



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Comunicación organizacional y su efecto en la satisfacción
laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión
2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Ruiz Valencia, Jhon Arnaldo (ORCID: 0000-0001-9497-951X)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (ORCID: 0000-0002-1536-3109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por guiar mi camino y bendecirme, a mis padres Basilio Ruiz Carrión (Q.E.P.D), a quien llevo en mi corazón, que es un modelo a seguir, a mi madre Delia Mercedes Valencia Palomino, que ha fomentado en mí el deseo de superación, humildad y sacrificio con sus palabras de inspiración me ayudaron a culminar mis estudios con éxito que sin lugar a duda ha sido gracias a ti; a mi pareja y a mi hijo que son mi motor y motivo constante para lograr mis objetivos en la vida, a mis hermanas y sobrinos por estar conmigo apoyándome en todo momento de forma incondicional para alcanzar mis anhelos.

Agradecimiento

A Dios, a mis padres por ser mi fortaleza y a la Universidad César Vallejo, alma mater de mi formación profesional, a mi asesora Dra. Nancy Deifilia Aguilar Aragón, por su excelencia y capacidad mostrada a lo largo del desarrollo de mi tesis, permitiendo que se haga realidad la culminación de este anhelado proyecto de investigación.

Al personal directivo y administrativo de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, por haberme permitido compartir con ellos experiencias gratificantes, al mismo tiempo responder con prontitud y seriedad los cuestionarios de las encuestas aplicadas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de comunicación organizacional de la MPSC 2020.....	20
Tabla 2. Nivel de satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.....	21
Tabla 3. Efecto de las dimensiones de Comunicación organizacional en satisfacción laboral.	22
Tabla 4. Efecto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la MPSC 2020.	24
Tabla 5. Efecto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral.	25
Tabla 6. Prueba de normalidad	50
Tabla 7. Niveles de medición de la dimensión comunicación ascendente	51
Tabla 8. Niveles de medición de la dimensión comunicación descendente	52
Tabla 9. Niveles de medición de la dimensión comunicación horizontal	53

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de comunicación ascendente en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.....	54
Figura 2. Nivel de comunicación descendente en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.....	55
Figura 3. Nivel de comunicación horizontal en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.....	56
Figura 4. Nivel del indicador de significancia de tarea de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.....	57
Figura 5. Nivel del indicador de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.....	58
Figura 6. Nivel del indicador de reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.....	59
Figura 7. Nivel del indicador de beneficios sociales de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.	60

Resumen

La presente investigación realizada tuvo como objetivo determinar el efecto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020. La investigación es aplicada, con diseño no experimental, de corte transversal, de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 480 trabajadores y como muestra 104. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos fueron cuestionarios adaptados y validados por juicio de expertos. Se usó la estadística descriptiva e inferencial mediante el programa SPSS, y luego fueron presentados en tablas y gráficos. Como resultado final se concluyó que existe relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral, siendo la relación entre ambas variables positivamente moderada con un Rho de Spearman de 0.54. Así mismo, en la prueba de hipótesis realizada, los resultados indicaron que el signo bilateral $p = 0,000 < \alpha = 0,01$; permitiendo aceptar la hipótesis de investigación - H_1 : El efecto de la comunicación organizacional es positiva en la satisfacción laboral en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

Palabras clave: Comunicación organizacional, satisfacción laboral, trabajadores.

Abstract

The present research carried out aimed to determine the effect of organizational communication on the job satisfaction of the workers of the Provincial Municipality of Sánchez Carrión 2020. The research is applied, with non-experimental design, cross-sectional, applied type, focus quantitative and descriptive-correlational level. The population consisted of 480 workers and 104 as a sample. The survey technique was used and as instruments were adapted questionnaires and validated by expert judgment. Descriptive and inferential statistics were used through the SPSS program, and were then presented in tables and graphs. As a final result, it was concluded that there is a relationship between organizational communication and job satisfaction, with the relationship between both variables being positively moderate with a Spearman Rho of 0.54. Likewise, in the hypothesis test carried out, the results indicated that the bilateral sign $p = 0.000 < \alpha = 0.01$; allowing to accept the research hypothesis - H_1 : The effect of organizational communication is positive on job satisfaction in officials of the Provincial Municipality of Sánchez Carrión 2020.

Keywords: Organizational communication, job satisfaction, workers.

I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones la comunicación es un medio sustancial de abonanzar el vínculo laboral de los colaboradores, ya que confiere la reciprocidad de información en la estructura jerárquica. Así orientar las prácticas en equipo hacia el logro de la visión y objetivos compartidos que tiene la institución.

Administrar la comunicación efectiva, coadyuva que la información que se transfiere de los trabajadores sea claro y conciso, ya que encamina a motivar a las áreas que constituyen la empresa para ser competitivos, con un servicio de calidad y por consiguiente obtener mejores resultados. Promueve la motivación e integración de los trabajadores departamental e interdepartamental, por lo cual, coadyuva a la consolidación de la identidad institucional.

La presente investigación se ha realizado en fundamento del problema existente que atraviesa la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. El motivo es brindar una solución idónea y precisa. La problemática acorde a la entrevista realizada al Sr. Hugo Tapia Merino, sub gerente de Recursos Humanos, que afectan el óptimo desempeño de los funcionarios de la comuna provincial, son las que se detallan a continuación:

En la actualidad en la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión se ha detectado una inadecuada comunicación organizacional lo cual afectan a la Institución. Existen problemas interpersonales entre los trabajadores, lo cual se refleja en un ambiente tenso y desconfianza entre las sub gerencias. La comunicación que predomina es la descendente y se efectúa de forma vertical sin oportunidad a la retroalimentación.

