



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad
Distrital de Macate, 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa**

AUTOR:

Br. José Manuel Saldarriaga Díaz (ORCID: 0000-0001-5966-8150)

ASESOR:

Dr. López Robles, Edwin (ORCID: 0000-0002-6708-2093)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por iluminarme que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible.

A mi esposa María del Rosario Agreda tomas de Saldarriaga, que siempre está apoyándome en todos mis proyectos, para seguir creciendo profesional con calidad y calidez humana

A mis padres: Moisés y Nelly, quienes con su amor y comprensión contribuyeron a mi superación.

A mis suegros, Jesús y Donatilda, a mis hermanas y hermano, cuñados, sobrinas y sobrinos, quienes siempre me apoyan en mi crecimiento profesional

A mi abuelo José por sus constantes preocupaciones y llamadas telefónicas por mis estudios y sus deseos de seguir creciendo profesionalmente

A mis abuelos que ya no están aquí, y que ahora en el cielo apoyándome y dándome su bendición para seguir adelante

José Manuel

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por tener docentes altamente capacitados que nos brindaron una enseñanza excelente para mi vida profesional.

Al Dr. Edwin Martínez López, en su calidad Docente y asesor me orientó y guió para la culminación de un excelente trabajo de mi investigación.

A alcalde de la Municipalidad Distrital de Macate, Diunior Contreras Reyes, por brindarme la oportunidad de desarrollar mi tesis de investigación para la mejora de su gestión

A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate por las facilidades otorgadas en el tiempo que duró la investigación, ayudándome a cumplir con mis objetivos.

El Autor

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, José Manuel Saldarriaga Díaz, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019” presentado en 83 folios, para la obtención del grado académico de Maestro/a en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.



Chimbote, enero 2020

José Manuel Saldarriaga Díaz

DNI N° 40201688

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	19
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Operacionalización de las variables	20
2.3. Población, muestra y muestreo	22
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Método de Análisis de datos	23
2.6. Procedimiento	23
2.7. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	42
Anexo 3: Validez y confiabilidad	47
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	58
Anexo 5: Base de datos	59
Anexo 6: Artículo científico	60

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Correlación entre comunicación interna y satisfacción laboral	34
Tabla 2	Nivel de comunicación interna en los trabajadores	34
Tabla 3	Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores	35
Tabla 4	Correlación entre comunicación interna e identificación con la institución	36
Tabla 5	Correlación entre comunicación interna y reconocimiento laboral	37
Tabla 6	Correlación entre comunicación interna y desarrollo laboral	37

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Nivel de comunicación interna en los trabajadores	35
Figura 2	Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores	36

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación 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. La población estuvo conformada por 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, se realizó la encuesta como recolección de datos de las variables de comunicación interna y satisfacción laboral, se empleó como instrumento un cuestionario para ambas variables, dichos resultados fueron analizados estadísticamente a través de los programas SPSS Y EXCEL, para determinar la correlación con el paquete estadístico de Spearman, teniendo como resultados los datos que están presentados en las tablas y figuras estadísticas

Los resultados determinaron que la variable comunicación interna tiene una relación altamente significativa ($p < 0.01$) y en grado positivo fuerte ($r = - 0.787$) con la variable comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

Palabras clave: Tipos de comunicación, canales de comunicación, satisfacción en el trabajo.

ABSTRACT.

The objective of the research was to determine the relationship between internal communication and job satisfaction in the workers of the District Municipality of Macate 2019

The research was of quantitative approach, of applied type, with a cross-sectional non-experimental correlational design. The population was made up of 40 workers from the District Municipality of Macate, the survey was carried out as data collection of internal communication and job satisfaction variables, a questionnaire was used as an instrument for both variables, these results were statistically analyzed through the SPSS and EXCEL programs, to determine the correlation with the Spearman statistical package, resulting in the data presented in the statistical tables and figures

The results determined that the internal communication variable has a highly significant relationship ($p < 0.01$) and in a strong positive degree ($r = - 0.787$) with the internal communication variable in the District Municipality of Macate 2019.

Keywords: Types of communication, communication channels, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna en las instituciones, empresas a nivel universal es considerada imprescindible para poder afrontar los retos a la competitividad a ser cada día un trabajo mejor

La comunicación interna está ganando su lugar dentro de la empresa como una herramienta efectiva de gestión que mejora la competitividad organizacional y el clima de trabajo. En este ámbito, las acciones de comunicación ya no tienen como mayor objetivo el reconocimiento y la recordación de las marcas de compañía por parte del público externo o la posición de la organización dentro de mercado, sino establecer comunicaciones efectivas con el público interno, que den sentido a la tarea que cada uno realiza y afiancen la identidad de la organización. La clave es que la comunicación interna contempla, en primera instancia, al público interno (líneas operativas, mandos medios, gerentes y directores) como primer público destinatario para luego extenderse fuera del entorno de la institución o empresa. De esta manera, el desarrollo de la comunicación interna unifica significados, proporciona claridad y sentido al trabajo, genera pertenencia y prepara a cada empleado como “vocero” de la organización a la que pertenece.

Es necesario que las organizaciones de las instituciones no sólo se preocupe de las nuevas tendencias de la administración, economía y producción, también debe considerar el aspecto cultural, identidad y la comunicación horizontal que conduzcan a una mejor satisfacción laboral de los trabajadores, como aspectos motivadores de buena productividad, para (Balarezo, 2014); la comunicación interna es el comienzo de la existencia de las instituciones, para llegar a un óptimo trabajo, los trabajadores precisan de ciertas motivaciones, entre ellos, estimularlos constantemente para que puedan accionar, alcanzar la satisfacción para una mejor producción.

Se puede observar como la comunicación interna ha ido desarrollándose a nivel mundial, logrando que las empresas, instituciones, puedan afrontar la globalización y así tener un óptimo desarrollo, además de cambiar positivamente las conductas de los trabajadores con actitud positiva y trabajo colaborativo, es fundamental que los responsables de las comunicación deben considerar los factores que influyen en el proceso

comunicacional ya que estos muchas veces determinan la personalidad la identificación y desempeño de los trabajadores para un mayor aprendizaje

En América la comunicación se ve con la finalidad de resaltar la identificación corporativa de las instituciones, y empresas buscando posicionar a la institución a través de los diferentes canales de comunicación, un gran porcentaje solo divulgan su Misión y Visión y algunos buscan a sus mejores clientes para mostrarlos ante la sociedad mediante la difusión (Contreras, 2012).

En el contorno nacional las instituciones han expresados que la comunicación es importante la participación entre los colaboradores y los jefes, para generar un buen ambiente de trabajo y así cumplir con los objetivos trazados por la Institución

En el entorno regional la comunicación trata busca llegar y tener respuestas a las múltiples exigencias que te demanda el ambiente interno y externo de la institución o empresa, muchos buscan salvaguardar las relaciones que a muchos les conviene, para el bien de la empresa, como por ejemplo lograr o tener un contexto de confianza donde los colaboradores sientan que son valorados por la empresa

La institución debe promover estrategias de comunicaciones interna y así se pueda optimizar las relaciones de trabajo entre el personal, mejorar el ambiente dándole al colaborador las herramientas necesarias para la realización de labores diarias, para que la empresa logre sus objetivos planteados, ya que toda empresa debe ser competitiva, es así que la comunicación interna tiene relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Se percibe a la satisfacción laboral como un período de estimulación, dónde los colaboradores estén contento haciendo sus labores encomendadas. Si por consiguiente están satisfechos, el beneficio será mejor y subirá la rentabilidad. Es significativo suponer que las técnicas o canales de comunicación ayudan a los trabajadores a que haya una comunicación eficaz y directa y de esa manera la satisfacción de los colaboradores siempre será positiva para ambos y se alcancen los objetivos trazados.

Hay algunas empresas que para ellos la comunicación, solo es una estrategia organizacional, sin darse cuenta del valor de tener trabajadores satisfechos, lo que hace a la

institución más competitiva y provechosa en el mercado, un trabajador motivado hace más rentable tu empresa.

Por consiguiente en la Municipalidad Distrital de Macate se realizó algunas entrevistas a varios trabajadores y mencionan los diferentes dificultades que se presenta en la comuna, muchas veces los trabajadores no tiene una buena comunicación con el alcalde y el gerente Municipal, lo que genera un ambiente inestable en los interiores de las Municipalidad, los trabajadores no pueden dar a conocer sus opiniones, porque indican que no son escuchados y muchas veces el gerente municipal, no está en su oficina ni en el distrito, debido a que la municipalidad se encuentra en la parte de la sierra a 2800 metros sobre el nivel del mar a cinco horas de Chimbote. Siendo este la excusa del funcionario Municipal aduciendo que está en Chimbote realizando gestiones

Las relaciones laborales en la Municipalidad Distrital de Macate son inestables, se siente la tensión en los ambientes de cada área de trabajo, colaboradores solo cumplen con sus labores asignados esperando que sean la hora de salida, descontentos

Hay una pésima comunicación entre los jefes con sus colaboradores, no se están utilizando los canales adecuados para la comunicación, consiguiendo que los trabajadores estén quejosos, mal humorado sumado a que muchos no pueden tener ingresos extras por estar trabajando en la sierra.

Muchas veces los trabajadores son ignorados por sus jefes de área y el gerente general, obteniendo una insatisfacción personal por cada uno de los colaboradores, además que ni los jefes y ni trabajadores también saben llegar a tener una buena comunicación que genere una relación directa entre ambos, para mejorar el clima laboral, además hay conflictos entre el personal generando que la información no fluya y se vea distorsionada.

Algunos trabajadores no cumplen con las actividades extraordinarias que surgen en el momento del trabajo, sosteniendo que no son sus funciones, realizando solo las actividades rutinarias, se puede apreciar que se vive un problema de comunicación descendente, la comunicación no cumple con la función de control y la difusión de la visión directiva.

Muchas veces cuando el alcalde sale a realizar gestiones se ausenta dos días, deja al teniente alcalde en su , pero este no se lleva bien con el gerente municipal que es personal de confianza del alcalde, y se puede notar el clima pesado dentro de la institución que afecta a los trabajadores,

Así mismo mencionar que la Municipalidad de Macate, está el cargo de Imagen Institucional, pero no existe una oficina para el área, ni se cuenta con los equipos y requerimientos mínimos para trabajar, no se cuenta con una página web institucional, un Facebook, correo corporativos, periódicos murales, no se cuenta con los canales de comunicación dentro de la Municipalidad, para mejorar la comunicación interna, así como tiene las municipalidades provinciales, gobierno regionales y empresas nacionales e internacionales

Es fundamental que el alcalde o el gerente municipal puedan implementar el área de imagen institucional, para generar una mejor comunicación interna con los trabajadores y con los jefes, los trabajadores y funcionarios deben estar bien informados de las actividades que realiza la comuna distrital en todas sus áreas.

Sobre la satisfacción laboral, se puede observar que casi todo el personal no se siente a gusto trabajando, debido a que no son escuchados, sus opiniones sienten que no valen mucho, los gerentes paran ausentes de la institución, también las condiciones físicas no son las adecuadas, los beneficios laborales y remunerativos no son los esperados por los colaboradores.

A nivel internacional los trabajos más relevantes encontrados corresponden a:

Balarezo (2014), con una muestra de 30 trabajadores y un diseño correlacionar se llegó a la conclusión que la comunicación interna muestra deficiencias y repercute en las labores del interior de la entidad, así mismo la comunicación organizacional afecta significativamente, lo que ha comprobado la disminución de la producción y por consecuente el desarrollo organización de la institución y de la misma manera el actuar de los colaboradores, y se ha determinado que varios empleados tienen escaso conocimiento de los canales de comunicación que tiene la empresa, en la investigación del trabajo de comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive; en Ambato Ecuador

Beltrán (2012). Concluye, la gestión de la Comunicación interna, debe ir en la planificación como una táctica general sujetando la imagen empresarial. Las metas trazadas se deben segmentarse en cada sector de público objetivo.

Así mismo indica que el transcurso de planificación institucional se debe de pedir una red de comunicación principal para diseñar estrategias convenientes gestionados llegando incluso a la mensajería de carácter personalizada incluso estableciendo diálogos entre el usuario y la empresa, en un dialogo de carácter comunicacional.

Estas conclusiones son de una investigación descriptiva correlacionar, cuantitativa no experimental con una muestra de 180 alumnos de una población de 1542 personas, denominada trabajo doctoral “La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana. Universidad. Universitat Jaume I.

