0%	35,0%	100,0%

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

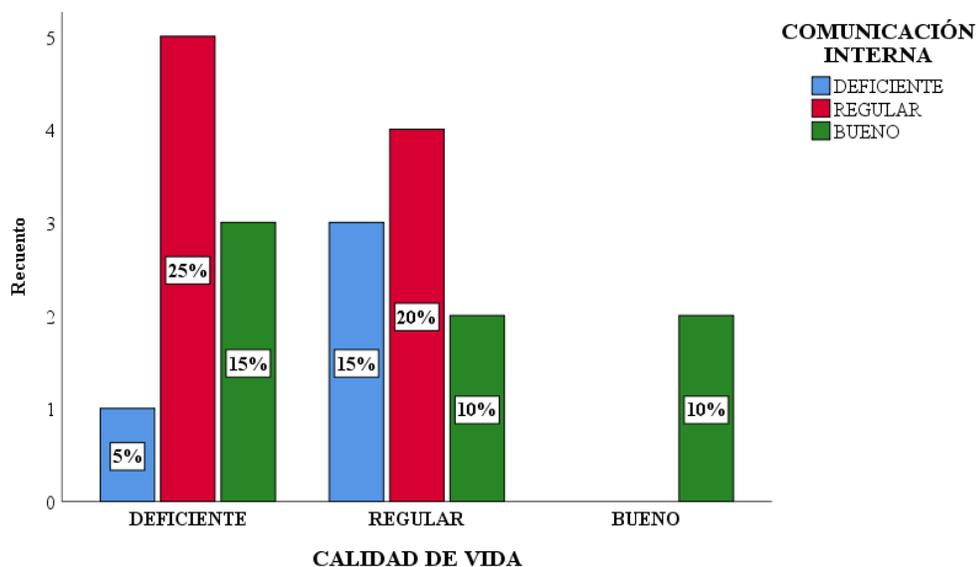


Figura 21. Calidad de vida vs. Comunicación interna

Se visualiza en la tabla y figura 21, que la calidad de vida y la comunicación interna tienen solo un 5% de consideración deficiente según los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022, mientras que un 20% lo considera como regular, y solo un 10% lo considera como bueno, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir un buen ambiente laboral dentro de la municipalidad y los colaboradores puedan realizar bien sus funciones.

Tabla 22  
Clima laboral vs. Comunicación interna

		COMUNICACIÓN INTERNA			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	
CLIMA LABORAL	DEFICIENTE	15,0%	25,0%		40,0%
	REGULAR	5,0%	20,0%	25,0%	50,0%
	BUENO			10,0%	10,0%
Total		20,0%	45,0%	35,0%	100,0%

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

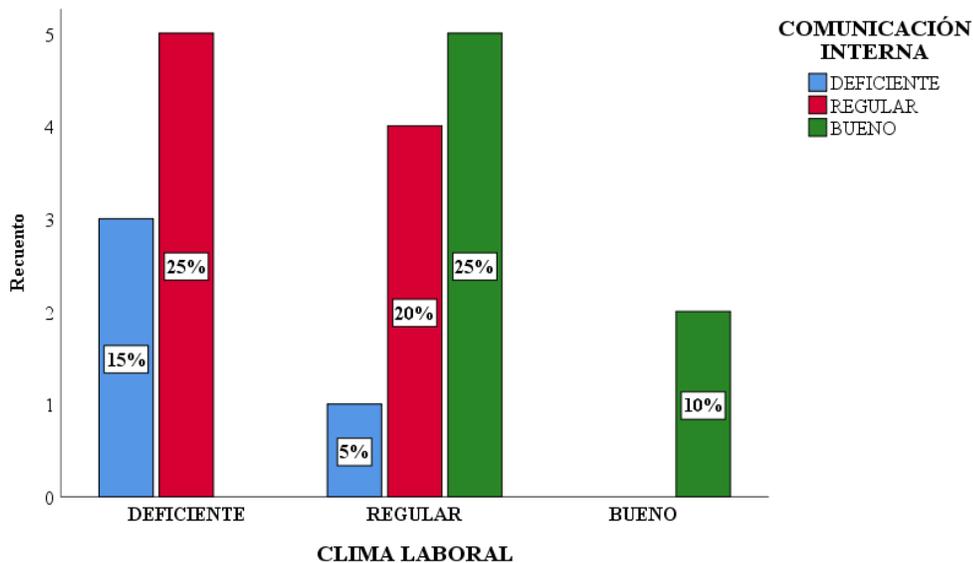


Figura 22. Clima laboral vs. Comunicación interna

Se visualiza en la tabla y figura 22, que el clima laboral y la comunicación interna tienen un 15% de consideración deficiente según los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022, mientras que un 20% lo considera como regular, y solo un 10% lo considera como bueno, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir un buen ambiente laboral dentro de la municipalidad y los colaboradores puedan realizar bien sus funciones.

Tabla 23  
Factores psicosociales vs. Comunicación interna

		COMUNICACIÓN INTERNA			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	
FACTORES PSICOSOCIALES	DEFICIENTE	5,0%	5,0%	10,0%	20,0%
	REGULAR	15,0%	25,0%	15,0%	55,0%
	BUENO		15,0%	10,0%	25,0%
Total		20,0%	45,0%	35,0%	100,0%

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

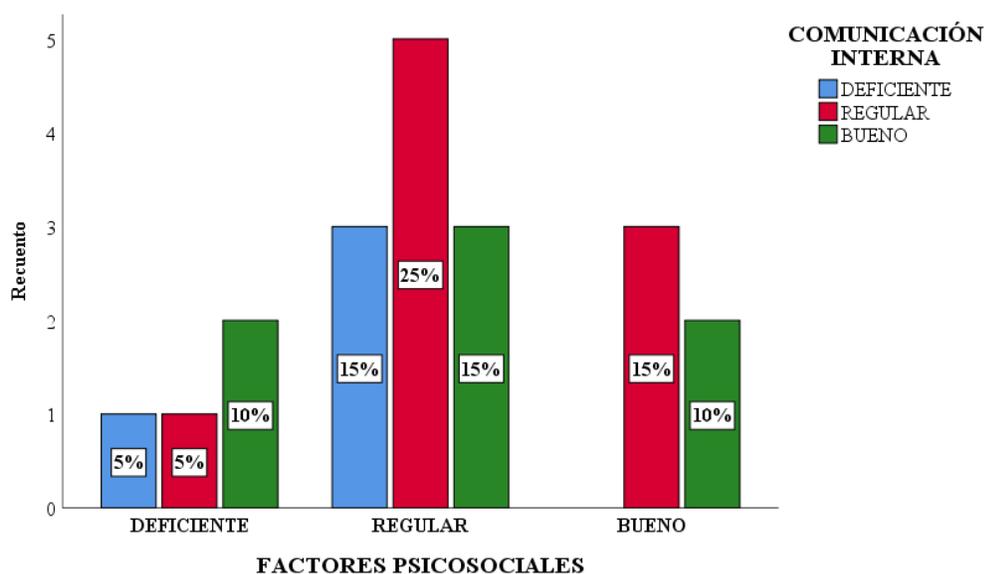


Figura 23. Factores psicosociales vs. Comunicación interna

Se visualiza en la tabla y figura 23, que los factores psicosociales y la comunicación interna tienen un 5% de consideración deficiente según los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022, mientras que un 25% lo considera como regular, y solo un 10% lo considera como bueno, por lo que se tiene que mejorar dichos indicadores para conseguir un buen ambiente laboral dentro de la municipalidad y los colaboradores puedan realizar bien sus funciones.

## 4.2 Supuesto de normalidad

Tabla 24

*Resultado de prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	,971	20	,784
Tipos de comunicación	,948	20	,335
Habilidades Sociales	,939	20	,234
Liderazgo	,859	20	,008
Motivación	,852	20	,006
Resolución de Conflictos	,912	20	,070
Satisfacción Laboral	,970	20	,764
Calidad de vida	,964	20	,623
Clima laboral	,949	20	,351
Factores Psicosociales	,956	20	,464

Nota: Resultados recabados del cuestionario realizado a los colaboradores en la “Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022”.