La comunicación organizacional en el que se encuentra el trabajador afecta la manera de relacionarse con los demás miembros de la organización; por lo tanto, se evidencia el deficiente ambiente laboral de la empresa que tiene como efecto el deterioro de la comunicación que hay entre el personal administrativo y directivo y su efecto es, menos eficiencia en la organización institucional.

La carencia de una comunicación ascendente en la organización, esto contrae a que no se facilita en el momento preciso el flujo de mensajes que se dan entre los trabajadores de diferentes niveles de la institución.

Las áreas se encuentran en ocho locales diferentes, situación que dificulta la óptima comunicación y fiscalización de sus funciones, esta división perjudica una asertiva comunicación horizontal entre los trabajadores de las diferentes áreas, la eficiencia también se ve afectada, en cuanto a la calidad de servicio que brindan al Público.

La falta de motivación de un sector de trabajadores, tiene como efecto un nivel bajo de productividad y con ello una actitud negativa a la hora de ir a su centro de labores, eso conlleva que al realizar sus funciones lo hacen de forma deficiente, de los cuales gran porcentaje es de trato directo con la ciudadanía generando un mal servicio a los usuarios que llegan a dichas oficinas a realizar algún trámite u otros servicios.

Se aprecia falta de interés en el trabajo y no existe aspiración a subir de cargo, ya que la gran parte del personal administrativo está nombrado, eso conlleva a que no brinden su máximo potencial en sus funciones.

También en algunas áreas de la comuna provincial no se practica el trabajo en equipo adecuadamente y la falta de motivación en el trabajo no permite que dentro de la organización pueda transmitir los valores de la institución y que ha puesto énfasis esta gestión, como es un mejor servicio y buen trato para todos.

Existe personal que no está dispuesto a realizar sus funciones de acuerdo a la carga laboral que tienen por día, esto demuestra el déficit de satisfacción laboral de los colaboradores al momento de realizar sus funciones.

Por lo expuesto, esta investigación se enfocó en determinar el efecto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral y el problema de la investigación es: ¿Cuál es el efecto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020?

La investigación se justificó bajo los criterios de Hernández, et al. (2010, pp.40-41). La conveniencia del estudio, considera que esta investigación sirvió para notar la asociación de comunicación organizacional y su efecto en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, así identificar las falencias que se presentan en la organización, en tal sentido con las conclusiones llegadas, se implementaran estrategias para medrar la línea de comunicación en la institución pública.

La relevancia social de la investigación considera que, al medrar el nivel de comunicación y satisfacción de la institución pública, por consiguiente, será reflejado en la calidad de servicio brindado en esta institución, beneficiando así a los usuarios.

En la práctica esta investigación es importante para conocer la situación actual a través de los resultados obtenidos por esta investigación, así ayudará que los responsables de las diferentes áreas de la municipalidad tengan un diagnóstico de comunicación y satisfacción de los funcionarios de la organización, por consiguiente, tomar decisiones idóneas para solucionar problemas presentes y prevenir futuros. También se tendrá la capacidad de brindar una propuesta de mejora para la empresa.

Teórica, esta investigación se desarrolló en base a las teorías existentes a comunicación organizacional y satisfacción laboral, que sirvió de ventaja competitiva al ampliar el conocimiento en dichos temas, que en la actualidad existe un conocimiento superficial en estos temas de investigación.

Metodológica, se utilizó el método científico en esta investigación ya que permitió obtener resultados de los objetivos del estudio, en ese sentido se utilizó los métodos existentes tales como la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario para cuantificar el nivel de comunicación y su efecto en la satisfacción de los funcionarios en la organización. Así realizar nuestra recopilación de datos que coadyuvaran para futuras investigaciones relacionados a los temas en mención.

Por consiguiente, se propuso como objetivo general determinar el efecto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020. Sus objetivos específicos son: Medir el nivel de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020, medir en nivel de satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020 y medir el efecto de las dimensiones de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

Como hipótesis se plantea: Hi: El efecto de la comunicación organizacional es positiva en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Partiendo de la información mencionada, se ha creído conveniente considerar los siguientes precedentes internacionales, nacionales y locales, los que se puntualizan a prosecución:

Rodríguez (2018), en su tesis titulada “Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la compañía Flor Encanto” Cía. Ltda. Finen flor: estudio realizado en Ecuador:

Tuvo como objetivo principal determinar el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Fineflor. Esta investigación tiene una perspectiva cuantitativa y se utilizó el diseño no experimental, cuenta con población de 70 trabajadores. Concluyeron que el clima organizacional repercute de forma positiva en la satisfacción laboral en el personal de la organización. En el análisis holístico de satisfacción laboral se demostró que hay un elevado N° de colaboradores que están satisfechos, demostrando así que dichos colaboradores tienen un grado elevado de satisfacción en su centro de labores. También se evidencia que el entorno de trabajo, contribuye con la satisfacción de los trabajadores.

Gómez (2016), en su investigación titulada “Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en la planta de producción de la c compañía confecciones Robalino & Robalino” estudio realizado en Ecuador:

El objetivo principal fue establecer si la comunicación interna incide en la satisfacción en el trabajo, esta investigación empleo un diseño de correlacional teniendo como muestra a 50 colaboradores, su instrumento de acopio de información fue mediante el cuestionario. Se concluyó que la comunicación interna si repercute en la satisfacción en el trabajo, por consiguiente, para el trabajador es crucial la satisfacción laboral, así ejecutar sus funciones de forma efectiva.