Pineda y Gamarra (2016), argumenta que la comunicación interna adquiere directa relación con la satisfacción laboral, demostrado estadísticamente con el estadígrafo Rho de Spearman cuyo valor fue de 0.805, lo que significa un nivel de alta correlación, este trabajo de investigación tuvo como muestra censal 70 colaboradores, con una investigación correlacionar de corte transversal, utilizando como instrumento la recolección de datos el cuestionario, para la tesis: Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones,

Para Endara (2015), señalo que no consta un plan de comunicación que apruebe fortalecer, renovar el trabajo en equipo entre autoridades, docentes, personal administrativo y de servicio en la facultad de Ciencia e Ingeniería de Alimentos, en esta investigación se trabajó con una muestra de 59 docentes, se utilizó el tipo de investigación bibliográfica, de campo, descriptiva y aplicada, con el diseño transversal, en la investigación la comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos, sustentada en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, con el objetivo de hacer el plan de comunicación interna como tácticas que ayuden el fortalecimiento del trabajo en equipo en la facultad de Ciencias e Ingeniería en Alimentos,

Según Quequejana y Apipazaga (2018), en su investigación: Relación entre comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería del servicio de Nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017, determina que la comunicación interna en esta institución tiene varios puntos de aspecto intrínseco y extrínseco. La investigación es cuantitativa, nivel correlacional, se trabajó con una muestra de 50 profesionales enfermeras a quienes se aplicó dos instrumentos correspondientes a cada variable. Los resultados indican la coexistencia de una correlación directa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, así como sus dimensiones factores extrínseco e intrínsecos ($p > 0.05$). Concluyen que la comunicación interna tiene influencia en la determinación de la satisfacción laboral de sus trabajadores

Antecedentes Nacionales

Por su parte Cuba (2018), en su estudio “Comunicación Interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017”, tiene como objetivo poder comprobar la relación de estas variables. En una investigación no experimental con un esquema descriptivo correlacional, la muestra fue de 50 colaboradores. Se manejó la recolección de los datos la encuesta, respecto a satisfacción laboral, el 50,0% (15) de trabajadores respondieron que se hallan indiferentes, y el 33,3% (10) se muestra insatisfecho; mientras en comunicación interna, el 56,7% (17) califica como regular, y el 13,3% (4) como deficiente. Se tiene como conclusión que está una relación significativa ($\rho = 0,601$) entre comunicación interna y la satisfacción laboral, pues de este modo se evidencia que el estilo de comunicación de los líderes o también entre compañeros de trabajo obtiene relación directa con el contentamiento de los trabajadores.

Mientras Llahtahuamán (2016) en su investigación de tesis de Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, con el propósito de comprobar, el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho. El enfoque de la investigación cuantitativa, no experimental y un diseño correlacional. La población fue constituida por la mano de obra del servicio de emergencia y su muestra fue la población censal. se recogió los datos por medio del cuestionario presentando como resultados que un 90,6% de los trabajadores percibieron que el clima organizacional del servicio de

emergencia es regular, las dimensiones que recibieron calificación de regular fueron: relaciones interpersonales (81,3%), estilo de dirección (75%), valores colectivos (62,5%), disponibilidad de recursos (62,5%). Las que fueron calificadas de clima malo fueron estilos de dirección (18,8%), sentido de pertenencia (18,8%), el 68,8% de los trabajadores señalaron estar satisfechos. Las dimensiones con los cuales están insatisfechos fueron: remuneraciones e incentivos (46,9%), interrelación con el jefe inmediato (43,8%). En conclusión, obtuvo una correlación directa media ($T_b=0,484$) entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, es altamente significativo ($p<0,05$).

Numerosos académicos han definido la comunicación como el intercambio de información entre un remitente y un receptor donde el mensaje fluye de un punto a otro y el los comunicadores están unidos por canales (Kalla, 2005; Kinicki y Kreitner, 2008; Krone, Jablin y Putnam, 1987; B. E. Stuart, Sarow y Stuart, 2007). Comunicación interna es una actividad de gestión fundamental en todas las organizaciones, ya que es vital para los empleados recibir información sobre su trabajo. Sin embargo, muchos modelos de comunicación con diferentes se han presentado aspectos destacados para describir la naturaleza de la comunicación y cómo trabajos de comunicación organizacional (Downs y Adrian, 2004)

Numerosos académicos han apoyado la fuente - mensaje - canal - receptor o el SMCR modelo, que fue presentado por primera vez por Shannon y Weaver en 1949 (Adler y Elmhorst, 1996; Blundel, 2004; Bowditch y Buono, 2005; Downs y Adrian, 2004; B. E. Stuart et al., 2007). El modelo SMCR demuestra el proceso de comunicación, donde la comunicación El proceso comienza con un remitente, una persona que transmite el mensaje. Esta actividad se llama codificar dónde el comunicador decide qué y cómo comunicarse (Adler & Elmhorst, 1996). En un mundo perfecto, el mensaje llegará a su destinatario sin ningún tipo de problemas u obstáculos El mensaje se decodifica, es decir, el receptor interpreta el mensaje dándole significado. Los receptores siempre deben responder a los mensajes y a Los comentarios de los receptores al mensaje pueden ser tanto verbales como no verbales, como sonrisas, suspiros o respuesta escrita (Blundel, 2004). Una de las mayores fuentes de falla de comunicación es ruido que puede perturbar que los mensajes lleguen al receptor, se entiendan y creando retroalimentación (B. E. Stuart et al., 2007). La Figura 2 muestra la versión del autor del Modelo SMCR.

Mientras tanto Pizzolante (2004) indica que la comunicación interna se da en situaciones donde dos o más personas intercambian, acuerdan o comparten principios, doctrinas o sentimientos de la institución u organización.

Las instituciones demandan urgente que den estrategias de comunicación interna dirigidos a sus colaboradores, con el objetivo de conseguir un clima de confianza, donde se pueda ver y conocer los aspectos entusiastas e intelectuales que siente sus colegas de trabajo en sus distintas áreas de labor

Pizzolante (2004) Destaca elementos de un manual de gestión, siendo una herramienta que abrevia y explica la destreza de la comunicación de la empresa y que define los parámetros de organización y gestión de su función comunicativa:

Importante tener un Plan estratégico de imagen corporativa: donde se despliega, en términos de imagen y comunicación, el plan estratégico de la organización.

Organización de la dirección de comunicaciones: no improvisar los procesos comunicacionales, se brinda soluciones a los aspectos que concierne a la organización.

Reglas generales de comunicación: a su propio estilo que la institución asume, con sus diseños formas relacionándose con sus clientes internos y externos.

Mapeo de públicos: es importante focalizar a los públicos que nos dirigimos como institución.

El Plan Anual de comunicación: aquí incluye la imagen, los objetivos anuales de comunicación y los programas de comunicación a utilizar por la institución.

Para Robbins (1999) identifica tres fases en la comunicación:

Comunicación ascendente: Comunicación de un nivel superior en la institución. Se da para suministrar retroalimentación a los de arriba, se informa el avance de los objetivos, producción y estar al tanto de los problemas de trabajo. Los jefes logran saber cómo están los colaboradores en sus sitios de trabajo, con sus compañeros y con la institución. Se pueden usar algunas canales de comunicación como los correos electrónicos, entrevistas al personal, buzón de sugerencias y retroalimentaciones grupales.

La comunicación descendente fluye del grupo u institución a un nivel más bajo. Principalmente es requerido por líderes y gerentes para asignar metas, da instrucciones, orientar a los subordinados, sobre políticas, así mismo retroalimentar aspectos de su producción. Los dirigentes realizan reuniones dinámicas, entrevistas correos electrónicos, para comunicarse con sus colaboradores

Comunicación lateral: tiene lugar entre los integrantes del trabajo, al mismo nivel, entre los gerentes del mismo nivel. Se utiliza herramientas como son comunicaciones directas verbales, reuniones de grupos informales, correos electrónicos y retroalimentaciones en reuniones de grupos.

Actualmente se usa la tecnología para comunicarse, pensando como lo más importante, pero siempre es primordial e insustituible la comunicación personal, cara a cara, donde se ve las expresiones de las personas. Así se podrá alcanzar la efectividad en la comunicación que las personas transmitan, ya sea a niveles descendentes, ascendentes o laterales.

La comunicación interna se orienta a las acciones y metodologías aplicativas donde los responsables de comunicación se planifican un mejor trabajo del recurso para la institución (García, 1998)

Los recursos de la comunicación interna son: soporte de dirección: las decisiones estratégicas de la comunicación interna, **profesionalismo** en las funciones y decisiones: capacitación y técnica sobre liderazgo organizacional, recursos económicos y logística,

El citado autor sostiene que la Cultura Organizacional es el ventilador en donde se cobija la comunicación interna. Ya que es donde se promueven los valores, principios hábitos, costumbres, etc. se debe tener en cuenta para la implementación de un trabajo ya que alimenta y genera la comunicación.

El plan de comunicación interna es su desarrollo de la comunicación es trascendental y se convierte en un eje importante en todas las dimensiones organizacionales, dentro del plan de comunicación se considera los siguientes:

Dentro del espacio de la información, podemos decir que coge todas las normas que permiten que la institución trabaje de acuerdo a sus objetivos establecidos- en el ámbito de

la divulgación se llega a captar persuadir, y convencer a las personas en pro de la institución. Están; Los boletines, periódicos murales, publicaciones- en el ámbito de formación y socialización, se focaliza en el desarrollo de la cultura institucional se realiza capacitaciones recreativas y las celebraciones de institución, así como de sus colaboradores- en el ámbito de la participación, es la integración asertiva de los integrantes del equipo de trabajo Incluye el trabajo en equipo, el reconocimiento y todas las formas de sugerencias o propuestas.

Dentro de los principios de la comunicación interna, tenemos. La ineludibilidad; los sujetos comunican y de la misma forma las empresas comunican. La mediación; aquí la comunicación es un medio y no un fin en sí mismo. La facticidad; uno de las faltas en comunicación es creer que la comunicación ya se dado. Responsabilidad; responsable de la comunicación siempre ve un buen resultado el emisor y no el destinatario. Adaptación; debe adaptarse de emisor a receptor. Taxonómico; usa canales adecuados que se crean fundamental dependiendo la importancia del mensaje. Evaluación continua; la mejora continua es para saber cómo se está llevando a cabo la comunicación en los diversos contextos. Globalidad; La comunicación interna va de la mano de la comunicación externa.

Muy importante tener en cuenta para saber y llevar una comunicación eficaz de acuerdo al mensaje que se quiere decir y al público que va ir dirigido

Para también existen algunas barreras en la comunicación que no nos permite que el mensaje llegue bien, estas barreras pueden ser frágiles y vulnerables y se presenta en situaciones que impiden la efectividad del mensaje pueden ser; Físicas, falta de técnicas de, los canales; Fisiológicas, restricciones de los receptores; Sociológicas, enfrentamientos de los que comunican; Culturales, Discrepancias intelectuales entre los comunicantes; Administrativas, técnicas inconvenientes en la organización, Lingüísticas, Ignorancia de los códigos en la comunicación; Psicológico, perturbaciones personales y problemas de carácter, como la depresión, ansiedad, entre otras conductas.

son las barreras que nos dificultan la comunicación y hacen que el mensaje no llegue con claridad cómo debe llegar, y para contrarrestarlo debemos de tener un plan estratégico de comunicación, es sumamente importante el manejo de los manuales de la comunicación interna, que suelen ser escritos, orales, digitales, el avance de la tecnología, ayuda a acceder al uso de nuevos instrumentos para el éxito de la institución, por lo tanto ángel

Luis Cervera, dice que dentro de las estrategias de comunicación tenemos: resumen ejecutivo: consiste en la visión del plan de comunicación que se desea obtener; técnicas de comunicación: resumen del proceso de la comunicación; implementación: argumentos claves en el cual contiene objetivos, mensajes, público meta, medios de comunicación, tiempo, presupuesto etc.; supervisión y modernización de la imagen corporativas; control absoluto de las comunicaciones; contacto en los medios; preparación de comunicación para los consumidores; elaboración de medios y cuestionarios; dirección sala de la prensa virtual; indagación y pacto con proveedores; avance de herramientas de comunicación interna: buzón de sugerencia, circulares, memorándum, intranet, correos corporativos, periódico mural, folletos, entre otras para Ítalo Pizzolante (2004) los instrumentos de la comunicación interna se debe determinar los medios, canales y modalidad, para desarrollarse cada instrumento

Satisfacción laboral

Durante varias décadas, académicos como Barth (1973), Downs et al., (1973), Furnham et al., (2009) Hertzberg (1959), Riggio (2003) y muchos investigadores han tomado nota de la investigación sobre la satisfacción laboral. Spector (2003). La definición básica de satisfacción laboral es en qué medida las personas están satisfechas con su trabajo (Griffin y Moorhead, 2004; Newstrom y Davis, 1997; Riggio, 2003) o más en profundidad "un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo" (Newstrom y Davis, 1997, p. 256).