### APRECIACIÓN:

Se visualiza en la tabla 24, que al ser una población  $<50$  se va a aplicar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Además, se visualiza que entre las variables y dimensiones tienen un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ) normales y anormales, razón por la cual al ser una distribución no paramétrica por lo que utilizara la prueba de correlación de Spearman.

### 4.3 Contrastación de hipótesis

#### PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

#### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Aplicaremos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

Tabla 25

*Correlación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral*

		Comunicación Interna	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	1,000	,430
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,058
	N	20	20
	Satisfacción Laboral	,430	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,058	.
	N	20	20

### APRECIACIÓN:

Se logra observar en la tabla 25 que la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es inferior al nivel de significancia (p-valor= 0,05), razón por la cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de **0.430**, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada.

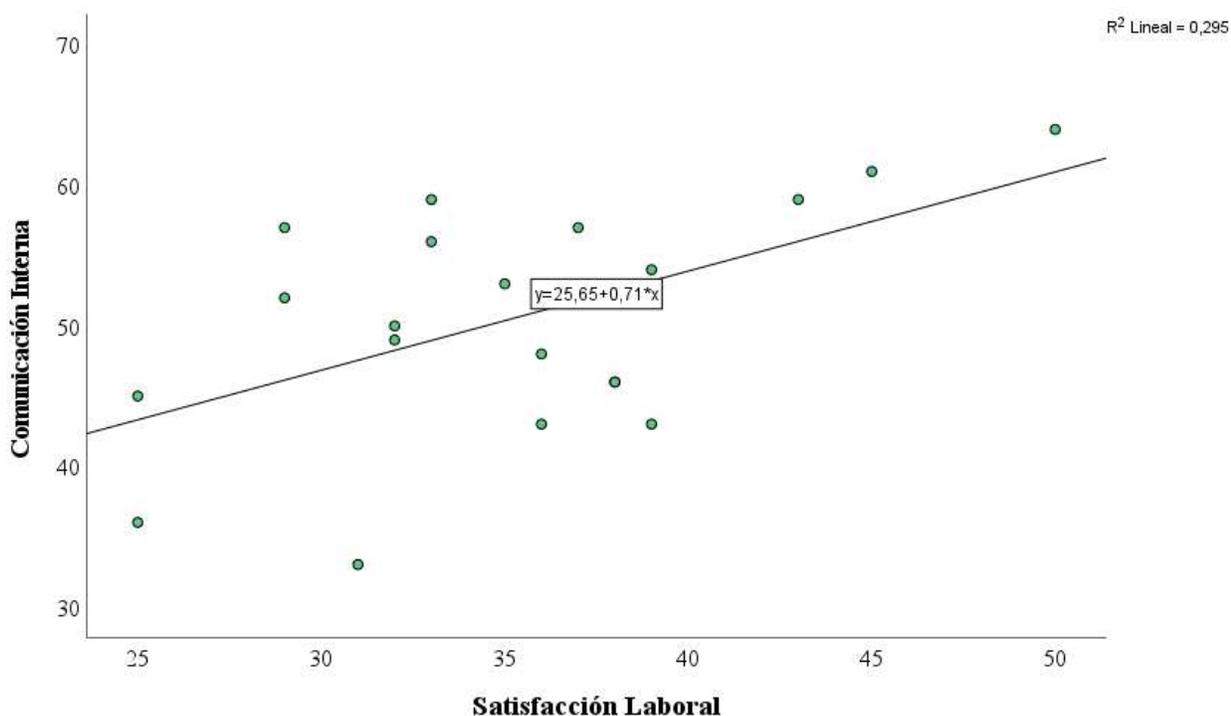


Figura 24. Correlación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral

En la figura 24 se observa que los puntos de dispersión se aproximan a la recta lineal. Con lo cual se evidencia que existe una correlación moderada entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°01

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°1

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

Tabla 26

*Correlación entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral*

			Comunicación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Tipos de comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,515*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	20	20
Satisfacción Laboral		Coefficiente de correlación	,515*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	20	20

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

### APRECIACIÓN:

Se logra observar en la tabla 26 que la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es inferior al nivel de significancia (p-valor= 0,05), razón por la cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de **0.515**, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada.

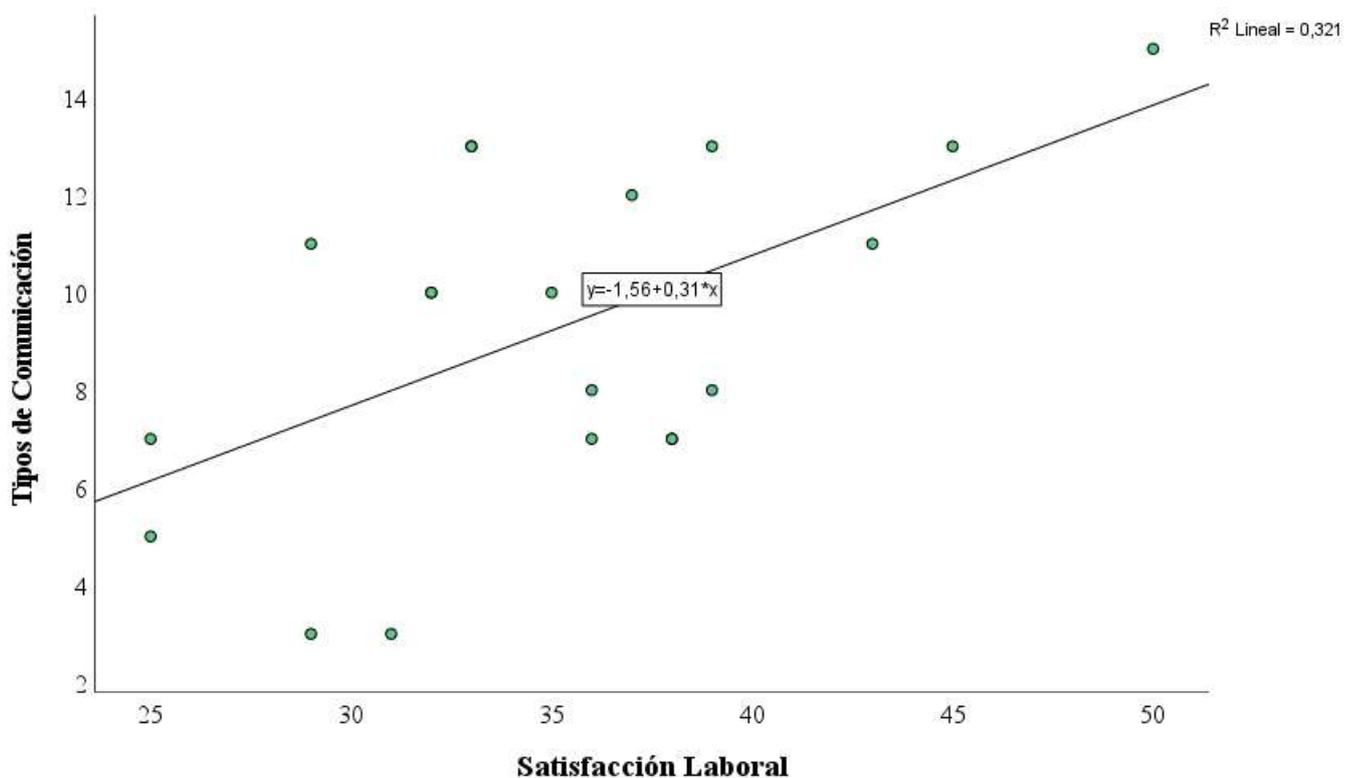


Figura 25. Correlación entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral

En la figura 25 se observa que los puntos de dispersión están aproximados hacia la recta lineal. Con lo cual se evidencia que existe una correlación moderada entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°02