Alarco (2019), en su investigación titulada “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada de limpieza de Lima Metropolitana” estudio realizado en Perú:

Su objetivo principal fue decretar la relación que existe entre la comunicación organizacional en la satisfacción laboral en los conductores de una organización privada. Su investigación fue de carácter cuantitativo y su diseño no experimental. Su instrumento que ejecutó fue el Cuestionario esta información se obtuvo de una muestra de 83 trabajadores en donde se concluyó que existe correlación positiva significativa de las variables objetos de estudio.

Torre (2018), en su tesis titulada “Relación entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la empresa Arcos Dorados”. Estudio realizado en Perú:

Su objetivo principal fue establecer la relación que existe entre la eficacia de comunicación interna y satisfacción laboral del personal de la empresa Arcos Dorados. Los instrumentos fueron el cuestionario, la técnica fue la encuesta que consta de un cuestionario y su población fue de 35 trabajadores. Se concluyó que hay asociación fuerte en la eficacia de comunicación interna y satisfacción en el trabajo del personal de la organización Arcos Dorados, en consecuencia, el Rho de Spearman 0,667, que refiere que hay correlación entre ambas variables positiva fuerte.

Tapia (2018), en su tesis titulada “Sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018”. Estudio elaborado en Perú:

Su objetivo principal fue determinar la incidencia de Sistema de dirección de la calidad en la satisfacción del personal de la Municipalidad de San Isidro, esta investigación tuvo el enfoque positivista cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional causal con el método hipotético deductivo y se realizó con una muestra de 62 trabajadores. Se concluyó lo siguiente: Por intermedio de la prueba de regresión ordinal en la prueba de estimación de parámetros el valor Chi-cuadrado de Wald es de 8,727 y de 1 grado de libertad y una significancia igual a 0,003» por tanto se impugna la hipótesis nula

estableciendo que el sistema de gestión de la calidad incide de modo relevante en el factor extrínseco de satisfacción laboral.

Llanos (2019), en su tesis titulada “Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral del personal de una empresa de tercerización de servicios en Lima 2018” estudio realizado en Perú:

Su objetivo principal fue determinar la relación entre los estilos de comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la compañía de tercerización en el Cercado de Lima, en esta investigación se utilizó la evaluación psicométrica, cuantitativa en donde la población investigada se conformó por 500 personas. Se concluyó que hay conexión fuerte entre las variables estilos de comunicación y significación de la tarea, específicamente en la comunicación horizontal donde tenemos una tendencia a mostrar mayor satisfacción en la significación de la tarea. Asimismo, existe vínculo significativo de las variables estilos de comunicación y beneficios económicos, los evaluados con un estilo de comunicación horizontal tienden a presentarse mayor satisfacción en los beneficios económicos. Por el contrario, hay una tendencia a mostrar menor satisfacción en los beneficios económicos al presentarse comunicación descendente.

Tucto (2018), en su tesis titulada “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el Módulo Penal de Huánuco 2018”, estudio realizado en Perú:

Su objetivo fue establecer la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral del Módulo Penal de Huánuco. Se sitúa la investigación de no experimental con diseño descriptiva-correlacional transversal, su población fue 26 servidores y la muestra de la misma cantidad. Se concluyó que: Si existe relación entre la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; debido que el valor de la prueba de Rho de Spearman señala que el valor hallado se localiza en una correlación positiva. Dado que el valor de la prueba, fue de 0.716. Se deduce que el valor hallado se sitúa en el interior de correlación positiva.

Cruz (2016), en su tesis titulada “Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”, estudio realizado en Perú:

Su objetivo principal fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal de la MPSC, su estudio fue correlacional de diseño no experimental, de corte transversal, la muestra fue de 60 trabajadores. Su epílogo es que existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la MPSC, fue de 0.149 en la correlación de Spearman, por ende, existe una relación positiva mínima. Por último, que el vínculo entre el compromiso continuo y la satisfacción de los trabajadores de la institución es de 0,313 en la correlación de Spearman, por consiguiente, existe relación positiva mínima.

Para el estudio se tomará en cuenta las siguientes teorías relacionadas a Comunicación y satisfacción laboral, las cuales son:

Comunicación Organizacional

Martínez (2009) La comunicación organizacional es primordial en el trabajo la cual posibilita el flujo de la información en las jerarquías para relacionarse las necesidades de su personal y la sociedad.

Chiavenato (2005) afirma:

La comunicación, es el flujo de mensajes entre el emisor y receptor. En consecuencia, es importante que se realice en las organizaciones. Asevera que para remitir información es necesario emplear códigos o señales verbales y no verbales que se movilicen por los diferentes canales de comunicación hacia el destinatario, que percibe y decodifica el mensaje, concluye que para existir comunicación idónea se utiliza como código al lenguaje y que es cooperado por elementos comunicativos verbales y no verbales, de acuerdo a los niveles de crecimiento de cada organización.

Cervera (2008) afirma:

La comunicación organizacional es esencial para la gestión en las entidades, en ese sentido, no solo es un canal que transmite mensajes, por consecuencia también es un medio que sirve para que fluyan la comunicación sin barreras.

En coherencia mejora la identidad, motiva a los trabajadores a cavilar acerca de la organización, informa del rendimiento personal y en equipo, entre otras múltiples funciones asignadas.

Villanueva (2015) afirma:

La comunicación interna, es el grupo de mensajes dirigidos a los trabajadores lo cual se origina a partir de mejorar la motivación a un equipo de trabajo en un ambiente efímero, además de ser un instrumento que brinda salidas a cambios constantes.