El objetivo de la psicología del trabajo a lo largo de las décadas ha sido descubrir qué hace que las personas estén satisfechas con su trabajo y, además, qué factores influyen más en la satisfacción laboral. Griffin y Moorhead (2004) afirman que la investigación sobre la satisfacción laboral demuestra que factores personales como las necesidades y los deseos individuales determinan esta actitud, junto con factores organizativos. Además, Newstrom y Davis (1997) sostienen que el trabajo es una parte importante de la vida y los estudios en psicología del trabajo han indicado que hay muchos elementos en la vida de una persona que pueden influir en la satisfacción, como la familia, la política, el ocio, la religión y trabajo. La Figura 4 señala cómo un trabajo desempeña un papel importante en la vida de una persona y la satisfacción general de la persona.

Las personas pueden estar satisfechas o insatisfechas con su trabajo. Sin embargo, la satisfacción laboral no es un concepto unilateral. Una persona puede estar satisfecha con un factor relacionado con su trabajo e insatisfecha con otro. A través de las décadas, numerosos estudiosos han vinculado la satisfacción laboral con muchos factores, como la equidad, la expectativa, la edad, el nivel jerárquico, los salarios, las condiciones laborales, el reconocimiento, la seguridad, el desarrollo, el supervisor, los compañeros de trabajo, la administración y factores personales como la familia, política, ocio y religión (Cheung, Wu, Chan y Wong, 2009; Griffin y Moorhead, 2004; Herzberg, Mausner y Snyder, 1993; Newstrom y Davis, 1997; Riggio, 2003; Spector, 2003). Por lo tanto, se concluye que la satisfacción laboral es multidimensional y que tiene muchos factores influyentes. Sin embargo, la discusión sobre los numerosos factores que influyen en la satisfacción laboral es un tema para otra tesis. Por lo tanto, se llamará la atención sobre los factores que también se han relacionado con la comunicación interna, ya que ese es el tema de esta tesis

Los factores influyentes; debido a la naturaleza del problema de esta tesis, el autor consideró apropiado considerar la satisfacción laboral desde el punto de vista de la Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg o la teoría de dos factores que abordan numerosos académicos que examinan la satisfacción laboral (Atchison y Lefferts, 1972; Champoux, 2002; Evans y Aluko, 2010; Furnham et al., 2009; Herzberg, 1965; Herzberg et al., 1993; Miller, 2006). La teoría se desarrolló por primera vez a fines de la década de 1950 y se elaboró en la década de 1960 (Herzberg et al., 1993). La base de la teoría es que los factores involucrados en la producción de satisfacción laboral son independientes y distintos de los factores que conducen a la insatisfacción laboral. Herzberg (1959) afirmó que lo opuesto a la insatisfacción laboral no es la satisfacción laboral, sino la insatisfacción laboral. Del mismo modo, la satisfacción laboral no es lo opuesto a la insatisfacción laboral, sino más bien ninguna satisfacción. Los factores se dividen en factores de motivación y factores de higiene. Los factores de motivación son de naturaleza intrínseca y están relacionados con el trabajo. Los factores de higiene son extrínsecos y están relacionados con la situación o el medio ambiente. Herzberg (1959) también sostuvo que los factores de higiene que motivan a las personas en el trabajo son diferentes y no opuestos a los factores que causan insatisfacción. Los factores de higiene identifican elementos de trabajo que evitan que las personas se sientan insatisfechas o infelices. Por el contrario, los factores de motivación identifican elementos de trabajo que hacen que las

personas estén satisfechas y felices. La Figura 5 muestra la versión del autor de la Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg

Numerosas investigaciones indican que la comunicación interna es uno de los factores que influye en la satisfacción laboral (Anderson y Martin, 1995a, 1995b; Downs y Adrian, 2004; Downs y Hazen, 1977; Madlock, 2008; Orpen, 1997; Trombetta y Rogers, 1988; Varona, 1996). Con una comunicación activa y evaluable, los empleados pueden comprender mejor su trabajo y están más conectados con él. Esto conduce a un mejor rendimiento y una mayor satisfacción laboral (Downs y Adrian, 2004; Newstrom y Davis, 1997).

Downs y Hazen (1977) indican que la comunicación es un factor esencial relacionado con la satisfacción laboral, ya que la comunicación efectiva puede conducir a cualquiera de los cuatro resultados finales: productividad, satisfacción, relación con la gerencia y ganancias. Además, Downs y Hazen (1977) descubrieron en su investigación que los factores de comunicación más importantes que influyen en la satisfacción laboral son los comentarios personales, la relación con el supervisor y el clima de comunicación.

Además, Trombetta y Rogers (1988) señalan que su investigación mostró que el clima de comunicación, la participación de los empleados en la toma de decisiones y el acceso abierto y bueno a la información son los factores de comunicación que más afectan la satisfacción laboral. Putti, Aryee y Phua (1990) sostienen que la satisfacción con la comunicación dentro de la organización está asociada con la cantidad de información disponible para las personas que trabajan allí. El autor no está de acuerdo y sostiene que la satisfacción de la comunicación no está necesariamente relacionada con el flujo de información. Esto es respaldado por Anderson y Martin (1995a), quienes afirman que aunque la comunicación proporciona a las personas información relevante sobre su trabajo y contribuye a la satisfacción laboral, las personas buscan relaciones con sus compañeros de trabajo y supervisores para satisfacer las necesidades interpersonales de placer e inclusión. Por lo tanto, la interacción interpersonal que implica el intercambio de información y las relaciones entre las personas dentro de la organización puede tener un efecto positivo en la satisfacción laboral.

Se puede inferir que la comunicación interna y la satisfacción laboral son variables comparables, ya que la ventaja competitiva obtenida por una comunicación interna efectiva

no es solo el resultado de la satisfacción laboral, sino también de las relaciones públicas positivas llevadas a cabo por empleados bien informados. La conclusión es que la comunicación interna efectiva conduce a empleados bien informados que tienen menos probabilidades de difundir rumores y más probabilidades de defender a la organización.

Arnold & Randall (2012), sostiene que la *satisfacción laboral* debe ser tomado cuidadosamente de modo individual en contacto con otras variables por estas razones: debido a que es indicador de bienestar psicológico y por lado se supone que es predictor de la motivación y el desempeño. También existen distintas maneras de definirlas, de acuerdo al enfoque que se utilice. Judge y Hulin (1993), citado por Arnold & Randall (2012), identifica por lo menos tres enfoques para abordar la satisfacción: el de disposiciones, el del procesamiento de la información social y el de procesamiento de información. Las escalas de medición de la satisfacción laboral también responden al enfoque particular que se elija para estudiarla.

Flórez (1992) citado por Cuba (2017), señala que la forma cómo se identifica una persona con su institución, empresa, para tener una buena satisfacción se tiene varios niveles, como el sueldo, modo de control, situaciones de trabajo, ocasiones de promoción, colegas de labor, entre otros. Que permiten lograr tener una óptima satisfacción laboral

Según el autor la Satisfacción laboral es la forma de expresar su gozo o su fastidio, ante la labor que viene realizando el trabajador dentro de la empresa, lo cual es evidenciado por los distintos factores como el entorno social.

Según Newstrom (2011), citado en Umaña (2015) señala que la filiación con la institución incluye además de la satisfacción en el puesto que ocupa en el campo laboral, la identificación con la entidad en el término del involucramiento con el puesto, de este modo el trabajador se siente mejor en su trabajo, dedicándole atención y desempeño.

Los colaboradores que llegan a identificarse con su trabajo son aquellos que están expuestos a creer en la ética profesional, un valor tan importante y a demostrar necesidad de transformación y la emoción sentida en caso de participar en la toma de decisiones de la organización o institución. Por lo tanto, la permanencia en la labor es constante y por voluntad jornadas más largas.

El reconocimiento laboral es otra forma de lograr la satisfacción laboral, se da a través de los incentivos en los sueldos. En algunos casos el salario recibido no es suficiente para alcanzar la satisfacción (Umaña, 2015), los colaboradores deben considerar este aspecto si quieren reducir el ausentismo Dolan et. al (2007, citado en Umaña), de este modo se dan retribuciones o estímulos como es la gratificación.

Equidad salarial, la gente piensa que el sueldo debe ser igual a lo que los demás reciben. Pero lo real es que cada trabajador se genera el sueldo que debe recibir basado en su desempeño laboral. Por ejemplo, hoy en día se tiene a la ley SERVIR, la misma que es meritocrática. Hay situaciones en las que esta Ley les permite alcanzar el puesto que le corresponde a fin que los trabajadores alcancen la satisfacción laboral.

Nivel salarial, la propuesta salarial es un factor decisivo en el monto percibido por el posible trabajador de esa entidad. El trabajador visiona el sueldo que debe recibir y el que recibe, produciendo la satisfacción cuando el sueldo es igual o mayor a sus expectativas, caso contrario se genera disconformidad.

Prácticas administrativas de retribución, cuando la entidad pretende contratar nuevos trabajadores y que se hallen satisfechos deben establecer similaridad con otras instituciones similares, de este modo se puede incrementar la satisfacción con la remuneración.

Mientras desarrollo laboral, está referido al proceso de crecimiento desde la labor que desarrollo el empleador, quiere decir que el trabajador esté en permanente ascenso en la ubicación de los puestos de mayor categoría, conforme va adquiriendo más conocimientos y experiencia (Vásquez, 2014, citado en Cuba, 2017).

Este, lo señala Reyes (1984, p.169) citado en Vásquez (2014) y Cuba (2017), se presenta de otras maneras:

Esponáneo, comprende el mantener a un empleado estimulado, con un cuidado apropiado por sí mismo, no obstante, debe mantenerse un estímulo, aunque sea gradual en su salario, ascensos, que mejoren la calidad de su trabajo y lograr siempre el avance en la entidad.

Impulsado, es referido al estancamiento del empleador, es decir que su desarrollo se basa en impulsos para lograr el avance, que de pronto pierde su fuerza, y esperan otro

impulso nuevamente para seguir avanzando. Esto es consecuencia a la falta de motivación y trato adecuado al trabajador.

Este importante trabajo de investigación es muestra de interés laboral, al aportar una demostración sostenible de las falencias que pueda tener la organización y de facilitar un instrumento de valoración en la toma de decisiones que permitan mejorar la calidad de vida del colaborador, trabajador, mejorando su comunicación interpersonal y por consiguiente elevar la satisfacción laboral dentro del trabajo mediante la aplicación de técnicas que permitan solventar dichas falencias.

La actual investigación es de mucha importancia teórica práctica, y nos permitirá establecer los elementos de ayuda para el colaborador, trabajador además permitirá aplicar los conocimientos que poseemos y beneficiar a la institución, organización en este estudio con la aplicación de estrategias de cambio para el mejoramiento personal y laboral del colaborador.

La investigación es novedosa al promover el mejoramiento de las relaciones interpersonales y su directa relación con la satisfacción del colaborador dentro de la organización y en la vida del trabajador dentro y fuera de la organización.

El presente trabajo es de utilidad teórica ya que permite entrever las situaciones importantes que se presentan en las relaciones diarias a las que deben inherentemente someterse los integrantes de cada organización y su influencia en la misma.

La investigación es de utilidad práctica, ya permitirá afirmar profesionalmente la importancia de la formación que recibimos y su aplicación directa en las diferentes directrices que se presentan en la infranqueable interacción que posee cada colaborador de la empresa.

La investigación relacionada con la comunicación interna y satisfacción laboral es de gran impacto, ya que, al orientarse a ser un instrumento de valoración, permita el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los colaboradores dentro y fuera de la organización.

La investigación es factible; ya que el investigador posee el conocimiento necesario para dilucidar el estado actual que posee la empresa de acuerdo al tema establecido en esta

investigación, además de mantener una estrecha vigilancia del trabajo por parte de los tutores dispuestos por la Universidad y la apertura mostrada por la organización, presente en este trabajo investigativo.

¿Qué relación existe entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019?

Para dar respuesta al problema anterior, se plantean las siguientes hipótesis:

Hipótesis general:

H_i: Existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

H₀: ¿No Existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019?

Hipótesis específicas:

H₁: Existe relación entre comunicación interna y la satisfacción con el trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

H₁: No existe relación entre comunicación interna y la satisfacción con el trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

H₂: Existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

H₀: Existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

H₃: Existe relación entre la comunicación Interna y las oportunidades de desarrollo laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

H₀: No existe relación entre la comunicación Interna y las oportunidades de desarrollo laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019

Objetivos específicos:

Identificar el nivel de comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019

Establecer la relación entre comunicación interna y la satisfacción con el trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019

Establecer la relación entre comunicación interna y satisfacción con el ambiente físico de trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019

Establecer la relación entre comunicación Interna y las oportunidades de desarrollo laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

II. MÉTODO

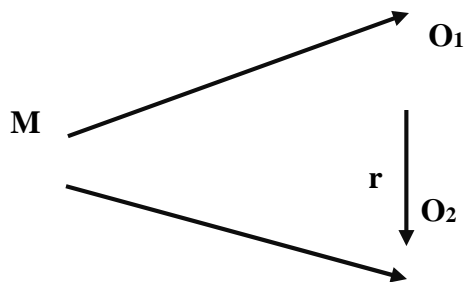
2. 1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación.