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°2

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v24:**

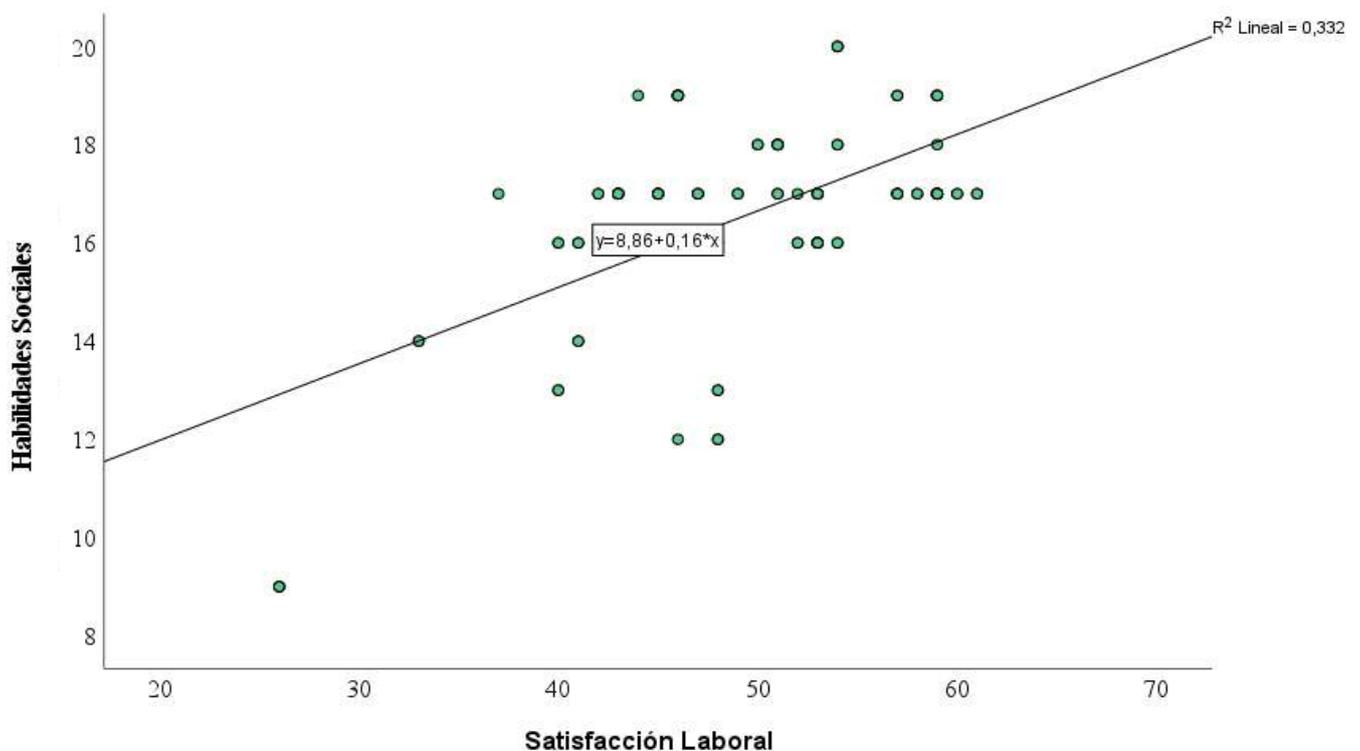
Tabla 27

*Correlación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral*

		Habilidades Sociales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	1,000	,394
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,694
	N	20	20
Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral	,394	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,694	.
	N	20	20

### APRECIACIÓN:

Se logra observar en la tabla 27 que la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es inferior al nivel de significancia (p-valor= 0,05), razón por la cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.394, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y baja.



*Figura 26.* Correlación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral

En la figura 26 se observa que los puntos de dispersión están un poco dispersados hacia la recta lineal. Con lo cual se evidencia que existe una correlación baja entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°03

**H<sub>0</sub>:** No Existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°3

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

Tabla 28

*Correlación entre el liderazgo y la satisfacción laboral*

		Satisfacción		
			Liderazgo	Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,578
		Sig. (bilateral)	.	,744
		N	20	20
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,578	1,000
		Sig. (bilateral)	,744	.
		N	20	20

### APRECIACIÓN:

Se logra observar en la tabla 28 que la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es inferior al nivel de significancia (p-valor= 0,05), razón por la cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.578, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada.

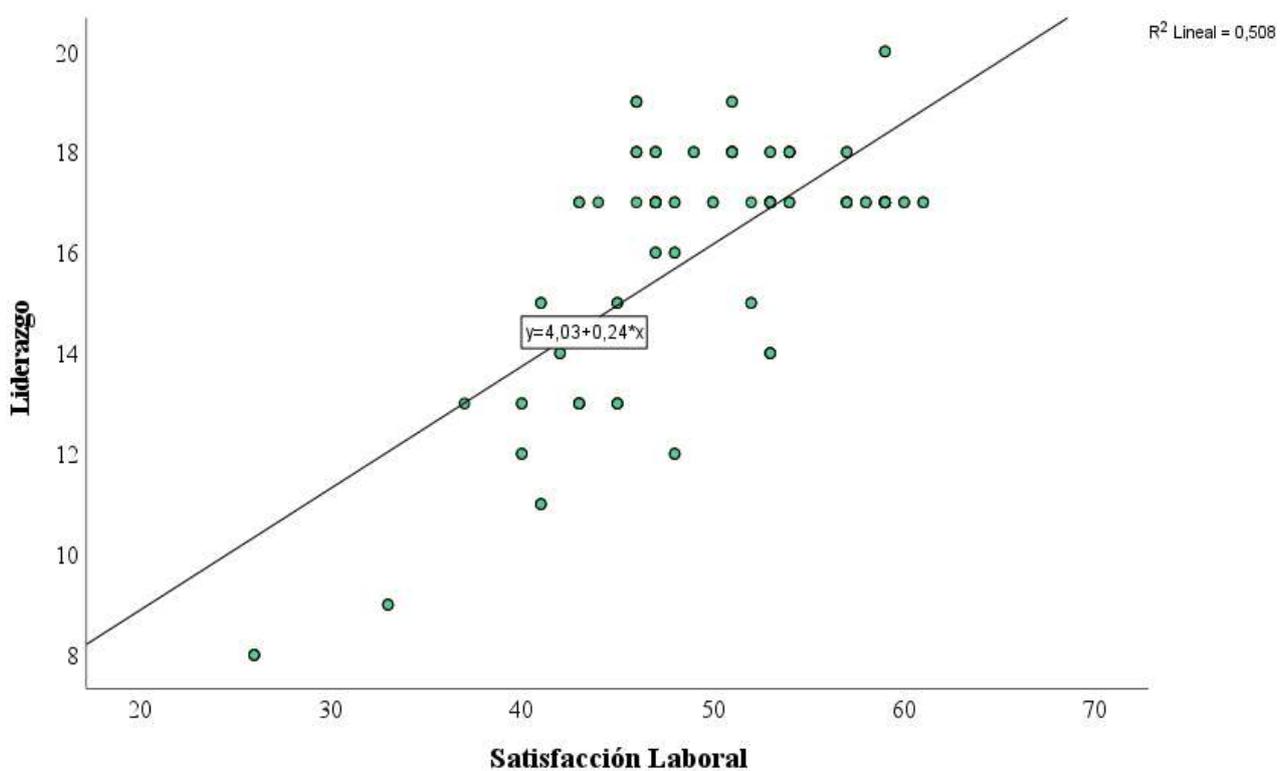


Figura 27. Correlación entre el liderazgo y la satisfacción laboral

En la figura 27 se observa que los puntos de dispersión están aproximándose a la recta lineal. Con lo cual se evidencia que existe una correlación moderada entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°04