Bossio y Carhuallanqui (2013)

La comunicación se caracteriza por funciones en la empresa que posibilita el flujo de mensajes de los trabajadores. Lo cual refiere funciones que los trabajadores pueden familiarizarse en su trabajo, el propósito es generar un clima satisfactorio en provecho de los trabajadores y la organización, en la cual admita llegar a lo propuesto por la empresa, la comunicación externa radica en acciones presididas por la entidad.

Consuegra (2002) afirma:

La comunicación organizacional se genera mediante el uso de distintos canales, de los cuales se difunde el mensaje. Teniendo en cuenta al autor en mención, esta investigación considerara que el origen de la comunicación interna es la coexistencia de elementos formales e informales. Entonces la comunicación aceptada es la recomendable de utilización en la empresa, es creada para alcanzar una meta, preserva principios. Por ende, la comunicación organizacional es reconocida formalmente.

Consuegra (2002) afirma:

La comunicación informal se exhibe de forma opcional al organigrama y flujo de información establecida por la empresa en la cual se manifiesta en diferentes maneras como rumores y quejas, a diferencia de la comunicación formal no tiene un objetivo individual si no metas compartidas con los trabajadores.

Robbins (2005) clasifica:

La comunicación organizacional en diferentes tipos: Comunicación descendente, consiste en la comunicación en la cual se desarrolla en los trabajadores de alta jerarquía con administración a trabajadores de nivel inferior, esto se aprecia con frecuencia alta en las organizaciones que sostienen su nivel jerárquico. Los canales en la cual se aprecia la comunicación son en las reuniones y otros que tengan afluencia de participantes.

Comunicación ascendente, se estima cuando los trabajadores generan la información a sus jefes inmediatos, desafortunadamente en ocasiones el mensaje no llega en su totalidad hasta las autoridades de alta jerarquía, ya que cuando el mensaje se genera y sigue su curso hasta el receptor final, en el transcurso el receptor transforma el fondo, según su trayectoria y percepción.

Comunicación cruzada, es la comunicación horizontal en la cual la transmisión de mensajes se brinda en la misma línea jerárquica, por eso existe la comunicación diagonal puesto que los emisores son trabajadores de distintos niveles de jerarquía.

Katz y Kahn (2013) el flujo de comunicación se fracciona en:

Comunicación descendente, se origina del nivel de jerarquía más alta hacia el nivel inferior, ya sea por motivos de brindar instrucciones e información de su función, también como dar detalles del plan estratégico.

Comunicación ascendente, se genera en niveles inferiores hacia los altos, con el objetivo de difundir información de funciones de comunicación verbal, de esta forma hacer llegar sus quejas. Comunicación horizontal, se desarrolla en la misma línea jerárquica. Comunicación diagonal, se desarrolla al momento que la información o mensaje cruza las distintas áreas con otro nivel de jerarquía.

Barreras de la comunicación Organizacional

Krohling (2002); asegura:

Que hay diferentes maneras de distribuir las barreras que se interponen en la comunicación organizacional, sin embargo, las principales son:

Barreras administrativas/ burocráticas: Se debe a la manera que las organizaciones actúan y procesan la información recopilada.

Barreras por exceso de Información: Es la barrera la cual está presente actualmente. La acumulación de información en las empresas es cada vez mayor. El déficit de captación de la información desconcierta al público e imposibilita que la comunicación sea efectiva.

Barreras comunicacionales incompletas o parciales: Es información fragmentada, distorsionada y sujetas a incertidumbre que suceden en la empresa.

Importancia de la comunicación Organizacional

Ludlow y Panton (1997) realizó:

Una lista de porqué es fundamental la comunicación en una organización: Dirige un alto grado de efectividad, coadyuva que los trabajadores sean considerados, aumenta la responsabilidad en los trabajadores de la organización, permite que los trabajadores sientan que participan en la organización y esto conlleva que estén más motivados para tener un buen desempeño. Coadyuva a que los trabajadores entiendan la necesidad del cambio y saber cómo manejarlo.

La Satisfacción laboral en la actualidad es esencial para el óptimo desempeño de los trabajadores, a continuación, se muestran teorías relacionadas a la investigación:

En diferentes autores el concepto de satisfacción laboral se aboca principalmente en emociones que expresa los trabajadores y en otro grupo radica en la actitud que conservan los trabajadores de la organización.

Gargallo (2008) afirma:

La satisfacción laboral a modo de actitud y percepciones que concibe los trabajadores en relación a sus funciones que se les adjudicadas, también el entorno laboral conexas con las interacciones que se desarrollan en la empresa. Así mismo, la actitud y ponderación de la satisfacción que perciben los trabajadores al realizar sus funciones y ejecutar las mismas en áreas determinadas es una forma de manifestar la satisfacción en el trabajo.

Palma (1999) define:

Satisfacción laboral a modo de emoción de los trabajadores como el estado afectivo, que se genera en relación a sus remuneraciones, el desarrollo profesional, los beneficios laborales y el clima laboral con sus compañeros que desarrollan en el entorno laboral. También indica que se estudia la motivación, porque es el estímulo que lleva a los trabajadores a ejecutar sus actividades. En ese sentido, la motivación se basa en factores intrínsecos.

Palma (1999) afirma:

Existen distintas variables que describen la satisfacción e insatisfacción; tales como; características que se relacionan al concepto de las funciones, en ese sentido se describe como la predisposición del trabajador hacia su trabajo mediante el esfuerzo y la accesibilidad que se genera para ejecutar sus funciones; por eso explora su realización como trabajador y profesional con un enfoque de equidad en la organización. Es importante la retribución económica que adquieren los trabajadores por cumplir metas; del mismo modo el reconocimiento social o personal.