El trabajo de investigación es de tipo no experimental, de acuerdo a Hernández, et. al. (2004); aquí no ha sido manipulada la variable independiente, solo se reportan tal y cómo se presentan, observando las relaciones tal como estas ocurren en su entorno natural.

Diseño de Investigación:

Los trabajos de investigación presentan un esquema de investigación correlacional, de acuerdo a Abanto (2015), donde inspecciona la relación existente entre dos o más variables, en una misma investigación o sujetos de estudio, la misma que consta de una sola muestra y dos observaciones, que constituyen las variables en este caso la comunicación interna y la satisfacción laboral, que luego se establecen la relación entre éstas dos



Dónde:

M = Muestra (40 colaboradores de la Municipalidad de Macate - Ancash)

O1 = Variable 1 (Comunicación Interna)

O2 = Variable 2 (Satisfacción Laboral)

r= Relación de las variables de estudio

2. 2. Variables, operacionalización

Variable 1: Comunicación Interna

Variable 2: Satisfacción laboral

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación Interna	Fernández (1999) es el agregado de acciones desarrolladas por una determinada institución para generar buenas relaciones con y entre sus integrantes, mediante una buena información, integración y motivación, con la finalidad de contribuir en el logro de los objetivos organizacionales	Cuestionario respecto a los tipos de comunicación: descendente, ascendente, lateral y oblicua. Asimismo, canales orales, escritos, electrónicos.	Tipos de Comunicación descendente	Ascendente	1.- ¿En la Municipalidad Distrital de Macate se maneja la comunicación descendente para favorecer la transmisión de información de los niveles superiores (Directivos) a los niveles inferiores? 2.-¿ Los directivos utilizan la comunicación descendente con el propósito de dirigir y orientar las tareas de sus subalternos en el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales? 3.- ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	Ordinal: Excelente Buena Regular Deficiente
				Descendente	4.- ¿En la Municipalidad Distrital de Macate se utiliza la comunicación ascendente para favorecer la transmisión de información de los niveles inferiores a los niveles superiores; como respuesta a su necesidad de disponer de canales para resolver sus inquietudes y problemas? 5.-¿ El personal subalterno Municipalidad Distrital de Macate utilizan la perspectiva comunicacional ascendente con el propósito de dar cuenta o informar de las acciones encargadas por los directivos?	
				Horizontal Oblicuo	6 ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta? 8.-¿ Los gerentes de la Municipalidad Distrital de Macate utilizan la comunicación lateral u horizontal como medio para sus reuniones de trabajo en la formulación de objetivos y políticas institucionales? 9.-¿ En la Municipalidad Distrital de Macate se utiliza la comunicación diagonal u oblicua para favorecer la relación armoniosa entre todo el personal de diferentes niveles jerárquicos?	
			Canales e instrumentos	Orales	11.- ¿En la Municipalidad distrital de Macate los jefes se comunican de forma oral con sus trabajadores 13.- ¿Considera que el canal oral sea el medio más efectivo para que los gerentes se comuniquen con Ud.?	
				Escritos	15.- ¿En la Municipalidad Distrital de Macate se utilizan los instrumentos escritos de la comunicación; como memorando, cartas, oficios, boletines, periódico mural, revista institucional, informes, etc.?	
				Electrónicos	16.-¿ En la Municipalidad Distrital de Macate se promueve el uso del canal electrónico como mecanismo de desarrollo tecnológico de las últimas décadas? 21. ¿Cuenta la Municipalidad Distrital de Macate con una página web que divulgue información?	
Satisfacción laboral	Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada	La satisfacción laboral se mide a través indicadores de compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, Sistema de	Satisfacción con el trabajo	Con las relaciones interpersonales	1. ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial? 2.- ¿Existen buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo? 3.-¿ Mi trabajo requiere de la participación de otros trabajadores?	Ordinal:
				Con el trabajo en equipo	5.-¿ Los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo? 7.-¿ Los trabajadores más destacados son los que reciben la mayor cantidad de estímulos materiales?	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
	con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad, en base a las competencias técnicas, personales y sociales que ostenta el trabajador. (Brandolini, Gonzales y Hopkins 2009)	recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, comunicación, actitudes, percepción, que se realizarán a los trabajadores de la empresa		Reconocimiento que se obtiene.	8.-¿ Reconocen el esfuerzo si se trabaja más de las horas reglamentarias?	
			Satisfacción con el ambiente físico	Con la infraestructura	9.-¿ El ambiente de trabajo ofrece seguridad? 10.-¿ Las áreas están debidamente protegidas?	
				Con las condiciones laborales	12.-¿ La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores? 13.-¿ Las condiciones de trabajo no me satisfacen?	
				Con disponibilidad de recursos	14.-¿ El trabajo que realizo me permite cubrir mis expectativas salariales? 16.-¿ Se cuenta con presupuestos para mejoramiento de los ambientes laborales 17.-¿ Cuento con todos los recursos para realizar bien mi trabajo?	
			Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Capacitación	18.-¿ La municipalidad realiza capacitaciones seminarios etc. para el buen desempeño de sus trabajadores?	
				Estabilidad en las funciones	20.-¿ Siento satisfacción con las funciones que cumpla? 22.-¿ Las capacitaciones brindan posibilidad de desarrollo y ascenso?	
				Oportunidades de promoción	23.-¿ Los trabajadores más destacados son los que reciben lo mayor cantidad de estímulos materiales?	

2. 3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Mejía (2008) es la todo de sujetos que cuentan con tipologías comunes. En el trabajo de investigación presente lo conformaron todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mascate

La Población del estudio está conformada por 40 trabajadores y trabajadoras de la Municipalidad, de ellos 30 son varones y 10 mujeres.

La cantidad de trabajadores fue dada por el área de recursos humanos de la Municipalidad distrital de Macate señalando que son 40 los trabajadores

Funcionarios; 10

Trabajadores 30

Muestra

Para Mejía (2008) lo establece como un subconjunto de la población. Es inevitable que una parte de la población se ha considerado como muestra, todos los elementos de ella pertenezcan a la población. Por lo mismo, se determinó trabajar con la muestra censal.

Muestreo

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia del investigador.

2. 4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para el proceso de la investigación y la demostración de la hipótesis, se consideró utilizar, para las variables: Comunicación Interna y satisfacción laboral.

Técnica de recolección:

Técnica: Se utilizó la encuesta que permitió aplicar el instrumento de la encuesta de comunicación interna y satisfacción laboral que consta de 20 ítems respectivo a todo el personal de la Municipalidad Distrital de Macate, con el propósito de que brinden información objetiva y veraz.

Instrumento: Cuestionario

Se utilizó para recoger datos y comprobar la influencia de la Satisfacción Laboral, por medio de preguntas elaboradas por especialistas en el tema.

Escala de medición de la variable: escala nominal para la variable en estudio, ya

Que se estableció el tipo de Comunicación Interna.

2. 5. Método análisis de datos

Distribución de frecuencias: se presentará la información de forma tabulada detallada y arreglada, accediendo a un rápido análisis.

Medidas de tendencia central: permitió situar los valores medios y centrales de las colocaciones de frecuencia para ayudar en la lectura dentro de las escalas de medición.

Gráficos: permite crear y poner vistosa y atractiva el entendimiento, la información recolectada en gráficos, cuya descripción se presentó adjunto a estos.

2. 6. Procedimientos

Para obtener información, primero se solicitó el consentimiento informado al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Macate, Diunior Contreras Reyes para realizar el presente estudio. Se le mencionó el tema y la muestra de trabajadores de la comuna macatina

Se realizó una encuesta para el recojo de la información y los resultados dados se registrados en una base de datos que se procesaron estadísticamente mediante el programa estadístico SPSS.

Para el análisis de datos, se utilizó el alfa de Cronbach, en Excel. Luego, el aporte estadístico en tablas y figuras para interpretar los datos consignados

2. 7. Aspectos éticos

Por demostrar la cientificidad del trabajo de investigación se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

Credibilidad; los resultados del trabajo de investigación guardan estricta relación con la realidad estudiada, de este modo se evitó las suposiciones a priori sobre las variables en estudio.

Transferibilidad o aplicabilidad, los resultados de la presente tesis de investigación serán trasladados o refutados en contextos diferentes.

Consistencia o dependencia, el investigador tuvo en cuenta que durante la investigación se presenta cierto grado de inestabilidad que conducen a errores, por ello se procuró tener una relativa estabilidad en el manejo de la información.

Confirmabilidad o reflexividad, la investigación avala la autenticidad de las descripciones elaboradas por los participantes. La confirmabilidad acepta que el investigador solo describe la realidad durante el trabajo de campo, identifica sus trascendencias y restricciones para intervenir las posibles reflexiones o diatribas que suscita el fenómeno o las unidades de análisis o participantes.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre comunicación interna y satisfacción laboral

Variables		r	Sig. (p)
Comunicación interna	Satisfacción laboral	0,787**	0,000

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01;

r: coeficiente de correlación de Spearman

Sig. (p): probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta.

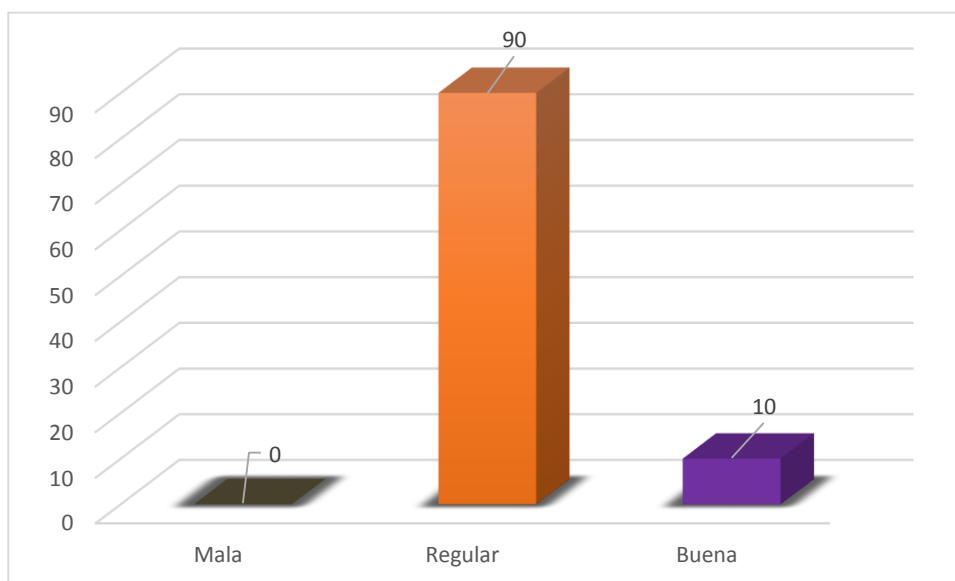
En la tabla 1 se observa que la correlación entre comunicación interna y satisfacción laboral es positiva fuerte (0,787); además esta correlación es altamente significativa ($p \leq 0,01$).

Tabla 2

Nivel de comunicación interna en los trabajadores

Nivel	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0
Regular	36	90
Buena	4	10
Total	40	100

Fuente: Base de datos de las variables comunicación interna y satisfacción laboral



Fuente: Tabla 1

Figura 1.