**H<sub>0</sub>:** No Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°4

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

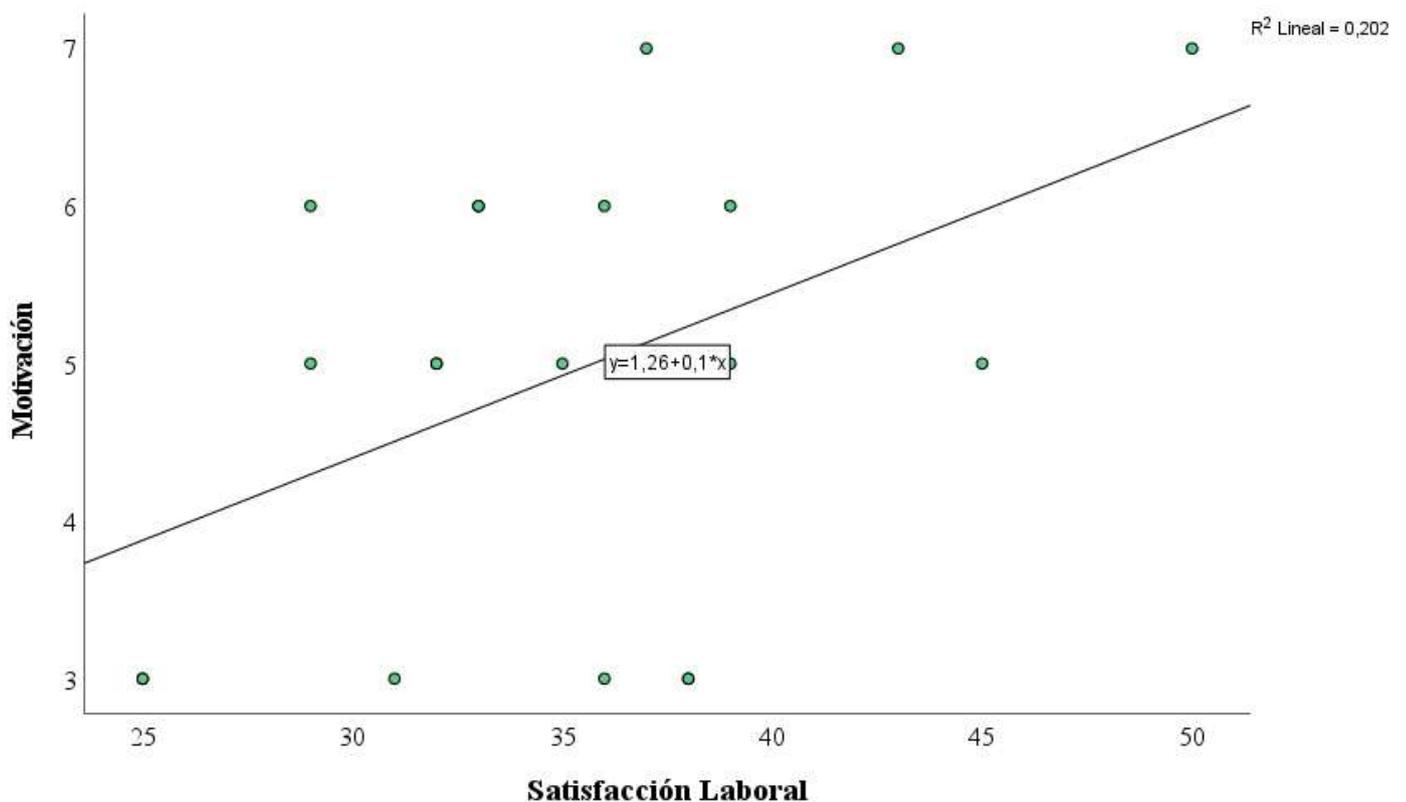
Tabla 29

*Correlación entre la motivación y la satisfacción laboral*

		Satisfacción		
			Motivación	Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de	1,000	,391
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,088
		N	20	20
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de	,391	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,088	.
		N	20	20

### APRECIACIÓN:

Se logra observar en la tabla 29 que la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es inferior al nivel de significancia (p-valor= 0,05), razón por la cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.391, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y baja.



*Figura 28.* Correlación entre la motivación y la satisfacción laboral

En la figura 28 se aprecia que los puntos de dispersión están un poco alejadas hacia la recta lineal. Con lo cual se evidencia que existe una correlación baja entre la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°05

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°5

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

Tabla 30

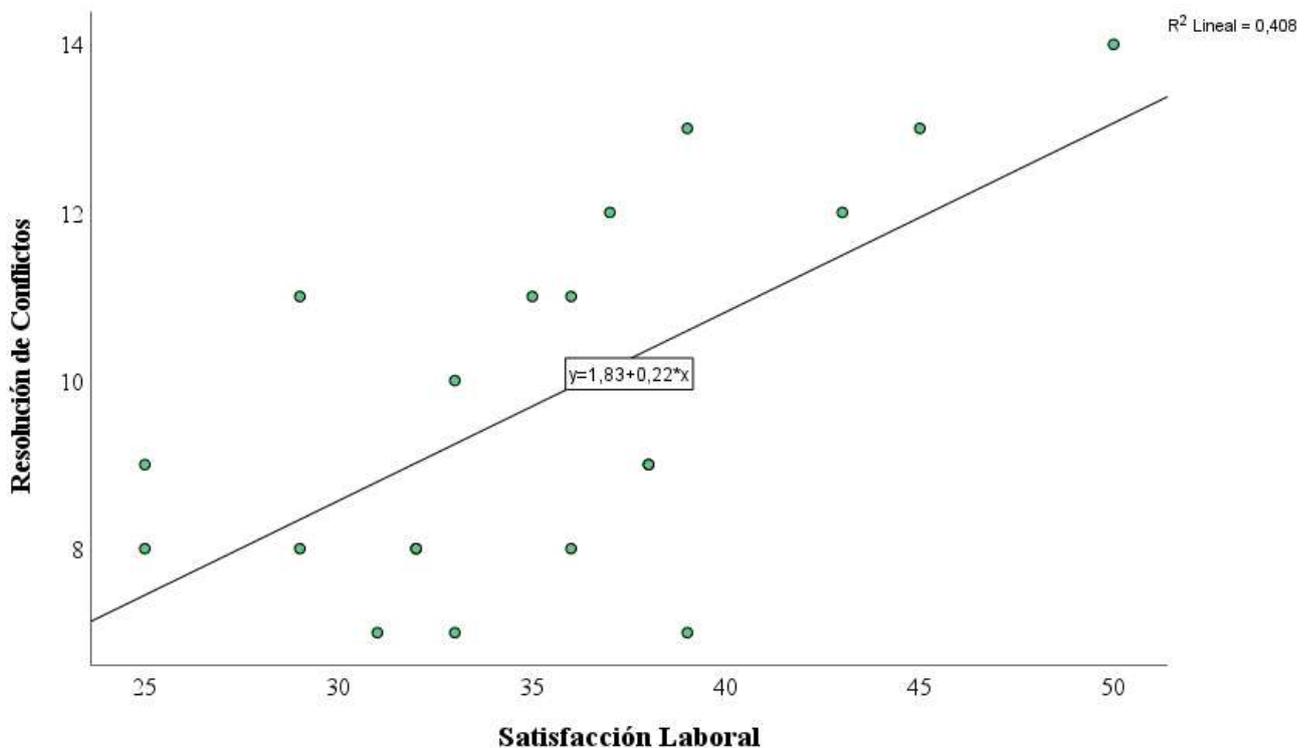
*Correlación entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral*

			Resolución de Conflictos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Resolución de	Coeficiente de	1,000	,546*
	Conflictos	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	20	20
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de	,546*	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	20	20

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

### APRECIACIÓN:

Se logra observar en la tabla 30 que la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es inferior al nivel de significancia (p-valor= 0,05), razón por la cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.546, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada.



*Figura 29.* Correlación entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral

En la figura 29 se observa que los puntos de dispersión están cerca a la recta lineal. Con lo cual se evidencia que existe una correlación moderada entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.

## CAPITULO V. DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión

- En la actual tesis se logró probar la existencia de una relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.430, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Estos datos guardan similitud con lo expresado por Guerra & León (2020) en su tesis “Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de la Subgerencia de desarrollo empresarial de la municipalidad Provincial de Trujillo - 2020”, concluyen luego de obtener datos del cuestionario realizado a 39 colaboradores que existe una correlación altamente significativa y directa entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral, destacando que la comunicación interna es primordial para una buena gestión del talento humano a nivel de organizaciones públicas y recomiendan mejorar los canales de comunicación en la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020 con el fin de que todos los trabajadores mejoren su satisfacción con el trabajo, de esta manera potenciar su rendimiento.