Componentes que enmarcan la satisfacción laboral

Herzberg (1960) clasifica:

Factores higiénicos o factores extrínsecos: Contempla a componentes que origina la satisfacción o decepción de las personas, en ese sentido las personas no lo autogeneran ya que se sitúa en un ámbito externo de la persona. En virtud a ello, se relacionan habitualmente con la insatisfacción.

Los fundamentales principios higiénicos son generados por: la remuneración, los reconocimientos sociales, la forma de senda que los trabajadores perciben de los responsables de la compañía, la coyuntura material y en contexto del hábitat laboral, las directrices de gestión de las empresas, el escenario de interacción entre la organización y los que trabajan en ella, las normas internas, la categoría, la imagen y la serenidad personal.

Factores intrínsecos, boyantes elementos brindan capacidad de animar a los trabajadores a realizar oblación laboral singular en la empresa; el déficit de dichos componentes estimulantes constituye un fuerte efecto a la motivación deficiente. Se concadena con la satisfacción en el cargo y con la forma de las labores que el trabajador desempeña. En consecuencia, los elementos que causan la motivación negativa, se ubica bajo el mando de la persona, ya que se relacionan con los modos que él se explaya en su trabajo. Dichos elementos integran los sentimientos y emociones correlacionados con el desarrollo personal, el reconocimiento laboral, las demandas y requerimientos de autorrealización y el alto grado de compromiso, en esa dirección mucho de los comportamientos laborales depende de su motivación en el trabajo.

Chiavenato (2007), afirma que elementos motivacionales intrínsecos se localizan en el desarrollo del colaborador, el reconocimiento social, los modos de crecimiento personal y en equipo, el desarrollo de las funciones de acorde a cada puesto, la interrelación con los responsables de cada área, estos son esenciales para la motivación en las organizaciones.

Robbins (2004) demuestra una lista de exposiciones de insatisfacción que se observa en los trabajadores que a continuación se detallan:

Renuncias laborales: Reside en la salida de los colaboradores de la empresa en las que laboran; ya que no se sienten satisfechos con los que se le ofrecen con su contexto de trabajo en la cual ellos son participes.

Sugerencia de mejora: Se manifiesta a través de críticas constructivas para mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores en la organización, cumpliendo con las expectativas personales y en equipo de esta forma crear una coalición conductora de mejora organizacional.

Lealtad: Se expone por comportamientos y actitudes que generan un ambiente idóneo y optimista, de esa forma las falencias y/o dificultades que se detecten se transformen en fortalezas, mejorando la imagen de la organización de forma interna y externa.

Negligencia: Indica a las conductas que mellen y agudicen una crisis por falta de concentración y dedicación. También se relaciona otras formas como las; tardanzas, faltas injustificadas y bajo rendimiento laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo: Aplicada. Se utilizó teorías existentes, para la solución de la problemática encontrada.

Diseño: no experimental, las variables utilizadas en la investigación no serán manipuladas, dicho estudio permite observar los hechos tal cual ocurren, con la finalidad de ser procesados.

Correlacional; Se estudió la relación de las variables objetos de estudio de esta investigación.

Transversal; Esta investigación analizó la data obtenida de las variables de este estudio, en un tiempo determinado.

Descriptiva; Se describieron las variables de Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral tal como se generó al momento de dicha investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Han sido estudiadas dos variables, como primera variable se tiene a:

Comunicación organizacional:

- **Definición conceptual:** es un instrumento de trabajo, que permite el desplazamiento de la información en toda la organización para relacionarse con las necesidades e intereses de su personal y la sociedad. Martínez (2009)
- **Definición operacional:** se aplicó a través de un cuestionario que midió la comunicación Organizacional en sus tres niveles a los servidores de la MPSC.
- **Indicadores:** son comunicación oportuna, comentarios y retroalimentación (perteneciente a la dimensión comunicación ascendente), utilidad de la información brindada e información de las actividades y medios de divulgación (perteneciente a la dimensión comunicación descendente),

fluidez comunicativa, comunicación asertiva y éxito institucional (perteneciente a la dimensión comunicación horizontal).

- **Escala de medición:** ordinal.

Satisfacción laboral:

- **Definición conceptual:** es la emoción de los trabajadores como el estado afectivo, los beneficios laborales que puedan adquirir y las relaciones interpersonales que se presentan dentro del entorno laboral. Palma (1999)
- **Definición operacional:** se aplicó a través de encuestas para obtener información de los trabajadores de la comuna provincial.
- **Indicadores:** es esfuerzo, realización y equidad (perteneciente a la dimensión significación de tarea), estructura y relación con la autoridad (perteneciente a la dimensión condiciones de trabajo), trato con los jefes y trato con los compañeros (perteneciente a la dimensión reconocimiento personal y social) y remuneración (perteneciente a la dimensión beneficios sociales).
- **Escala de medición:** ordinal.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

La Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión tiene 480 colaboradores registrados formalmente de los cuales a través de fórmula de población hallaremos la muestra para poder aplicar el cuestionario de comunicación organizacional y la prueba de escala de satisfacción laboral del personal de la MPSC.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión:

Se incluyó en la muestra a los colaboradores, personal CAS, nombrados y obreros mayores de 18 a 65 años de edad que se encontraron al momento de realizar las encuestas.

Criterios de exclusión:

Se excluyó a los trabajadores que están de vacaciones o con permisos por enfermedad y también a los que no asistieron el día de la aplicación de las encuestas.

Muestra:

El cuestionario que se empleó para medir el nivel de comunicación organizacional y satisfacción laboral se aplicó a 104 colaboradores de la MPSC.