Nivel de comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

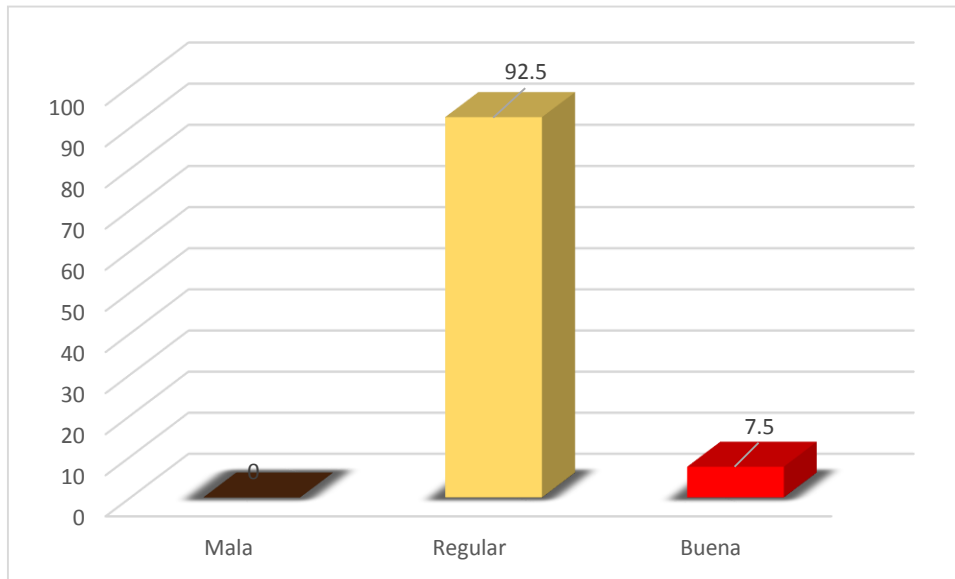
En la tabla 2 y gráfico 1 se tiene que el 90% (36) de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Macate indica que el nivel comunicación interna es regular, luego el 10% (4) mencionan que el nivel de esta comunicación es bueno y ningún trabajador indica que es mala.

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

Nivel	Trabajadores	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0
Regular	37	92,5
Alta	3	7,5
Total	40	100

Fuente: Base de datos de la variable satisfacción laboral



Fuente: Tabla 2

Figura 2.

Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

En la tabla 3 y gráfico 2 se tiene que el 92,5% (37) de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Macate indica que la satisfacción laboral es regular, luego el 7,5% (3) mencionan que el nivel de satisfacción es alto y ningún trabajador indica que es baja.

Tabla 4

Correlación entre comunicación interna y satisfacción en el trabajo

Variables		r	Sig. (p)
Comunicación interna	Satisfacción laboral	0,393*	0,012

Nota: *. La correlación es significativa al nivel 0,05;

r: coeficiente de correlación de Spearman

Sig. (p): probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta.

En la tabla 4 se observa que la correlación entre comunicación interna y la satisfacción en el trabajo es positiva débil (0,393); además esta correlación es significativa ($p \leq 0,05$).

Tabla 5

Correlación entre comunicación interna y el ambiente físico

Variables		r	Sig. (p)
Comunicación interna	Ambiente físico	0,553**	0,000

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01;

r: coeficiente de correlación de Spearman

Sig. (p): probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta.

En la tabla 5 se observa que la correlación entre comunicación interna y el ambiente físico es positiva moderada (0,553); además esta correlación es altamente significativa ($p \leq 0,01$).

Tabla 6

Correlación entre comunicación interna y las oportunidades de desarrollo

Variables		r	Sig. (p)
Comunicación interna	Oportunidades de Desarrollo	0,446**	0,000

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01;

r: coeficiente de correlación de Spearman

Sig. (p): probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta.

En la tabla 6 se observa que la correlación entre comunicación interna y las oportunidades de desarrollo es positiva débil (0,446); además esta correlación es altamente significativa ($p \leq 0,01$).

IV. DISCUSIÓN

En la tabla 1 de nuestro estudio se observa que la correlación entre las variables, comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, se logró determinar que existe una correlación significativa entre ambas variables, donde el Coeficiente de correlación de Spearman es $r=0,787^{**}$ valor que indica que la variable comunicación interna, tiene una relación significativa ($p \leq 0,01$) y en un grado moderado de ($r = -0.787$) con la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate. Resultado confirmado por Pineda y Gamarra 2016, que existe una relación significativa en su trabajo de investigación Rho de Spearman cuyo valor fue de 0.805 lo que significa un nivel de alta correlación entre ambas variables. Vásquez (2015) en su investigación determino que sí existe relación entre la comunicación sobre la satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que si existe una mala comunicación puede repercutir tanto en el rendimiento como en la satisfacción que puede sentir un colaborador dentro de la organización

En la tabla 2 se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores indican que la comunicación interna (90%) es regular, y solo un 10% señala de es buena, estadística compartida por Cuba (2018), en el cual concluye que el 56,7% de los trabajadores califican a la comunicación interna como regular, lo que se puede decir que la comunicación interna no es buena y carece de ciertos instrumentos o mecanismos, por su parte Balarezo (2014), concluyo que la comunicación interna muestra deficiencias y repercute en las labores del interior de la institución, para, Pineda y Gamarra (2016), concluyen que la comunicación interna logra directa relación con la satisfacción laboral, demostrado estadísticamente con el estadígrafo Rho de Spearman con un valor fue de 0.805, lo que significa un nivel de alta correlación. Quequejana y Apipazaga (2018), estipula que la comunicación interna tiene varios puntos de aspecto intrínseco y extrínseco y que tiene influencia en la determinación de la satisfacción laboral de sus trabajadores.

De la tabla 3 se busca Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad donde se demuestra que el 92,5% de los encuestados que significa 37 trabajadores, califican que la satisfacción laboral es REGULAR. Llactahuamán (2016) en su investigación sostiene que la mayoría de los encuestados si se muestran SATISFECHOS, y las dimensiones con los cuales están insatisfechos son en el tema de remuneraciones e incentivos e interrelación con el jefe superior. Por su parte Cuba (2018),

indica en su investigación que el 50,0% de los trabajadores se encuentra INSATISFECHO, mayormente en las remuneraciones y la falta de ambientes de trabajos. En el presente trabajo la mayoría de los trabajadores indican que la satisfacción es regular pero muestran insatisfacción en las dimensiones de satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, esto porque la Municipalidad de Macate está ubicado en la sierra y no hay mucha disponibilidad con la recursos que puedan cubrir las expectativas salariales de los trabajadores, así mismo no hay oportunidades de poder subir de cargo debido a que es una entidad pequeña con poco personal

. En la tabla 4 se observa según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, se consiguió determinar que existe una correlación entre la variable de comunicación interna y la dimensión satisfacción con el trabajo donde el coeficiente de correlación Spearman es $r = 0,393^*$ valor que señala que la variable de comunicación interna y la dimensión satisfacción en el trabajo tiene una correlación positiva débil ; además esta correlación es significativa ($p \leq 0,05$). en su trabajo de investigación Beltrán (2012). Indica que el objetivo de la Comunicación interna, debería estar dentro de la planificación como táctica universal sujetando la imagen empresarial. Balarezo (2014), sostiene que la comunicación interna tiene carencias y repercute en las labores de trabajo de la entidad, así mismo la falta de comunicación aqueja significativamente, donde se ha comprobado la disminución de la producción y por ende el desarrollo de la institución y de la misma manera el actuar de los trabajadores.

En la tabla 5 se observa que la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate es que existe una relación entre la variable comunicación interna y la dimensión ambiente físico, donde el coeficiente de correlación de Spearman es $r = 0,553^{**}$ valor que señala que la variable comunicación interna y la dimensión ambiente de trabajo es positiva moderada además esta correlación es altamente significativa ($p \leq 0,01$). Gómez (2016) concluye que la comunicación interna tiene influencia con la satisfacción laboral de los trabajadores con el encargo que se debe mantener y perfeccionar los niveles de comunicación interna y satisfacción laboral que tienen en la empresa con el propósito de mejorar el desempeño laboral y aumentar la productividad con eficacia y eficiencia.

En la tabla 6 se observa que la percepción que tiene los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, es que existe una correlación entre la variable

comunicación interna y la dimensión oportunidad de desarrollo, donde el coeficiente de Spearman es $r = 0,446^{**}$, lo que revela que la variable comunicación interna y la dimensión oportunidad de desarrollo es positiva débil, además esta correlación es altamente significativa ($p \leq 0,01$). Por su parte Vásquez (2015), en su estudio determina otros resultados donde indica que los colaboradores mostraron sentirse identificados con la institución como reconocidos para poder incrementar su productividad. Esto porque el trabajador se siente parte de la empresa y considera que su trabajo realizado es valorado y reconocido, lo cual les forma confianza en sí mismos y por ello su satisfacción personal y profesional crece junto con su productividad. Endara (2015), en su investigación señaló que no hay un plan de comunicaciones que apruebe fortalecer, renovar el trabajo en equipo entre autoridades, docentes, personal administrativo esta investigación la realizo con el propósito de hacer el plan de comunicación interna como tácticas que ayuden el fortalecimiento del trabajo en equipo

V. CONCLUSIONES

Con los objetivos planteados dentro de la investigación y el análisis minucioso de interpretación de los resultados podemos dar las conclusiones siguientes.

Primero: Existe una relación positiva fuerte y altamente significativa en la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate. 2019. ($r = - 0,787^{**}$). La correlación es altamente significativa

Segundo: En cuanto al nivel de comunicación interna que presentan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate el 90 %, señala que el nivel de comunicación interna en regular, un 10 % menciona que el nivel de comunicación y ningún trabajador indica que es mala la comunicación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate.

Tercero: En cuanto a la variable de satisfacción laboral que muestran los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate se tiene que el 92,5 %, indica que la satisfacción laboral es regular mientras que un 7.5 % menciona un nivel alto y ningún trabajador indica que es baja la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate.

Cuarto: Existe una relación positiva débil ($r = - 0,393^*$). y correlación es significativa entre la comunicación interna y la satisfacción el trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

Quinto: Existe una relación positiva moderada ($r = - 0,553^*$) pero altamente significativa entre la comunicación interna y el ambiente físico de trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

Sexto: La variable comunicación interna tiene una relación positiva débil ($r = - 0.446$) y muy significativa ($p \leq 0,01$). con la dimensión oportunidades de desarrollo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate – 2019.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Mejorar la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Macate con el único propósito de mejorar el desempeño laboral y así los trabajadores tengan un mejor satisfacción laboral ya que la relación que hay entre ambas variables es fuerte, se recomienda que el alcalde y sus altos funcionarios puedan tener una mejor comunicación con el personal visitar en sus oficinas hacerlos participe de la gestión y que los trabajadores se comprometan con los objetivos de la institución con el único objetivo de mejorar la gestión a través de la comunicación y así el trabajador sienta que su opinión y trabajo es valorado por las autoridades municipales.

Segundo: Se recomienda al alcalde y a los altos funcionarios de la Municipalidad de Macate que en base a los resultados obtenidos en el nivel de comunicación interna de los trabajadores se pueda crear una página web en la municipalidad, correo corporativo, canales de comunicación para que el trabajador esté informado de todo lo que pasa en la institución.

Tercero: Se recomienda a los altos funcionarios de la Municipalidad de Macate que se mejore la satisfacción del trabajador no solo con aumento de sueldo, sino haciéndole parte de la institución al trabajador desarrollando concurso como el trabajador del mes, y premiarlo, realizando talleres productivos para las familias de los trabajadores, premiar a los trabajadores que logran los objetivos de la empresa, brindarles capacitaciones, talleres dentro de la institución como, mejorar el ambiente de trabajo.

Cuarto: Se recomienda al alcalde y sus funcionarios que deben mejorar las condiciones de los ambientes de trabajo se pudo ver que la infraestructura de la Municipalidad es de adobe y se encuentra deteriorada lo que genera el miedo en los trabajadores porque en cualquier momento se pueda derrumbar, se recomienda que algunos ambientes se puedan ir mejorando la infraestructura para salvaguardar la integridad de los trabajadores.

Quinto: así mismo se recomienda que a los trabajadores deberían ser promovidos a otras áreas de acuerdo a sus grado de profesión y capacidad, al ser una municipalidad con poco personal se puede ver que trabajador tiene mejor desenvolvimiento y podrían estar en otra área superior donde cumpla con los objetivos del área a

Sexto: Ampliar los resultados a toda institución, con la finalidad de tener presente que el tema de comunicación interna es muy importante en el crecimiento de la organización, alcanzando de esta manera la satisfacción del personal calificado. Continuar con las investigaciones a fin de que la comunicación interna sea considerada como prioridad de las organizaciones y mejorar la productividad y alcanzar la satisfacción del personal que labora.

REFERENCIAS

- Argenti, P. A. (2006). How Technology Has Influenced the Field of Corporate Communication. *Journal of Business and Technical Communication*, 20(3), 357-370.
- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (Enero-Junio de 2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Argenti, P. A. (2009). *Corporate Communication* (5th ed.). Boston. New-York: McGraw-Hill / Irwin.
- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- Argenti, P. A., Howell, R. A., & Beck, K. A. (2005). The Strategic Communication Imperative. *MIT Sloan Management Review*, 46(3), 83-89.
- Arnold, J., & Davey, K. M. (1999). Graduates' Work Experiences as Predictors of Organisational Commitment, Intention to Leave, and Turnover: Which Experiences Really Matter? *Applied Psychology: An International Review*, 48(2), 211-238.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo*. México: Pearson
- Recuperado:<https://docplayer.es/76455826-Nivel-de-satisfaccion-laboral-en-los-trabajadores-de-una-empresa-agricola-distrito-de-illimo-2016.html>.
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. (Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas) Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas. Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Beslin, R., & Reddin, C. (2004). How Leaders can Communicate to Build Trust. *Ivey Business Journal*, 69(2), 1.
- Brandolini, González y Hopkins (2009). *Comunicación Interna: claves para la gestión exitosa*. Buenos Aires: La Crujía.