- En la actual investigación se logró demostrar que existe una cercana relación entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.515, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Este dato guarda similitud con lo expresado por González (2006) quien lo define como la percepción que tiene la persona con su aspecto laboral o la tarea que realiza dentro de una organización y se verá plasmada por el puesto en el que se encuentra y por cómo ve el colaborador dicho puesto asignado, un claro ejemplo es que los colaboradores siempre esperan un buen trabajo con una remuneración buena y sin mucha carga física. Además considera que el tema de

satisfacción laboral está relacionado con el clima que se tiene dentro del trabajo, ya que el colaborador puede percibir como satisfactorio o deprimente no solo su tarea que realiza sino también con el aspecto general de cómo es en realidad la organización. (p.117)

- En la actual investigación se logró demostrar que existe una cercana relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.394, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y baja. Este dato guarda similitud con lo expresado por Dongil & Cano (2014) las habilidades sociales se trata de como las personas se relacionan entre si compartiendo diferentes experiencias, opiniones o sentimientos, pero sin la necesidad de ver el lado negativo, es decir, de cómo se desenvuelven las personas con las demás. Pero cabe recalcar que no todas las personas poseen dichas habilidades, por ejemplo de ser sociables o de decir sus opiniones sin el miedo de ser rechazadas. (p.1)

- En la actual investigación se logró demostrar que existe una cercana relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.578, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Este dato guarda similitud con lo expresado por Tracy (2014) Indica que los lideres tienen la premisa de sacar lo mejor de cada persona que esté en su cargo para que esta pueda alcanzar el propósito o las metas que se ha trazado, de buscar la manera de como motivarlo o incentivarlo para que pueda dar lo mejor de sí, esas son las cuestiones necesarias que se implantan dentro del liderazgo y que es necesario tener dentro de las organizaciones. Muchas veces esta misión recae sobre los jefes o gerentes de las empresas pero que en muchas oportunidades no poseen esa función de liderar personas por lo que se aprecia que no se logra alcanzar las metas esperadas dentro de las empresas. (p.9)

- En la actual investigación se logró demostrar que existe una cercana relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.391, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y baja. Este dato guarda similitud con lo expresado por También Marina (2011) considera que las personas cuando están desmotivadas se encuentran sin ánimos o deseos de realizar de forma eficiente su trabajo porque no pueden poner todo su esfuerzo en dicha tarea, en cambio si una persona se encuentra motivada hará de forma eficiente hasta eficaz su trabajo, por lo que es obligatorio que las organizaciones estén al pendiente del estado en el que se encuentran sus colaboradores de forma cotidiana, en todo caso para implantar estrategias motivacionales. (p.26)

- En la actual investigación se logró demostrar que existe una cercana relación entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.546, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Este dato guarda similitud con lo expresado por Accerto (2014) opina que en las organizaciones los colaboradores casi siempre se van a encontrar con otras personas que no comparten sus mismas ideas o tengan ciertas discrepancias en su forma de trabajar por lo que habrán discusiones o en este caso conflictos, pero esto a veces también puede ser originado por dos motivos especiales de conflictos. La primera es el conflicto intrapersonal que ocurre dentro de una persona y esta pueda ser por ciertos problemas personales o familiares que pueden terminar influyendo en generar conflicto dentro del trabajo, y el otro es el conflicto interpersonal que ocurre entre los colaboradores que pueden ser de diferentes áreas e incluso diferentes niveles jerárquicos, por ejemplo una implantación de un horario nuevo de parte del gerente puede ocasionar conflicto entre los subordinados por tener distintas percepciones por esta media establecida. (p.5)

## CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

- Sé comprobó la veracidad de la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de **0.430**, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Esto quiere decir, que las dimensiones de ambas variables de estudio tienen una relación significativa por lo que en la MDCC 2022, si se aplica de buena manera los indicadores de la comunicación interna se tendrán buenos resultados en la satisfacción de los colaboradores.

- Sé comprobó la veracidad de la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.515, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Esto quiere decir, que en la MDCC 2022 se tendrá una buena satisfacción laboral si se considera a los indicadores de los tipos de comunicación como la comunicación descendente, comunicación horizontal y comunicación ascendente. La buena aplicación de dichos indicadores antes mencionados, va a permitir conseguir una mayor satisfacción de los colaboradores del municipio de Carquín y podrán laborar de forma adecuada logrando un buen clima laboral.

- Sé comprobó la veracidad de la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.394, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y baja. Esto quiere decir, que en la MDCC 2022 se tendrá una buena satisfacción laboral si se

considera a las a los indicadores como la iniciativa, la empatía, la flexibilidad, la asertividad. La buena aplicación de dichos indicadores antes mencionados, va a permitir conseguir una mayor satisfacción de los colaboradores del municipio de Carquín y podrán laborar de forma adecuada logrando un buen clima laboral.

- Sé comprobó la veracidad de la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.578, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Esto quiere decir, que en la MDCC 2022 se tendrá una buena satisfacción laboral si se considera a los indicadores como las funciones estratégicas, funciones organizativas, funciones operativas, funciones técnicas. La buena aplicación de dichos indicadores antes mencionados, va a permitir conseguir una mayor satisfacción de los colaboradores del municipio de Carquín y podrán laborar de forma adecuada logrando un buen clima laboral.

- Sé comprobó la veracidad de la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.391, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y baja. Esto quiere decir, que en la MDCC 2022 se tendrá una buena satisfacción laboral si se considera a los indicadores como la motivación individual, motivación colectiva, motivación económica, motivación no dineraria. La buena aplicación de dichos indicadores antes mencionados, va a permitir conseguir una mayor satisfacción de los colaboradores del municipio de Carquín y podrán laborar de forma adecuada logrando un buen clima laboral.

- Sé comprobó la veracidad de la hipótesis alterna que menciona la existencia de una relación significativa entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.546, según la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Esto quiere decir, que en la MDCC 2022, se tendrá una buena satisfacción laboral si se considera a los indicadores como la comunicación asertiva, las actividades de integración, el respeto y solidaridad, trabajo en equipo. La buena aplicación de dichos indicadores antes mencionados, va a permitir conseguir una mayor satisfacción de los colaboradores del municipio de Carquín y podrán laborar de forma adecuada logrando un buen clima laboral.

## 6.2 Recomendaciones

- Se recomienda al gerente de recursos humanos que para alcanzar buenos estándares de una correcta comunicación interna dentro de la MDCC 2022, se tendrá que implementar estrategias de habilidades blandas para el personal como las dinámicas de grupo para fomentar la integración y comunicación para resolver problemas dentro del trabajo, así el colaborador se sienta comprometido y satisfecho con la municipalidad.

- Se recomienda al gerente de personal en cuanto a los tipos de comunicación dentro de la MDCC 2022, tendrá que incentivar a que exista una comunicación más fluida de forma horizontal entre todos los colaboradores de la municipalidad, ya que al ser un municipio con reducido personal se podrá resolver las inquietudes de los colaboradores de una forma más rápida.

- Se recomienda al gerente de personal en cuanto a las habilidades sociales dentro de la MDCC 2022, promover con charlas por ejemplo mensuales los beneficios que trae una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo, la empatía que se debe tener cuando se presente problemas en la rutina del trabajo y se le pueda brindar una solución óptima siempre respetando al compañero.

- Se recomienda al gerente de personal en cuanto al liderazgo dentro de la MDCC 2022, dar el ejemplo a los demás colaboradores de tener una correcta comunicación entre compañeros de trabajo y de siempre ser participativo ante cualquier requerimiento de ayuda dentro de la oficina, con lo cual los demás colaboradores querrán seguir su ejemplo.

- Se recomienda al gerente de personal en cuanto a la motivación dentro de la MDCC 2022, crear reconocimientos laborales cada fin de mes para incentivar por ejemplo a que los colaboradores trabajen de forma eficiente y comunicativa dentro del municipio; al ser una entidad pública sabemos dicho reconocimiento no será económico pero si se le puede

felicitar y brindar aplausos dentro de una reunión y además colocar una imagen como mejor colaborador del mes.

- Se recomienda al gerente de personal en cuanto a la resolución de conflictos dentro de la MDCC 2022, fomentar actividades mensuales de integración entre los colaboradores para conseguir la unión y el compañerismo del grupo, lo que la mayoría de empresas realiza es actividades de deporte, con lo cual los compañeros se conocen un poco más y logran dialogar para alcanzar la victoria del juego.