Muestreo:

Así mismo, se empleó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, se encuentra organizada por gerencias y sub gerencias de tal forma que para aplicar el cuestionario de comunicación organizacional y de satisfacción laboral se seleccionó de acuerdo a la facilidad de acceso y disponibilidad a trabajadores de cada gerencia para que se pueda aplicar.

Unidad de análisis

Trabajadores mayores de 18 a 65 años de edad de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la recopilación de información de comunicación organizacional en sus tres niveles ascendente, descendente y horizontal que se realiza en la MPSC, se utilizó la técnica de la encuesta de Comunicación Organizacional, elaborado por (Portugal,2005), adaptado por el autor; Jhon Arnaldo Ruiz Valencia.

Para la medición de la variable Satisfacción Laboral se aplicó la técnica de la encuesta de satisfacción laboral, elaborado por (Palma, 2005), adaptado por el autor; Jhon Arnaldo Ruiz Valencia.

Instrumento

El instrumento de comunicación organizacional comprende 15 enunciados, donde los cinco primeros se dedican a medir la comunicación ascendente, los siguientes cinco la comunicación descendente y los cinco terminantes enunciados evalúan la comunicación horizontal.

Está estructurado por tres niveles de comunicación, que se detallan a continuación:

Comunicación ascendente (1, 2, 3, 4, 5) ítems.

Comunicación descendente (6, 7, 8, 9, 10) ítems.

Comunicación horizontal (11, 12, 13, 14, 15) ítems.

Para evaluar la satisfacción laboral de colaboradores que fueron partícipes de esta investigación se hizo uso de la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma (2005) en lo cual se evaluó cuatro criterios de la satisfacción laboral mediante 15 preguntas: (a) Significación de la tarea, (b) Condiciones de trabajo, (c) Reconocimiento personal y/o social y (d) Beneficios económicos.

Validez del instrumento

Hernández et al. 2014. Nos dice que la validación es el nivel de como el instrumento mide la variable. Por lo tanto, el cuestionario se sometió a la validación, se usará el método juicio de expertos, quien validó con su respectiva firma.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de esta investigación se efectuó y se procesó la información de la encuesta en mención que tiene quince preguntas para la variable comunicación organizacional y quince preguntas para satisfacción laboral, se computo con el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

El instrumento se aplicó de forma individual o colectiva, con tiempo de duración aproximado de 15 minutos.

Como primera pauta, se entrega el cuestionario, y se brinda las siguientes instrucciones: “A continuación hallará preguntas con respecto a comunicación organizacional. Cada pregunta consta de cinco opciones para responder. Lea detalladamente cada pregunta y marque sonde Ud. Considere pertinente.

Después, se especificó el significado de las 5 opciones, lo cual tiene que estar detallada en la prueba.

5 = Siempre 4 = Frecuentemente 3 = Algunas veces 2 = Ocasionalmente

1 = Nunca

La escala de satisfacción laboral tiene una duración de aplicación aproximado de 15 minutos, permitió la evaluación de satisfacción laboral haciendo uso de la escala Likert de 5 alternativas con puntajes de: (5) Siempre (4) Frecuentemente (3) Algunas veces (2) Ocasionalmente (1) Nunca.

3.6. Método de análisis de datos

Al ser una investigación descriptiva, para analizar la información de la evaluación de la comunicación organizacional en sus tres niveles a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, siendo una medida que investiga la relación entre las variables. Asimismo, todos los datos obtenidos en la investigación se ingresaron y procesaron por el programa Excel 2016, para de esa forma poder elaborar tablas estadísticas y tabular la data, los cuales se presentó en tablas de distribución de frecuencias como gráficos circulares, gráficos de barras, etc. Sirvió para que finalmente se interpreten los resultados obtenidos y de esa forma poder generar conclusiones y brindar recomendaciones para la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas son las siguientes:

Confidencialidad: La información otorgada por la Institución Pública, Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión estará bien protegida, no serán divulgadas y solo será utilizada para los fines que persigue la investigación.

Objetividad: Los resultados obtenidos de esta institución pública se analizarán y se compararán bajo criterios de imparcialidad.

Originalidad: Toda la información que se muestre estará citada bibliográficamente según las normas APA, con el fin de descartar que haya existido plagio en la investigación.

Veracidad: Toda la información que se mostró en la investigación será verdadera, asimismo siempre se estará cuidando la confidencialidad que tiene esta.

La recolección de la data se realizó con el beneplácito del Sub Gerente del área de Recursos Humanos.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Medir el nivel de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

Tabla 1. Nivel de comunicación organizacional de la MPSC 2020.

Comunicación Organizacional								
Nivel	Comunicación Ascendente		Comunicación Descendente		Comunicación Horizontal		Total de la variable	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Mala	46	44.2	8	8	22	21	16	15
Regular	49	47	70	67	70	67	79	76
Buena	9	9	26	25	12	12	9	9
Total	104	100	104	100	104	100	104	100

En la Tabla 1. Se determinó con un 76% que existe una comunicación de nivel regular debido que existe un lenguaje claro en ciertos niveles de organización y una restricción moderada en la comunicación.

Objetivo específico 2: Medir en nivel de satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

Tabla 2. Nivel de satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

Satisfacción Laboral											
Nivel	Significación de tarea		Condiciones de trabajo		Reconocimiento personal y social		Beneficios sociales		Total de la variable		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Mala	3	2.9	11	11	11	11	15	14	5	5	
Regular	80	77	68	65	55	53	73	70	75	72	
Buena	21	20	25	24	38	37	16	15	24	23	
		10				10	10				
Total	104	100	104	100	104	100	40	100	104	100	

En la Tabla 2. Se determinó que con un 72 % predomina una satisfacción laboral regular de los trabajadores de la MPSC, respecto a la dimensión significancia de tarea y beneficios sociales, por otro lado, con un menor porcentaje en las dimensiones condiciones de trabajo y reconocimiento personal y social.