- Blundel, R. (2004). *Effective Organisational Communication: Perspectives, Principles and Practices* (2nd ed.). Financial Times/ Prentice Hall.
- Bowditch, J. L., & Buono, A. F. (2005). *A Primer on Organizational Behavior* (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Covey, S. R. (2004). *Seven Habits of Highly Effective People*. Free Press.
- Cervera, A. (2008). *Comunicación total*. España: ESIC Editorial.
- Cuba (2018), en su estudio “Comunicación Interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017”,
- Diez, S. (2010). *Técnicas de Comunicación, La Comunicación en la Empresa*. Vigo, España: Ideas Propias.
- Endara, A. (2015). *La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos*. Ambato. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES- Ambato, Ecuador.
- Fernández, E. (2010). *Administración de Empresas, un enfoque interdisciplinario*. Madrid, España: Paraninfo.
- García, J. (2011). *La Comunicación Interna*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- González Laffita, R. (10 de Noviembre de 2008). *Diagnóstico de Comunicación Interna*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos64/diagnostico-comunicacion-interna/diagnostico-comunicacion-interna2.shtml>
- Gray, R., & Robertson, L. (2005). *Effective Internal Communication starts at the top*. *Communication World*, 22(4), 26-28.
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2004). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations* (7th ed.). South-Western, Division of Thomson Learning.
- Grönfeldt, S., & Strother, J. B. (2006). *Service Leadership: The Quest for Competitive Advantage*. SAGE.

- Hernández, L. (febrero de 2012). Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango
- Cheung, M., Wu, W.-P., Chan, A., & Wong, M. (2009). Supervisor–Subordinate Guanxi and Employee Work Outcomes: The Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 88, 77-89.
- Chisnall, P. M. (2005). *Marketing Research (7th ed.)*. McGraw-Hill Higher Education.
- López, M. (2011). Diagnóstico de comunicación organizacional interna para el personal administrativo de la Facultad de Humanidades de una Institución de Educación Superior. (Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Llactahuamán (2016) en su investigación de Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho,
- Montero, A. y Rodríguez, D. (2014). Comunicación Interna y Gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013. Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión Educativa. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana
- Miranda, F. y Pastor, P.(2015). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque. Tesis de licenciatura. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/827/1/MIRANDA%20CUBAS%2C%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%C3%91AY%2C%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf>
- Montero, A. y Rodríguez, D. (2014). Comunicación Interna y Gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013. Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión Educativa. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Martínez, M. Brandariz, J. y Vázquez, M. (2013). *Comunicación y Desarrollo*. Buenos Aires: La Crujía.
- Nosnik, A. (1991). *El desarrollo de la comunicación social. Un enfoque metodológico*. México: Trillas.

- Nosnik, A. (1995). El análisis de sistemas de comunicación en las organizaciones. México: Trillas.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México D.F México: Mc Graw-Hill.
- Pineda, L. y Gamarra, M. (2013). Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (Tesis de Maestría en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Perú.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigadores de la Amazonía Peruana, periodo 2015. (Tesis para Grado de Magister en Gestión Empresarial). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos.
- Pérez, E. (2015). Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de los servidores del Programa Juntos Unidad Territorial Ayacucho, 2014. Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.
- Pérez, E. (2015). Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de los servidores del Programa Juntos Unidad Territorial Ayacucho, 2014. Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.
- Quiroz, V. (2013). Incidencia del proceso de comunicación en el clima organizacional de Nature's Sunshine Products. Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador
- Quequejana y Apipazaga (2018), en su investigación: Relación entre comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería del servicio de Nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017.
- Robles García , M., Dierssen-Sotosa, T., Martínez-Ochoaa , E., Herrera-Carral, P., Díaz-Mendi, A. R., & Llorca-Díaz, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. Gaceta Sanitaria, 127- 134.
- Rivera, A. (2010). La gestión de la comunicación interna en las organizaciones. Perú

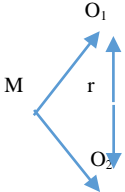
- Roca, S. (2012). Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii. (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación).). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson.
- .Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional. (15ta ed.). México: Litográfica Ingramex
- Umaña, A. (2015). Comunicación interna y satisfacción laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet. (Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial. Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- Vásquez, J. (2014). Relación entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Bodega de Bofasa”. (Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Vázquez. (2014).Relación entre comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores de área de bodega de Bofasa.
- Vásquez, J. (2015). Relación entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Bodega de Bofasa”. (Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Qué relación existe entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019?	<p>Objetivo General Determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.</p>	<p>Hipótesis General Hi: Existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.</p> <p>H0: No Existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019?..</p>	<p>Variable 1: Comunicación Interna</p>	<p>Tipos de Comunicación descendente</p> <p>Canales e instrumentos</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa – correlacional.</p> <p>Diseño:</p>  <p>O₁: Comunicación Interna</p> <p>O₂: Satisfacción laboral</p> <p>Población: N= 40 colaboradores administrativos.</p> <p>Muestra: M= 40 colaboradores administrativos.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: - Encuestas</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario para evaluar la comunicación interna</p> <p>- Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral</p>
	Establecer la relación entre comunicación interna y la satisfacción con el trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.	<p>Hipótesis específicas H1: Existe relación entre comunicación interna y la satisfacción con el trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.</p> <p>H1: No existe relación entre comunicación interna y la satisfacción con el trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.</p>		<p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p>	
	Establecer la relación entre comunicación interna y satisfacción con el ambiente físico en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.	<p>H2: Existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción con el ambiente físico en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.</p> <p>H0: Existe relación entre la comunicación y la satisfacción con el ambiente físico en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.</p>	Satisfacción con el ambiente físico		
	Establecer la relación entre comunicación Interna y satisfacción con las oportunidades de desarrollo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.	<p>H3: Existe relación entre la comunicación Interna y la satisfacción con las oportunidades de desarrollo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.</p> <p>H0: Existe relación entre la comunicación Interna y la satisfacción con las oportunidades de desarrollo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.</p>	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo		

ANEXO 2:

INSTRUMENTOS

Cuestionario para medir la comunicación interna

A continuación, le presentamos una serie de preguntas elaborados con el propósito de determinar la comunicación interna, así como los factores que interviene en esta, en la Municipalidad Distrital de Macate, para ello se le pide que conteste las preguntas con sinceridad y absoluta libertad

Lea cuidadosamente cada pregunta y selecciona la alternativa que usted considere que refleja mejor su situación

Le aseguramos que las respuestas son confidenciales y le agradecemos de antemano su colaboración

Marcando con un aspa la respuesta que considere.

N o	ÍTEMS	Totalment e en desacuerdo	En desacuer do	Indeciso	De acuerd o	Totalmente de acuerdo
	Tipos de Comunicación descendente					
1.	En la Municipalidad Distrital de Macate se maneja la comunicación descendente para favorecer la transmisión de información de los niveles superiores (Directivos) a los niveles inferiores.					
2.	Los directivos utilizan la comunicación descendente con el propósito de dirigir y orientar las tareas de sus subalternos en el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales					
3.	Recibe Información de su jefe sobre su desempeño					
4.	En la Municipalidad Distrital de Macate se utiliza la comunicación ascendente para favorecer la transmisión de información de los niveles inferiores a los niveles superiores; como respuesta a su necesidad de disponer de canales para resolver sus inquietudes y problemas					
5.	El personal subalterno de la Municipalidad Distrital de Macate					

N o	ÍTEMS	Totalment e en desacuerdo	En desacuer do	Indeciso	De acuerd o	Totalmente de acuerdo
	utiliza la perspectiva comunicacional ascendente con el propósito de dar cuenta o informar de las acciones encargadas por los directivos.					
6.	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta					
7.	En el Municipalidad Distrital de Macate se utiliza la comunicación lateral u horizontal como una herramienta útil para favorecer la integración y coordinación de actividades promoviendo el trabajo en equipo en función de los objetivos comunes.					
8.	Los gerentes de la Municipalidad Distrital de Macate utilizan la comunicación lateral u horizontal como medio para sus reuniones de trabajo en la formulación de objetivos y políticas institucionales.					
9.	En la Municipalidad Distrital de Macate se utiliza la comunicación diagonal u oblicua para favorecer la relación armoniosa entre todo el personal de diferentes niveles jerárquicos.					
	Canales e instrumentos					
10.	En el Municipalidad Distrital de Macate se promueve el uso del canal oral de la comunicación para retroalimentar las propuestas de objetivos y políticas institucionales en sus reuniones de trabajo					
11.	En la Municipalidad distrital de Macate los jefes se comunicación de forma oral con sus trabajadores					
12.	En la Municipalidad Distrital de Macate se utilizan los instrumentos orales de la comunicación; como					

N o	ÍTEMS	Totalment e en desacuerdo	En desacuer do	Indeciso	De acuerd o	Totalmente de acuerdo
	reuniones de directivos, reuniones de comité y diálogos informales					
13.	Considera que el canal oral sea el medio más efectivo para que los gerentes se comuniquen con Ud.					
14.	En la Municipalidad Distrital de Macate se promueve el uso del canal escrito para tener un registro permanente, tangible y verificable de la información transferida					
15.	En la Municipalidad Distrital de Macate se utilizan los instrumentos escritos de la comunicación; como memorando, cartas, oficios, boletines, periódico mural, revista institucional, informes, etc.					
16.	En la Municipalidad Distrital de Macate se promueve el uso del canal electrónico como mecanismo de desarrollo tecnológico de las últimas décadas.					
17.	en la Municipalidad Distrital de Macate se comunican a través de correos electrónicos					
18.	la Municipalidad Distrital de Macate cuenta con Intranet					
19.	.- La Municipalidad Distrital de Macate cuenta una Pagina de Facebook					
20.	En la Municipalidad Distrital de Macate se utilizan los instrumentos electrónicos de la comunicación; chat, intranet, portal web, foros y discusiones de internet, etc., para hacer más efectivo la comunicación					
21.	Cuenta la Municipalidad Distrital de Macate con una página web que divulgue información					

Cuestionario para medir la satisfacción laboral del trabajador

A continuación, le presentamos una serie de preguntas elaborados con el propósito de determinar la satisfacción laboral del trabajador de la Municipalidad Distrital de Macate, para ello se le pide que conteste las preguntas con sinceridad y absoluta libertad

Lea cuidadosamente cada pregunta y selecciona la alternativa que usted considere que refleja mejor su situación

Le aseguramos que las respuestas son confidenciales y le agradecemos de antemano su colaboración

Marcando con un aspa la respuesta que considere.