## CAPITULO VII. REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Altamirano, M. (2018). La comunicación interna en el fortalecimiento del clima laboral en la escuela de infantería aérea en Guayaquil, periodo 2018. *Obtención de licenciatura*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32430/1/M%c3%93NICA%20ALTAMIRANO.pdf>
- Aragadvay, M. (2022). Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba. *Obtención del grado de Magister*. Universidad católica de santiago de guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17744/1/T-UCSG-POS-MGSS-324.pdf>
- Benalcázar, C. (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources. *Maestría en desarrollo de talento humano*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benal%c3%a1zar-Relacion.pdf>
- Chiang, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=Satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=Satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false)
- Díaz, R., & Vásquez, K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en. *Obtención de Licenciatura*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Obtenido de

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5699/Roxana\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5699/Roxana_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Esquivel, R. (2019). *Influencia de la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la municipalidad del centro Poblado los Angeles, 2019. Obtención de licenciatura.* Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Peru.

Obtenido de

[http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1477/Rosa\\_tesis\\_t%c3%adtulo\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1477/Rosa_tesis_t%c3%adtulo_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores, J., & Sivana, G. (2020). *Relación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca – Arequipa 2020. Obtención de Licenciatura.* Universidad nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Obtenido de

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

Fuentelsaz, C., Pulpón, A., & Icart, M. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina.* Barcelona, España: Univerdidat de Barcelona.

Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA55&dq=que+es+poblacion+y+muestra&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwibxofZqp\\_7AhUILrkGHcYHC8wQuwV6BAgFEAk#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA55&dq=que+es+poblacion+y+muestra&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwibxofZqp_7AhUILrkGHcYHC8wQuwV6BAgFEAk#v=onepage&q&f=false)

García, N. (2020). *Gestión de la comunicacion interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa MCDONALD`S en la sucursal mall de sol, guayaquil, 2020.*

Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/49372/1/Gesti%20de%20la%20comunicaci%20interna%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20clima%20laboral%20de%20la%20empresa%20McDonald%20e2%80%99s%20en%20la%20sucursal%20Mall%20del%20sol%20c%20Guayaquil%20c%>

Guerra, O., & León, Y. (2020). *Comunicación interna y satisfacción laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la municipalidad provincial de Trujillo - 2020*. Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7365/1/REP\\_OSCAR.GUERRA\\_YOLANDA.LE%20N\\_COMUNICACION.INTERNA.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7365/1/REP_OSCAR.GUERRA_YOLANDA.LE%20N_COMUNICACION.INTERNA.pdf)

Pin, R. (2020). La comunicacion interna, el clima laboral y su incidencia en la programacion de la radio super k-800. *Obtencion de Licenciatura*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/49409/1/La%20comunicaci%20interna%20el%20clima%20laboral%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20programaci%20de%20la%20Radio%20S%20c%20baper%20k%20800.pdf>

Saldarriaga, J. (2019). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019. Obtención de grado de Maestro*. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48774/Saldarriaga\\_DJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48774/Saldarriaga_DJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## 7.2 Fuentes bibliográficas

Accerto;. (2014). *Resolución de conflictos*. Madrid, España: Planeta de agostini formación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=fMjPAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=>

Resoluci%C3%B3n+de+Conflictos&hl=es-

419&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=Resoluci%C3%B3n%20de%20Conflictos&f=false

Almenara, J., Romeo, M., & Roca, X. (2005). *Comunicación interna en la empresa* (Primera ed.). Barcelona, España: Uoc. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=NnKaBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=NnKaBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Banco Industrial. (13 de 04 de 2021). *Banco Industrial*. Obtenido de Banco Industrial:

<https://blog.corporacionbi.com/noticias/empleado-o-colaborador>

Barrientos, J. (2010). *Resolución de conflictos desde la Filosofía Aplicada y desde la Mediación*. Madrid, España: Visión libros. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=DovhHEPpF-sC&printsec=frontcover&dq=Resoluci%C3%B3n+de+Conflictos&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Resoluci%C3%B3n%20de%20Conflictos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=DovhHEPpF-sC&printsec=frontcover&dq=Resoluci%C3%B3n+de+Conflictos&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Resoluci%C3%B3n%20de%20Conflictos&f=false)

Bayón, J. (2019). *Cultural empresarial*. Málaga, España: Elearning. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=hXblDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+cultura+organizacional+es&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hXblDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+cultura+organizacional+es&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Berbel , G., & Gan , F. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona, España: UOC.

Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA180&dq=clima+laboral&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwj8p6nAw\_H6AhXdK7kGHWvDDXwQuwV6BAgKEA  
g#v=onepage&q&f=false

Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna* (Primera ed.). Barcelona: UOC. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=mxSzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=COMUNICACION%20INTERNA&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=COMUNICACION%20INTERNA&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=mxSzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=COMUNICACION+INTERNA&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=COMUNICACION%20INTERNA&f=false)

Dongil, E., & Cano, A. (2014). *Habilidades sociales. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el*, 60. Obtenido de [https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia\\_habilidades\\_sociales.pdf](https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf)

Editorial Vértice. (2008). *Comunicación interna*. Madrid, España: Vértice. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=comunicacion%20interna&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=comunicacion%20interna&f=false)

Essalud. (01 de 06 de 2015). *Boletín essalud*. Obtenido de Boletín essalud: [http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio\\_2015.htm#:~:text=Los%20Factores%20de%20Riesgo%20Psicosociales,salud%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20de](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm#:~:text=Los%20Factores%20de%20Riesgo%20Psicosociales,salud%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20de)

Fernández, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Logroño, España: tutor formación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=EAQKDQAAQBAJ&printsec=frontcover&d>

q=trabajo+en+equipo+libros+pdf&hl=es-  
419&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q&f=false

Fernández, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid, España:

Paraninfo. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=bObxCAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna+...+Comunicaci%C3%B3n++Habilidades+ Sociales+ Liderazgo+ Motivaci%C3%B3n+ Resoluci%C3%B3n+ de+ Conflictos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj46-V4oj7AhUZqZUCHS7FBToQuwV6BAgPE>

Ferro, J. (2021). *Habilidades sociales para empleados públicos*. Madrid, España: José

Manuel Ferro Veiga. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=RbE2EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RbE2EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

FeSP servicios públicos . (01 de 04 de 2015). *Fundación para la prevención de riesgos*

*laborales*. Obtenido de Fundación para la prevención de riesgos laborales:

<https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>

Gómez, D. (13 de 06 de 2022). *blog hubspot*. Obtenido de blog hubspot:

<https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera

ed.). Córdoba, Argentina: Brujas. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA59&dq=Enfoque+ de+ investigaci%C3%B3n+cuantitativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiUjseIz5X7AhXCLrkGHfXRCoU4ChC7BXoECA4QB>

w#v=onepage&q=Enfoque%20de%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativo&f=false

González, M. (2006). *Habilidades Directivas*. Málaga, España: Innova. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA117&dq=Satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwinxPaC54j7AhWfkZUCHWpcDlcQuwV6BAgIEAc#v=onepage&q&f=false>

Jaques, E. (2004). *La organización requerida*. Buenos Aires, Argentina: Gránica. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=PJ0bSTdimPIC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+organizacion+es&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=PJ0bSTdimPIC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+organizacion+es&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Koger, A. (2022). *Comunicación Genuina. Desarrolla una comunicación efectiva, no violenta, mediante la empatía, la autenticidad y la comprensión*. Madrid, España: Alex koger. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=SSiGEAAAQBAJ&pg=PT23&dq=empatia+es&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi9IjxmFL6AhVDIbkGHU\\_oAw4QuwV6BAgJEA#v=onepage&q=empatia%20es&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SSiGEAAAQBAJ&pg=PT23&dq=empatia+es&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi9IjxmFL6AhVDIbkGHU_oAw4QuwV6BAgJEA#v=onepage&q=empatia%20es&f=false)

Maldonado, J. (2018). *Metodología de La investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Enfoque+de+investigaci%C3%B3n+cuantitativo&hl=es->

419&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=Enfoque%20de%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativo&f=false

Marina, J. (2011). *Los secretos de la motivación* (Primera ed.). Barcelona, España: Ariel.

Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=hp1oXHLDKJQC&printsec=frontcover&dq=motivacion&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hp1oXHLDKJQC&printsec=frontcover&dq=motivacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Martínez, J. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*.

Valparaíso, Chile: Univerdidad villa del mar. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=DrRHb-9Lp84C&pg=PA135&dq=ambiente+f%C3%ADsico+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjM8tnovj7AhUeAbkGHTOZD1sQuwV6BAgHEAc#v=onepage&q&f=false>

Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). Balderas,

México: Limusa. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-](https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA44&dq=investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjIheT8q5_7AhWBBdQKHSs-CewQuwV6BAgFEAc#v=onepage&q&f=false)

[0hmvhwC&pg=PA44&dq=investigacion+aplicada&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA44&dq=investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjIheT8q5_7AhWBBdQKHSs-CewQuwV6BAgFEAc#v=onepage&q&f=false)

[419&sa=X&ved=2ahUKEwjIheT8q5\\_7AhWBBdQKHSs-](https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA44&dq=investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjIheT8q5_7AhWBBdQKHSs-CewQuwV6BAgFEAc#v=onepage&q&f=false)

[CewQuwV6BAgFEAc#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA44&dq=investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjIheT8q5_7AhWBBdQKHSs-CewQuwV6BAgFEAc#v=onepage&q&f=false)

Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*.

Barcelona, España: Babelcube. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=L1rlBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=motivacion+en+la+empresa&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=L1rlBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=motivacion+en+la+empresa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la*

*información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid,

España: Dykinson. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=b\\_vdlizdTJAC&pg=PA85&dq=comunicacion+ascendente,+descendente,+horizontal&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjQyMSyO36AhWZDrkGHTGzCBkQuwV6BAgLEAc#v=onepage&q=comunicacion%20ascendente%2C%20descendente%2C%20horizontal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=b_vdlizdTJAC&pg=PA85&dq=comunicacion+ascendente,+descendente,+horizontal&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjQyMSyO36AhWZDrkGHTGzCBkQuwV6BAgLEAc#v=onepage&q=comunicacion%20ascendente%2C%20descendente%2C%20horizontal&f=false)

Parker, G., McAdams, J., & Zielinski, D. (2013). *Cómo recompensar eficazmente a un equipo de trabajo*. Madrid, España: Díaz de santos. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=rRUBAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=reconocimiento+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=reconocimiento%20en%20el%20trabajo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rRUBAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=reconocimiento+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=reconocimiento%20en%20el%20trabajo&f=false)

Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de México, México: El manual moderno s.a de c.v. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=MgB8DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+vida+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MgB8DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+vida+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA116&dq=desempe%C3%B1o+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi7hu75vIj7AhWSIrkGHY09DpEQuwV6BAgEEAc#v=onepage&q&f=false>

Ronquillo, J. (2006). *Administración básica de la empresa familiar*. Ciudad de México, México: Panorama. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=amrJDUIh4tAC&pg=PA73&dq=la+comunicacion+asertiva+en+la+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjyreCmPL6AhX6K7kGHWYUBuIQuwV6BAgKEAc#v=onepage&q&f=false>

Salomon, S. (2010). *Liderazgo en la empresa familiar*. Barcelona, España: Egedsa.

Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=bQDF-Dnk2b0C&printsec=frontcover&dq=liderazgo+en+la+empresa&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=liderazgo%20en%20la%20empresa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=bQDF-Dnk2b0C&printsec=frontcover&dq=liderazgo+en+la+empresa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=liderazgo%20en%20la%20empresa&f=false)

Sodexo. (29 de 11 de 2021). *Sodexo servicios de calidad*. Obtenido de Sodexo servicios de calidad: <https://blog.sodexo.co/que-es-calidad-de-vida-laboral-y-cuales-son-sus-beneficios>

Toro , I., & Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación : investigación cualitativa/investigación cuantitativa*. Medellín, Colombia: Universidad Eafit. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&pg=PA158&dq=dise%C3%B1o+no+experimental+transeccional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi9u-Lyr5\\_7AhXMI7kGHW4BC-cQuwV6BAgIEAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&pg=PA158&dq=dise%C3%B1o+no+experimental+transeccional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi9u-Lyr5_7AhXMI7kGHW4BC-cQuwV6BAgIEAg#v=onepage&q&f=false)

Tracy, B. (2014). *Liderazgo*. Ciudad de México, México: Grupo Nelson. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=3h2MBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=liderazgo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=3h2MBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=liderazgo&f=false)

Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Barranquilla , Colombia: Editorial universitaria de la costa. Obtenido de

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed>

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Zaragoza, España: Universidad de Zaragoza. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

**ANEXO**

## **ANEXO N° 1: CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALETA DE CARQUÍN 2022**

Primero expresar mis saludos cordiales hacia su persona y mi agradecimiento por colaborar con el presente cuestionario, que nos permitirá conocer su punto de vista sobre la comunicación interna dentro de la municipalidad distrital de caleta de Carquín y su influencia que esta tiene dentro de su satisfacción como colaborador, por lo cual se le pide que sea lo más sincero posible con las respuestas.

*Nuevamente: ¡muchas gracias por su colaboración!*

### **I. Información del encuestado**

#### **1. Género**

- a) Femenino
- b) Masculino

#### **2. Edad**

\_\_\_\_\_ años

#### **3. Estado civil**

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Divorciado(a)
- d) Viudo(a)

#### **4. Grado de estudio**

- a) Educación primaria y secundaria
- b) Educación Técnico
- c) Educación Universitaria.
- d) Sin estudios

## II. INDICACIONES PREVIAS

A continuación se muestra 5 opciones para que pueda marcar la respuesta que usted considere la más apropiada. Solo marque una opción, de acuerdo a esta puntuación:

**1=Nunca; 2= Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre**

COMUNICACIÓN INTERNA						
I. Tipos de Comunicación		Puntuación				
		1	2	3	4	5
1.	Existe una comunicación abierta entre su equipo de trabajo.					
2.	Existe buena comunicación entre distintas áreas de la municipalidad.					
3.	El Gerente tiene comunicación cercana con su área.					
II. Habilidades Sociales		Puntuación				
		1	2	3	4	5
4.	Usted se considera una persona tímida(a) y tiene dificultades para comunicarse con sus compañeros.					
5.	Te consideras una persona empática(o), te gusta compartir las lecciones aprendidas con compañeros de trabajo.					
6.	Usted comparte un tiempo con tus compañeros, fuera de las Instalaciones Municipales.					
7.	Participa usted en actividades que organizan la entidad edil donde usted labora.					
III. Liderazgo		Puntuación				
		1	2	3	4	5
8.	Consideras que existe un líder dentro de tu área.					
9.	Tu jefe te inspira a querer mejorar como trabajador.					
10.	Tu jefe incentiva a trabajar en equipo para lograr las metas trazadas.					
IV. Motivación		Puntuación				
		1	2	3	4	5
11.	Reconocen tu labor como trabajador dentro de la municipalidad.					
12.	Realizan premios mensualmente para los mejores trabajadores dentro de la municipalidad.					
13.	Haz recibido algún premio o bonificación trabajando en la municipalidad.					

<b>V. Resolución de Conflictos</b>		<b>Puntuación</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Existe armonía entre compañeros de trabajo.					
15	Cuando existe conflicto dentro de la municipalidad, lo solucionan de buena manera					
16	Cuando tienes diferencias con otros trabajadores evitas entrar en conflicto.					
<b>SATISFACCION LABORAL</b>						
<b>VI. Calidad de vida</b>		<b>Puntuación</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Te sientes cómodo con tus compañeros de trabajo.					
18	Consideras que en un buen ambiente físico para poder laborar.					
19	Te comunicas con otros colaboradores para hacer bien tu trabajo.					
20	Sientes que podrías estar en un cargo más importante a diferencia de tus compañeros que están en la misma área.					
<b>VII. Clima laboral</b>		<b>Puntuación</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	Consideras que existe un buen clima en el aspecto laboral.					
22	Tienes muchas amistades para poder comunicarte dentro del trabajo.					
23	Te dejan dar tu opinión o punto de vista cuando entablan una conversación.					
24	Consideras que existe la unión y la amistad entre compañeros de trabajo dentro de esta municipalidad.					
<b>VIII. Factores Psicosociales</b>		<b>Puntuación</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	El trabajo que realizas, consideras que es muy cansado porque no te comunicas con tus compañeros para que te apoyen.					
26	Te estresas las personas que tienes como compañeros de trabajo.					
27	Consideras que están laborando en un horario que es muy práctico para la labor que realizas en el trabajo.					