Objetivo específico 3: Medir el efecto de las dimensiones de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

Tabla 3. Efecto de las dimensiones de Comunicación organizacional en satisfacción laboral.

		Correlaciones		
		Satisfacción Laboral		
Comunicación Organizacional	Dimensiones	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Comunicación Ascendente		0,35	0.000	104
Comunicación Descendente		0,41	0.000	104
Comunicación Horizontal		0,49	0.000	104

Fuente: Reporte de resultados SPSS versión 25

En la Tabla 3. Se determinó respecto a la relación entre la dimensión comunicación ascendente y satisfacción laboral con un Rho de spearman de 0.35 que existe un efecto positivo muy bajo, esto se debe a que no se genera y fomenta la retroalimentación de los trabajadores y en satisfacción laboral en la dimensión Significación de tarea. Por otro lado, en la relación de la dimensión comunicación descendente y satisfacción laboral, con un Rho de spearman de 0,41 se determinó que existe un efecto positivo moderada, a causa que en el indicador información de las actividades y medios de divulgación es de forma regular en los trabajadores de la MPSC y en satisfacción laboral en la dimensión significación de tarea, ya que la distribución de las funciones del trabajo no es equitativa; y en la dimensión

condiciones de trabajo; el ambiente creado por sus colegas de trabajo es poco acogedor. Con respecto al efecto de la dimensión comunicación horizontal en la satisfacción laboral con un Rho de spearman de 0.49 se determinó que existe un efecto positivo moderada debido a que prevalece la comunicación clara entre compañeros de la misma área de la MPSC y en satisfacción laboral en la dimensión significación de tarea, ya que la distribución de las funciones del trabajo es de forma regular; y en la dimensión condiciones de trabajo; el ambiente creado por sus colegas de trabajo prevalece el nivel regular.

Objetivo general: determinar el efecto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

Tabla 4. Efecto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la MPSC 2020.

Correlación			Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	0,54
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	104

Fuente: Reporte de resultados SPSS versión 25

De la Tabla 4. Se concluyó que existe relación entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, siendo la relación entre ambas variables positivo moderada con un Rho de Spearman de 0.54. en ese sentido existe un efecto positivo de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

Contrastación de la hipótesis:

Tabla 5. Efecto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral.

Correlación			Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación	0,54
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	104

Fuente: Reporte de resultados SPSS versión 25

De la Tabla 5. Se determinó aceptar la hipótesis de investigación - Hi: El efecto de la comunicación organizacional es positiva en la satisfacción laboral en los funcionarios de la MPSC 2020. Ya que el p-valor = 0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$ esto permite aceptar la hipótesis de investigación, por lo tanto, se afirma que, tiene efecto positivo la comunicación organizacional en la satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio de investigación titulada, comunicación organizacional y su efecto en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, se realizó con el fin de detectar las falencias en comunicación de la organización y de satisfacción laboral y a partir de allí aplicar las acciones correctivas en bien de la institución.

Con relación al objetivo específico 1, se analizó que prevalece una comunicación regular, observándose que con un 76% predomina en este nivel, porque existe un lenguaje claro en ciertos niveles de organización y una restricción moderada en la comunicación. Estos resultados son corroborados con la investigación desarrollada por Llanos (2019), en su tesis titulada “Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral del personal de una empresa de tercerización de servicios en Lima 2018” que determinó que existe correlación entre las variables estilos de comunicación y satisfacción laboral. En ese sentido si hay una comunicación regular en consecuencia se obtendrá una satisfacción en el mismo nivel.

Con relación al objetivo específico 2, se analizó la satisfacción laboral de los trabajadores de la MPSC. En la tabla 2. Respecto al nivel de satisfacción laboral se observó, que 72 % % predomina una satisfacción laboral regular de los trabajadores de la MPSC, respecto a la dimensión significancia de tarea y beneficios sociales, por otro lado, con un menor porcentaje en las dimensiones condiciones de trabajo y reconocimiento personal y social. Estos resultados son corroborados por el estudio desarrollado por Rodríguez (2018), en su tesis titulada “Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa Flor Encanto” Cía. Ltda. Finen Flor, que determinó en el análisis holístico de satisfacción laboral que los colaboradores tienen un grado elevado de satisfacción en su centro de labores, cuando existen factores y las condiciones para desarrollar de forma óptima su desempeño, también se evidencia que el entorno de trabajo, contribuye con la satisfacción de los trabajadores.

Con relación al objetivo específico 3, se estableció el efecto de las dimensiones de comunicación organizacional en la satisfacción laboral.

De la tabla 3. Respecto al efecto de la dimensión comunicación ascendente en la satisfacción laboral se determinó que existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión comunicación ascendente y satisfacción laboral con un Rho de Spearman de 0.35. Esto se debe a que no prevalecen las dimensiones de esta variable. Porque no se genera y fomenta la retroalimentación de los trabajadores de la MPSC. Estos resultados son corroborados por la investigación desarrollado por Llanos (2019), en su tesis titulada “Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral del personal de una empresa de tercerización de servicios en Lima 2018” quien concluye que hay una tendencia a mostrar mayor satisfacción laboral al presentarse comunicación ascendente.