N°	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Satisfacción con el trabajo					
	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
2.	Existen buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo					
3.	Existe satisfacción con las relaciones humanas que hay entre los miembros del grupo y de estos con sus dirigentes					
4.	Mi trabajo requiere de la participación de otros trabajadores					
5.	Los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo,					
6.	Conozco los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados? (tanto morales como materiales)					
7.	Los trabajadores más destacados son los que reciben la mayor cantidad de estímulos materiales					
8.	Reconocen el esfuerzo si se trabaja más de las horas reglamentarias					
	Satisfacción con el ambiente físico					
9.	El ambiente de trabajo ofrece seguridad.					
10.	Las áreas están debidamente					

Nº	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	protegidas					
11.	Existe orden, cuidado y el ambiente estéticamente resulta agradable					
12.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
13.	Las condiciones de trabajo no me satisfacen					
14.	El trabajo que realizo me permite cubrir mis expectativas salariales					
15.	Existe libertad o posibilidad de decidir cómo y cuándo debo realizar mi trabajo					
16.	Se cuenta con presupuestos para mejoramiento de los ambientes laborales					
17.	Cuento con todos los recursos para realizar bien mi trabajo					
	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo					
18.	La municipalidad realiza capacitaciones seminarios etc. para el buen desempeño de sus trabajadores					
19.	Las capacitaciones satisfacen a los trabajadores en la función del trabajo que realizan					
20.	Siento satisfacción con las funciones que cumplo					
21.	Cumplo las funciones definidas en el MOF					
22.	Las capacitaciones brindan posibilidad de desarrollo y ascenso.					
23.	Los trabajadores más destacados son los que reciben lo mayor cantidad de estímulos materiales					

ANEXO 3

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Comunicación Interna	Tipos de Comunicación descendente	Ascendente	¿ En la Municipalidad Distrital de Macate se maneja la comunicación descendente para favorecer la transmisión de información de los niveles superiores (Directivos) a los niveles inferiores ?						X		X		Y	X	X		
			¿ En la Municipalidad Distrital de Macate se utiliza la comunicación ascendente para favorecer la transmisión de información de los niveles inferiores a los niveles superiores; como respuesta a su necesidad de disponer de canales para resolver sus inquietudes y problemas?						X		X		X	X	X		
			¿ El personal subalterno de la Municipalidad Distrital de Macate utiliza la perspectiva comunicacional ascendente con el propósito de dar cuenta o informar de las acciones encargadas por los directivos.?						X		X		X	Y	X		
		Descendente	¿ Los directivos utilizan la comunicación descendente con el propósito de dirigir y orientar las tareas de sus subalternos en el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales?						X		X		X	Y	X		

Canales e instrumentos	Horizontal Oblicuo	¿ Recibe Información de su jefe sobre su desempeño?							X	X	X	X		
		¿ Crec que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta ?							X	X	X	X		
		¿ En el Municipalidad Distrital de Macate se utiliza la comunicación lateral u horizontal como una herramienta útil para favorecer la integración y coordinación de actividades promoviendo el trabajo en equipo en función de los objetivos comunes?							X	X	X	X		
		¿ Los gerentes de la Municipalidad Distrital de Macate utilizan la comunicación lateral u horizontal como medio para sus reuniones de trabajo en la formulación de objetivos y políticas institucionales?							X	X	X	X		
		¿ En la Municipalidad Distrital de Macate se utiliza la comunicación diagonal u oblicua para favorecer la relación armoniosa entre todo el personal de diferentes niveles jerárquicos?							X	X	X	X		
	Orales	¿ En el Municipalidad Distrital de Macate se promueve el uso del canal oral de la comunicación para retroalimentar las propuestas de objetivos y políticas institucionales en sus reuniones de trabajo?							X	X	X	X		
		¿ En la Municipalidad distrital de Macate los jefes se comunicación de forma oral con sus trabajadores?							X	X	X	X		
		¿ En la Municipalidad Distrital de Macate se utilizan los instrumentos orales de la comunicación; como reuniones de directivos, reuniones de comité y diálogos informales?							X	X	X	X		

Satisfacción con las oportunidades de desarrollo		¿ Existe libertad o posibilidad de decidir cómo y cuándo debo realizar mi trabajo?							X	X	X	X		
		¿ Se cuenta con presupuestos para mejoramiento de los ambientes laborales?							X	X	X	X		
		¿ Cuento con todos los recursos para realizar bien mi trabajo?							X	X	X	X		
	Capacitación	¿ La municipalidad realiza capacitaciones seminarios etc. para el buen desempeño de sus trabajadores?							X	X	X	X		
		¿ Las capacitaciones satisfacen a los trabajadores en la función del trabajo que realizan?							X	X	X	X		
	Estabilidad en las funciones	¿ Siento satisfacción con las funciones que cumplo?							X	X	X	X		
		¿ Cumplo las funciones definidas en el MOF?							X	X	X	X		
	Oportunidades de promoción	¿ Las capacitaciones brindan posibilidad de desarrollo y ascenso?							X	X	X	X		
		¿ Los trabajadores más destacados son los que reciben lo mayor cantidad de estímulos materiales?							X	X	X	X		

Firma



RAFAEL ALBA Callaña

Nombres y apellidos

DNI N° 32969503

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Encuesta
OBJETIVO : Conocer la percepción que tiene los trabajadores sobre la comunicación Interna y la satisfacción laboral en la
Municipalidad Distrital de Macate - Ancash
DIRIGIDO A : 40 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :


Firma

RASHA ALBA CALUCNA

DNI N° 32969503

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Comunicación Interna	Tipos de Comunicación descendente	Ascendente	¿ En la Municipalidad Distrital de Macate se maneja la comunicación descendente para favorecer la transmisión de información de los niveles superiores (Directivos) a los niveles inferiores.?						X		X		X					
			¿ En la Municipalidad Distrital de Macate se utiliza la comunicación ascendente para favorecer la transmisión de información de los niveles inferiores a los niveles superiores; como respuesta a su necesidad de disponer de canales para resolver sus inquietudes y problemas?						X		X		X					
			¿ El personal subalterno de la Municipalidad Distrital de Macate utiliza la perspectiva comunicacional ascendente con el propósito de dar cuenta o informar de las acciones encargadas por los directivos.?						X		X		X		X			
		Descendente	¿ Los directivos utilizan la comunicación descendente con el propósito de dirigir y orientar las tareas de sus subalternos en el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales?						X		X		X		X			

Satisfacción Laboral	Satisfacción con el trabajo	Con las relaciones interpersonales	¿ La relación que tengo con mis superiores es cordial?																				
			¿ Existen buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo?						X	X	X	X											
		Con el trabajo en equipo	¿ Existe satisfacción con las relaciones humanas que hay entre los miembros del grupo y de estos con sus dirigentes?						X	X	X	X											
			¿ Mi trabajo requiere de la participación de otros trabajadores?						X	X	X	X											
		Reconocimiento que se obtiene.	¿ Los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo?						X	X	X	X											
			¿ Conozco los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados? (tanto morales como materiales?)						X	X	X	X											
			¿ Los trabajadores más destacados son los que reciben la mayor cantidad de estímulos materiales?						X	X	X	X											
			¿ Reconocen el esfuerzo si se trabaja más de las horas reglamentarias?						X	X	X	X											
			¿ El ambiente de trabajo ofrece seguridad?						X	X	X	X											
	Satisfacción con el ambiente físico	Con la infraestructura	¿ Las áreas están debidamente protegidas?								X	X											
			¿ Existe orden, cuidado y el ambiente estéticamente resulta agradable?						X	X	X	X											
		Con las condiciones laborales	¿ La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?						X	X	X	X											
			¿ Las condiciones de trabajo no me satisfacen?						X	X	X	X											
Con disponibilidad de recursos		¿ El trabajo que realizo me permite cubrir mis expectativas salariales?						X	X	X	X												

Satisfacción con las oportunidades de desarrollo		¿ Existe libertad o posibilidad de decidir cómo y cuándo debo realizar mi trabajo?							X	X	X	X		
		¿ Se cuenta con presupuestos para mejoramiento de los ambientes laborales?							X	X	X	X		
		¿ Cuento con todos los recursos para realizar bien mi trabajo?							X	X	X	X		
	Capacitación	¿ La municipalidad realiza capacitaciones seminarios etc. para el buen desempeño de sus trabajadores?							X	X	X	X		
		¿Las capacitaciones satisfacen a los trabajadores en la función del trabajo que realizan?							X	X	X	X		
	Estabilidad en las funciones	¿ Siento satisfacción con las funciones que cumpla?							X	X	X	X		
		¿ Cumpla las funciones definidas en el MOF?							X	X	X	X		
	Oportunidades de promoción	¿ Las capacitaciones brindan posibilidad de desarrollo y ascenso?							X	X	X	X		
		¿ Los trabajadores más destacados son los que reciben lo mayor cantidad de estímulos materiales?							X	X	X	X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Encuesta

OBJETIVO

Conocer la recepción sobre Comunicación Interna y

DIRIGIDO A

Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de
40 trabajadores de la MDTC

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

Fabiola Farfán Ruidias

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

Magister en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

Firma

Fabiola Farfán R

DNI N° 32739589

Estadísticos de fiabilidad

Coefficiente de confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción laboral	0,785	23
Comunicación interna	0,896	21

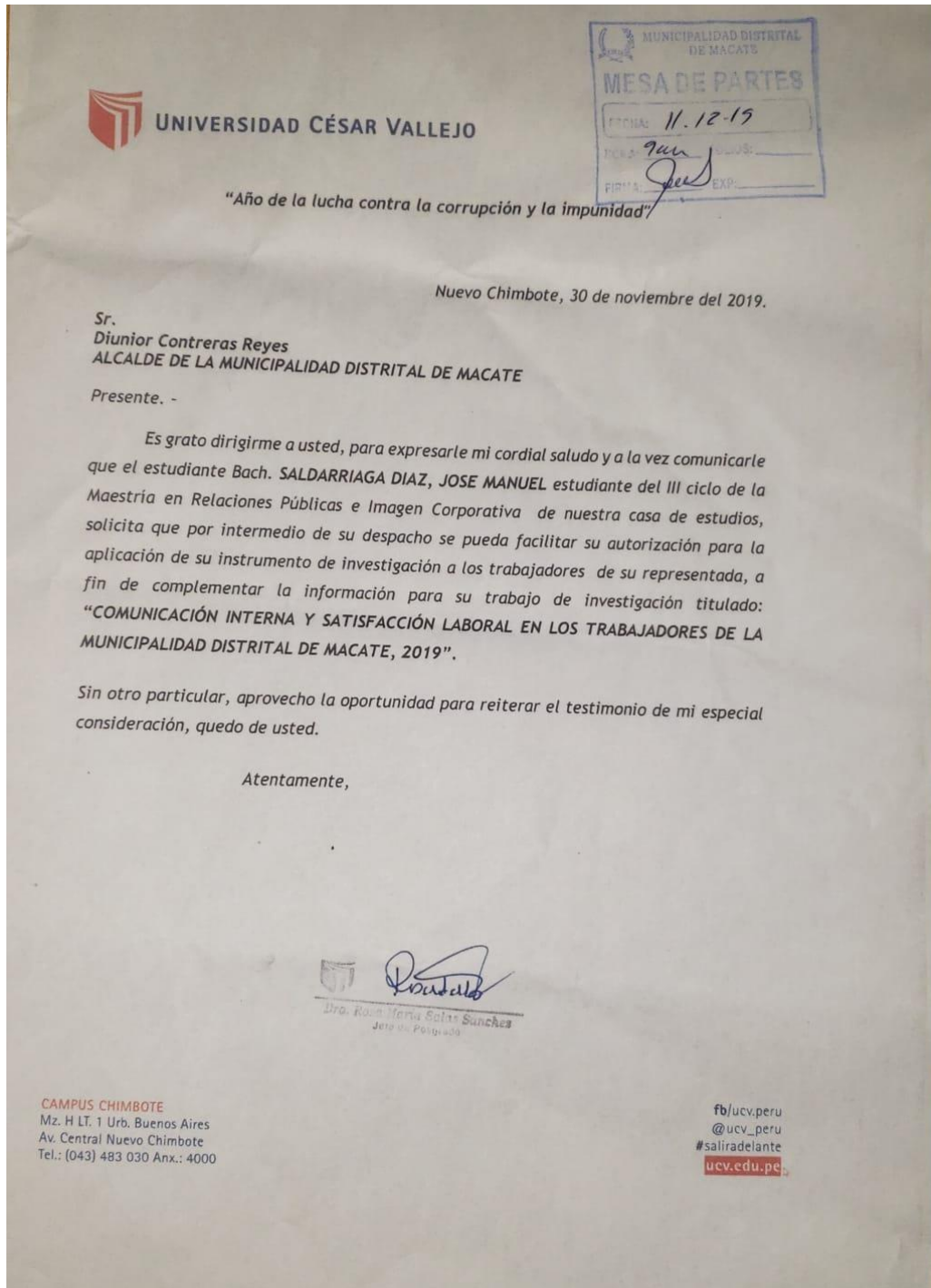
Interpretación

El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción laboral es 0,785 mayor a 0,70 por lo que el instrumento es confiable.

El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de comunicación interna es 0,896 mayor a 0,70 por lo que el instrumento es confiable.

ANEXO 4

Autorización de la institución donde se realizó la investigación



Anexo 6:

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. **TÍTULO:**

Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Macate, 2019.

2. **AUTOR:**

José Manuel Saldarriaga Díaz saldarriagadiazj@gmail.com -
manuel_saldiaz@hotmail.com

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, presentan un esquema de investigación correlacional, no experimental. La población estuvo conformada por los 40 trabajadores que tiene la Municipalidad. Como técnica se empleó la encuesta para la recolección de datos de las variables comunicación interna y satisfacción laboral; se utilizó el instrumento un cuestionario para las dos variables. Y los resultados conseguidos fueron analizados estadísticamente a través de los programas EXCEL Y SPSS y para poder establecer la correlación con el paquete estadístico de Spearman teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas.

Los resultados determinaron que la variable comunicación interna tiene una correlación altamente significativa ($p \leq 0,01$) y en grado fuerte (0,787); con la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019

PALABRAS CLAVE: Palabras clave: Tipos de comunicación, canales de comunicación, satisfacción en el trabajo.