*¡Gracias por responder el cuestionario, que tengas un excelente día!*

## ANEXO N°2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

## COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALETA DE CARQUÍN 2022

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.	<b>VARIABLE 1</b> <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos de Comunicación</li> <li>▪ Habilidades Sociales</li> <li>▪ Liderazgo</li> <li>▪ Motivación</li> <li>▪ Resolución de Conflictos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Enfoque de la Investigación:</b> Cuantitativo</li> <li>2. <b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</li> <li>3. <b>Diseño de Investigación</b> - No experimental-transaccional</li> <li>4. <b>Nivel de Investigación</b> Correlacional</li> <li>5. <b>Población y muestra.</b> 20 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022</li> <li>6. <b>Técnicas e instrumento de recolección de datos:</b> - Encuestas</li> <li>7. <b>Análisis interpretación de la información</b> - Excel 2010 - Figuras y tablas - Software spss v.26</li> </ol>
ESPECÍFICOS	¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022?	Determinar la relación que existe entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.	Existe una relación significativa entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.	<b>VARIABLE 2</b> <b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad de vida</li> <li>▪ Clima laboral</li> <li>▪ Factores Psicosociales</li> </ul>	
	¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022?	Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.	Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.			
	¿Qué relación existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022?	Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.	Existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.			
	¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022?	Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.	Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.			
	¿Qué relación existe entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022?	Determinar la relación que existe entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.	Existe una relación significativa entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín 2022.			

ANEXO N°3: DATA DE CONFIABILIDAD

\*Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

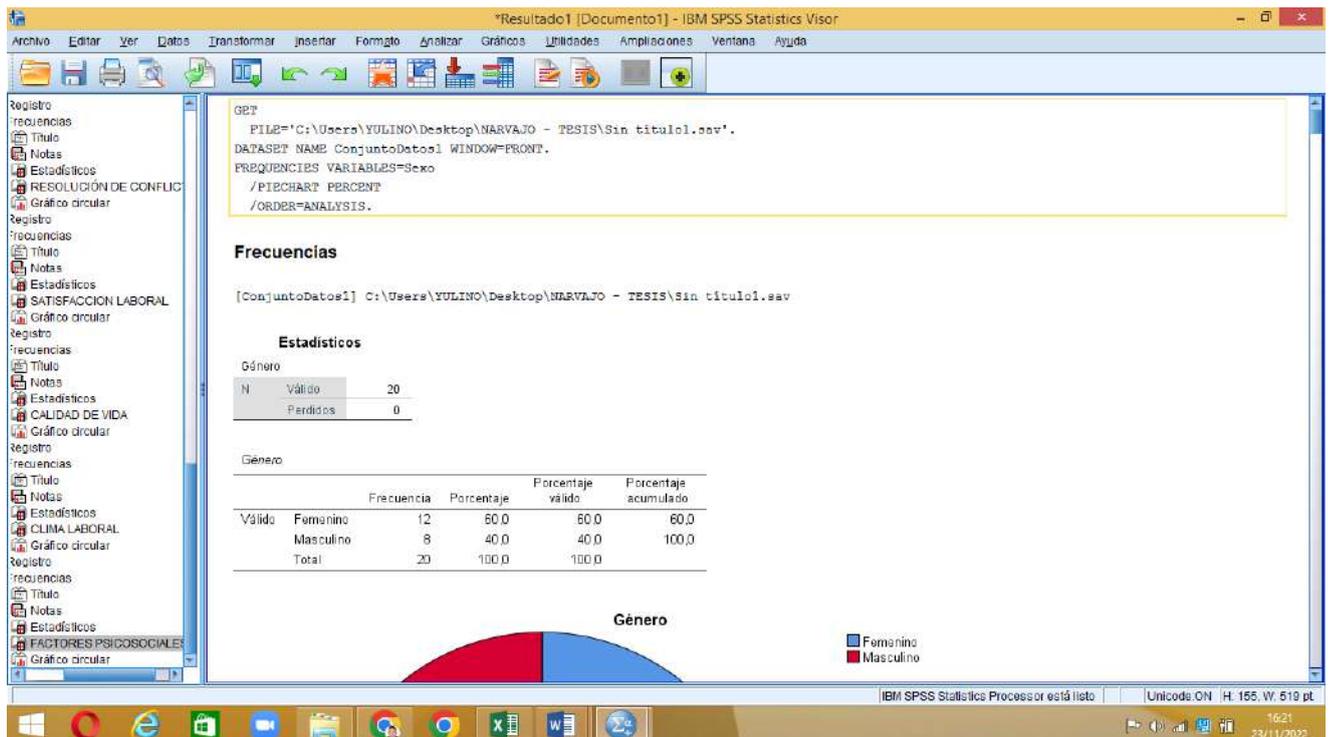
Visible: 52 de 52 variables

	V1	D1	D2	D3	D4	D5	V1_Agrupado	D1_Agrupado	D2_Agrupado	D3_Agrupado	D4_Agrupado	D5_Agrupado	V2	D6	D7	D8
1	46	7	16	11	3	9	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	38	15	12	11
2	46	7	16	11	3	9	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	38	15	12	11
3	52	3	18	15	5	11	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	29	10	10	9
4	43	8	13	11	3	8	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	36	16	14	6
5	57	12	14	12	7	12	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	37	16	15	6
6	64	15	13	16	7	14	BUENO	BUENO	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO	60	20	19	11
7	43	8	13	10	5	7	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	39	17	12	10
8	33	3	17	3	3	7	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	31	13	9	9
9	53	10	15	12	5	11	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	35	11	14	10
10	54	13	11	11	6	13	REGULAR	BUENO	DEFICIENTE	REGULAR	REGULAR	BUENO	39	15	12	12
11	56	13	15	15	6	7	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	33	11	14	8
12	49	10	13	13	5	8	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	32	12	13	7
13	59	13	15	15	6	10	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	33	11	14	8
14	60	10	15	12	5	8	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	32	12	13	7
15	45	7	13	14	3	8	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	BUENO	DEFICIENTE	DEFICIENTE	25	10	12	3
16	59	11	16	13	7	12	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	43	15	16	12
17	36	5	13	6	3	9	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	25	8	8	9
18	48	7	15	9	6	11	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	36	13	16	7
19	57	11	17	15	6	8	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	29	10	13	6
20	61	13	17	13	5	13	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	45	18	19	8
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

16:20 23/11/2022



**ANEXO N°4: BAREMACIÓN DE VARIABLES Y DIMENSIONES SEGÚN STANONE**

<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>NUMERO DE ITEMS</b>	<b>NIVELES Y RANGO</b>
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>16</b>	33-43 (Deficiente) 44-54 (Regular) 55-64 (Bueno)
TIPOS DE COMUNICACIÓN	3	5-8 (Deficiente) 9-12 (Regular) 13-15 (Bueno)
HABILIDADES SOCIALES	4	11-13 (Deficiente) 14-16 (Regular) 17-18 (Bueno)
LIDERAZGO	3	3-7 (Deficiente) 8-12 (Regular) 13-15 (Bueno)
MOTIVACIÓN	3	3-4 (Deficiente) 5-6 (Regular) 7 (Bueno)
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	3	7-9 (Deficiente) 10-12 (Regular) 13-14 (Bueno)
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	<b>11</b>	25-33 (Deficiente) 34-42 (Regular) 43-50 (Bueno)
CALIDAD DE VIDA	4	8-12 (Deficiente) 13-17 (Regular) 18-20 (Bueno)
CLIMA LABORAL	4	8-12 (Deficiente) 13-17 (Regular) 18-19 (Bueno)
FACTORES PSICOSOCIALES	3	3-6 (Deficiente) 7-10 (Regular) 11-12 (Bueno)

**ANEXO N°5: FOTOS DE ALGUNOS COLABORADORES DE LA MDCC**