3. **ABSTRACT:**

The objective of the research was to determine the relationship between internal communication and job satisfaction in the workers of the District Municipality of Macate 2019

The research was of quantitative approach, of applied type, with a cross-sectional non-experimental correlational design. The population was made up of 40 workers from the District Municipality of Macate, the survey was carried out as data collection of internal communication and job satisfaction variables, a questionnaire was used as an instrument for both variables, these results were statistically analyzed through the SPSS and EXCEL programs, to determine the correlation with the Spearman statistical package, resulting in the data presented in the statistical tables and figures

The results determined that the internal communication variable has a highly significant relationship ($p < 0.01$) and in a strong positive degree ($r = - 0.787$) with the internal communication variable in the District Municipality of Macate 2019..

KEYWORDS: Types of communication, communication channels, job satisfaction.

4. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna es un problema que se ve en las empresas instituciones y que repercute en el trabajador, en el colaborador, y se puede apreciar en la satisfacción laboral muchos autores dicen que la comunicación interna y la satisfacción laboral tiene directa relación Pineda y Gamarra 2016, señala que existe una relación significativa en su trabajo de investigación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral Vásquez (2015) en su investigación determino que sí existe relación entre la comunicación sobre la satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que si existe una mala comunicación puede repercutir tanto en el rendimiento como en la satisfacción que puede sentir un colaborador dentro de la organización y esto se ve afectado en la producción y objetivos de la empresa.

A nivel nacional, Cuba 2018 en su investigación tiene como conclusión que está una relación significativa, entre comunicación interna y la satisfacción laboral, pues de este modo se evidencia que el estilo de comunicación de los líderes o también entre compañeros de trabajo obtiene relación directa con el contentamiento de los trabajadores

Las empresas se están dando cuenta que la comunicación interna juega un papel

importante y fundamental con la variable de la satisfacción laboral, para el logro de las metas de la institución, la comunicación siempre va ser fundamental para acercarse a los trabajadores y así estos muestren una buena o mala satisfacción laboral.

La comunicación interna este último año bien asumiendo un rol importante en las empresas, instituciones Pizzolante (2004) indica que la comunicación interna se da en situaciones donde dos o más personas intercambian, acuerdan o comparten principios, doctrinas o sentimientos de la institución u organización. Las instituciones demandan urgente que den estrategias de comunicación interna dirigidos a sus colaboradores, con el objetivo de conseguir un clima de confianza, donde se pueda ver y conocer los aspectos entusiastas e intelectuales que siente sus colegas de trabajo en sus distintas áreas de labor

Entre las teorías que sostienen la satisfacción laboral. Las personas pueden estar satisfechas o insatisfechas con su trabajo. Sin embargo, la satisfacción laboral no es un concepto unilateral. Una persona puede estar satisfecha con un factor relacionado con su trabajo e insatisfecha con otro. A través de las décadas, numerosos estudiosos han vinculado la satisfacción laboral con muchos factores, como la equidad, la expectativa, la edad, el nivel jerárquico, los salarios, las condiciones laborales, el reconocimiento, la seguridad, el desarrollo, el supervisor, los compañeros de trabajo, la administración y factores personales como la familia, política, ocio y religión (Cheung, Wu, Chan y Wong, 2009; Griffin y Moorhead, 2004; Herzberg, Mausner y Snyder, 1993; Newstrom y Davis, 1997; Riggio, 2003; Spector, 2003). Por lo tanto, se concluye que la satisfacción laboral es multidimensional y que tiene muchos factores influyentes. Sin embargo, la discusión sobre los numerosos factores que influyen en la satisfacción laboral es un tema para otra tesis. Por lo tanto, se llamará la atención sobre los factores que también se han relacionado con la comunicación interna, ya que ese es el tema de esta tesis

Frente a lo anterior en esta presente investigación se plantea el siguiente problema. ¿Qué relación existe entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019?

Para dar respuesta a las interrogantes anteriores se formulan el siguiente objetivo. Determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los

trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019

Para comprobar la relación para estas variables se ha formulado la siguiente hipótesis.

H_i: Existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

5. **MÉTODO:**

Se trata de un diseño no experimental - descriptivo correlacional, que busca establecer la relación de variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo, población que está conformada por 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate

Durante su aplicación se utilizó como técnica a la encuesta para conocer el nivel y dimensiones de las variables de estudio, teniendo como instrumento al cuestionario. La validación fue realizada por el juicio de dos expertos.

Para calcular el coeficiente del Alfa de Cronbach, en relación al cuestionario de comunicación interna es de 0,896 mayor a 0,70 por lo que el instrumento es confiable y para el cuestionario de satisfacción laboral el valor del coeficiente es 0,785 mayor a 0,70 por lo que el instrumento es confiable

El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción laboral es 0,785 mayor a 0,70 por lo que el instrumento es confiable y para el cuestionario El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de comunicación interna es 0,896 mayor a 0,70 por lo que el instrumento es confiable. Es decir, los mencionados coeficientes, muestran en ambos instrumentos un nivel de confiabilidad alto, para el análisis de datos se utilizó el estadístico, a través de la estadística descriptiva como la distribución de frecuencias, específicamente en tablas y gráficas, procesados en el programa de Excel y SPSS y el paquete estadístico de Spearman; los datos obtenidos se presentan en tablas y figuras estadísticas., no han sido manipulados, además de ello la investigación cumple con las normas APA por lo que es confiable y auténtica.

6. **RESULTADOS:**

Al relacionar las variables, de comunicación interna y satisfacción laboral a través de la correlación de spearman, muestra que el grado de relación que establecen

ambas variables mencionadas tiene una correlación es altamente significativa y positiva fuerte (0,787); en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

El 90% que representa a 36 encuestados señalan que el nivel comunicación interna es regular, luego el 10% (4) mencionan que el nivel de esta comunicación es buena y ningún trabajador indica que es mala.

El 92,5% de los encuestados que equivale a 37 encuestados indica que la satisfacción laboral es regular, luego el 7,5% (3) mencionan que el nivel de satisfacción es alto y ningún trabajador indica que la satisfacción laboral es baja. En relación a la variable comunicación interna con la dimensión satisfacción en el trabajo existe una relación positiva débil (0,393); además esta correlación es significativa ($p \leq 0,05$).

En relación a la dimensión Ambiente físico con la variable comunicación interna existe una relación positiva moderada (0,553); además esta correlación es altamente significativa ($p \leq 0,01$).

En relación a la dimensión oportunidades de desarrollo y la variable comunicación interna existe una relación es positiva débil (0,446); además esta correlación es altamente significativa ($p \leq 0,01$).

7. **DISCUSIÓN:**

Respecto a las variables de comunicación interna y satisfacción laboral se logró determinar que existe correlación entre las variables, donde el Coeficiente de correlación de Spearman es $r = 0,787^{****}$ valor que indica que la variable comunicación interna tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral. Resultado confirmado por Vásquez (2015) en su investigación determino que sí existe relación entre la comunicación sobre la satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que si existe una mala comunicación puede repercutir tanto en el rendimiento como en la satisfacción que puede sentir un colaborador dentro de la organización

El 90% que señala que la comunicación interna es regular estadística parecida con la investigación de Cuba quien señala que el 56,7% den los encuestados indica que la comunicación interna es regular, mientras Quequejana y Apipazaga en su investigación señala también también que hay una relación entre comunicación

interna y la satisfacción

El nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Macate, demuestra que el 92,5% de los encuestados representado por 37 trabajadores califican que el nivel de satisfacción laboral es regular. Llactahuamán (2016) en su investigación sostiene que la mayoría de los encuestados si se muestran SATISFECHOS, y las dimensiones con los cuales están insatisfechos son en el tema de remuneraciones e incentivos e interrelación con el jefe superior. Mientras Cuba (2018), indica en su investigación que el 50,0% de los trabajadores se encuentra INSATISFECHO, mayormente en las remuneraciones y la falta de ambientes de trabajos.

Se pudo determinar que existe relación entre las variables de comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate donde el Coeficiente de correlación de Spearman es $r = -0,787^{**}$ valor que indica que la variable comunicación interna tiene una relación muy significativa con la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Macate, mientras que otros autores también señalan que existe una relación entre ambas variables

8. **CONCLUSIONES:**

La variable comunicación interna tiene una relación significativa ($p \leq 0,01$) y en grado positivo fuerte ($r = -0,787$) con la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

En cuanto a niveles de comunicación interna que presentan los trabajadores el 90% indica que el nivel comunicación interna es regular, luego el 10% mencionan que el nivel de esta comunicación es bueno y ningún trabajador indica que es mala, en la Municipalidad Distrital de Macate 2019

En cuanto a la variable satisfacción laboral el 92,5% (37) de los trabajadores indica que la satisfacción laboral es regular, luego el 7,5% (3) mencionan que el nivel de satisfacción es alto y ningún trabajador indica que es baja, en la Municipalidad Distrital de Macate 2019

Existe una relación significativa ($p \leq 0,05$). Pero que positiva débil (0,393) entre la variable comunicación interna y la dimensión satisfacción en el trabajo, en la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

9. RECOMENDACIONES

Optimizar la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Macate con el único propósito de mejorar el desempeño laboral y así los trabajadores tengan una mejor satisfacción laboral ya que la relación que hay entre ambas variables es fuerte, se recomienda que el alcalde y sus altos funcionarios puedan tener una mejor comunicación con el personal

En base en base a los resultado obtenido en el nivel de comunicación interna de los trabajadores se pueda crear una página web en la municipalidad, correo corporativos, canales de comunicación para que el trabajador este informado de todo lo que pasa en el institución

Se pide a los altos funcionarios de la Municipalidad de Macate que se mejore la satisfacción del trabajador, haciéndole parte de la institución, desarrollando concurso como el trabajador del mes, y premiarlo, realizando talleres productivos para las familias de los trabajadores, premiar a los trabajadores que lograr los objetivos de la empresa, brindarles capacitaciones, talleres dentro de la institución como, mejorar el ambiente de trabajo .

Se recomienda mejorar las condiciones de los ambientes de trabajo se pudo ver que la infraestructura de la Municipalidad es de adobe y se encuentra deteriorado lo que genera el miedo en los trabajadores porque en cualquier momento se pueda derrumbar.

Así mismo se recomienda que a los trabajadores deberían ser promovidos a otras áreas de acuerdo a su grado de profesión y capacidad, al ser una municipalidad con poco personal se puede ver que trabajador tiene mejor desenvolvimiento y podrían estar en otra área superior donde cumpla con los objetivos del área

10. REFERENCIAS

- Argenti, P. A. (2006). How Technology Has Influenced the Field of Corporate Communication. *Journal of Business and Technical Communication*, 20(3), 357-370.
- Argenti, P. A. (2009). *Corporate Communication* (5th ed.). Boston. New-York: McGraw-Hill / Irwin.
- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- Argenti, P. A., Howell, R. A., & Beck, K. A. (2005). The Strategic Communication Imperative. *MIT Sloan Management Review*, 46(3), 83-89.
- Beslin, R., & Reddin, C. (2004). How Leaders can Communicate to Build Trust. *Ivey Business Journal*, 69(2), 1.
- Brandolini, González y Hopkins (2009). *Comunicación Interna: claves para la gestión exitosa*. Buenos Aires: La Crujía.
- Garcia, J. (2011). *La Comunicación Interna*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Gray, R., & Robertson, L. (2005). Effective Internal Communication starts at the top. *Communication World*, 22(4), 26-28.
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2004). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations* (7th ed.). South-Western, Division of Thomson Learning.
- Grönfeldt, S., & Strother, J. B. (2006). *Service Leadership: The Quest for Competitive Advantage*. SAGE.
- Nosnik, A. (1991). *El desarrollo de la comunicación social. Un enfoque metodológico*. México: Trillas.
- Nosnik, A. (1995). *El análisis de sistemas de comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F México: Mc Graw-Hill.
- Pérez, E. (2015). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de los*

- servidores del Programa Juntos Unidad Territorial Ayacucho, 2014. Tesis para optar
- Quiroz, V. (2013). Incidencia del proceso de comunicación en el clima organizacional de Nature's Sunshine Products. Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador
- Robles García , M., Dierssen-Sotosa, T., Martínez-Ochoaa , E., Herrera-Carral, P., Díaz-Mendi, A. R., & Llorca-Díaz, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*, 127- 134.
- Rivera, A. (2010). La gestion de la comunicacion interna en las organizaciones. Peru
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- .Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ta ed.). México: Litográfica Ingramex
- Vazques. (2014).Relacion entre comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores de área de bodega de Bofasa.

11. **AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, José Manuel Saldarriaga Díaz, estudiante del Programa de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 40201688, con el artículo científico “Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019”

Declaro bajo juramento:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado no total ni parcialmente
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado: es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores) autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las idea de otros) asumo las consecuencias y acciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad

Chimbote, enero 2020



José Manuel Saldarriaga Díaz

DNI N° 40201688