Con relación al efecto de la dimensión comunicación descendente en la satisfacción laboral de la MPSC 2020. Se determinó que existe un efecto positivo moderada entre la dimensión comunicación descendente y satisfacción laboral con un Rho de Spearman de 0.41. Esto se debe a que en el indicador información de las actividades y medios de divulgación es de forma regular en los trabajadores de la MPSC y en satisfacción laboral en la dimensión significación de tarea, ya que la distribución de las funciones del trabajo no es equitativa y en la dimensión condiciones de trabajo; el ambiente creado por sus colegas de trabajo es poco acogedor. Estos resultados son corroborados por la investigación desarrollado por Llanos (2019), en su tesis titulada “Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral del personal de una empresa de tercerización de servicios en Lima 2018” quien concluye que hay una tendencia a mostrar menor satisfacción laboral al presentarse comunicación descendente.

Con relación al efecto de la dimensión comunicación horizontal en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020. se determinó que existe un efecto positivo moderada entre comunicación horizontal y satisfacción laboral con un Rho de Spearman de 0.49, debido a que prevalece la comunicación clara entre compañeros de la misma área de la MPSC y en satisfacción laboral en la dimensión Significación de tarea, ya que la distribución de las funciones del trabajo es de forma regular; y en la dimensión condiciones de trabajo; el ambiente creado por sus colegas de trabajo prevalece el nivel regular.

Estos resultados son corroborados con el estudio realizado por Llanos (2019), en su tesis titulada “Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral del personal de una empresa de tercerización de servicios en Lima 2018” que determinó que existe relación fuerte entre las variables estilos de comunicación y significación de la tarea, específicamente en la comunicación horizontal.

Con relación al objetivo general, determinar el efecto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la MPSC 2020. De la tabla 4. Se analizó que existe relación entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, siendo la relación entre ambas variables positivo moderada con un Rho de Spearman de 0.54. en ese sentido existe un efecto positivo de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

Estos resultados son corroborados con la investigación desarrollada por Torre (2018), en su tesis titulada “Relación entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la empresa Arcos Dorados”, que determinó que hay asociación fuerte entre la eficacia de comunicación interna y satisfacción en el trabajo del personal de la organización Arcos Dorados, dando como resultado con el Rho de Spearman de 0,667, concluyendo que hay correlación positiva fuerte entre ambas variables .

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Con relación al objetivo 1, se determinó con un 76% que existe una comunicación de nivel regular debido que existe un lenguaje claro en ciertos niveles de organización y una restricción moderada en la comunicación.
- 6.2. Con relación al objetivo 2, se determinó que con un 72 % predomina una satisfacción laboral regular de los servidores de la MPSC, respecto a la dimensión significancia de tarea y beneficios sociales, por otro lado, con un menor porcentaje en las dimensiones condiciones de trabajo y reconocimiento personal y social.
- 6.3. Con relación al objetivo 3, de acuerdo a las encuestas realizadas se determinó respecto al efecto de la dimensión comunicación ascendente en la satisfacción laboral con un Rho de spearman de 0.35 que existe un efecto positivo muy baja, esto se debe a que no se genera y fomenta la retroalimentación de los trabajadores y en satisfacción laboral en la dimensión Significación de tarea.

Por otro lado, en la relación al efecto de la dimensión comunicación descendente en la satisfacción laboral, con un Rho de spearman de 0,41 se determinó que existe una efecto positivo moderada, a causa que en el indicador información de las actividades y medios de divulgación es de forma regular en los trabajadores de la MPSC y en satisfacción laboral en la dimensión significación de tarea, ya que la distribución de las funciones del trabajo no es equitativa; y en la dimensión condiciones de trabajo; el ambiente creado por sus colegas de trabajo es poco acogedor.

Con respecto al efecto de la dimensión comunicación horizontal en la satisfacción laboral con un Rho de spearman de 0.49 se determinó que existe un efecto positivo moderada debido a que prevalece la comunicación clara entre compañeros de la misma área de la MPSC y en satisfacción laboral en la dimensión Significación de tarea, ya que la distribución de las funciones del trabajo es de forma regular; y en la dimensión condiciones de trabajo; el ambiente creado por sus colegas de trabajo es prevalece el nivel regular.

6.4. Con respecto al objetivo general, se concluyó que existe relación entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, siendo la relación entre ambas variables positivo moderada con un Rho de Spearman de 0.54. en ese sentido existe un efecto positivo de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

VII. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda al Sub Gerente de Recursos Humanos implementar programas de capacitación de forma cíclica en temas de comunicación asertiva y éxito institucional para mejorar la comunicación organizacional de los servidores de la MPSC.
- 6.2. Se recomienda al Gerente Municipal de la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión, tener una cultura de reconocimiento personal y social hacia los trabajadores de esta forma mejorara la satisfacción laboral y también considerar hacer modificación a la escala remunerativa, así mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la comuna provincial.
- 6.3. Se recomienda al Gerente Municipal de la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión, generar estrategias con respecto a la comunicación descendente de los servidores de la MPSC, para que al momento de transmitir la información sea forma oportuna y que el mensaje brindado sea descifrable y entendible.
- 6.4. Se recomienda al Sub Gerente de Recursos Humanos implementar métodos y canales de comunicación ascendente, respecto a la retroalimentación, de esta forma los responsables de cada área tomen en cuenta las sugerencia y comentarios de los trabajadores y así formar una cultura de mejora continua en la organización.
- 6.5. Se recomienda al Sub Gerente de Recursos Humanos implementar programas de integración de personal, así mejorar la comunicación e información entre compañeros sea de manera abierta y lo más esencial que se practique el trabajo en equipo para mejorar la productividad y el cumplimiento de las metas en las áreas.

REFERENCIAS

Andrade, H. (2006). Comunicación organizacional interna. Ed. Cristina Seco. España.

Elías, J. Y Mascaray J. (2003). Más allá de la comunicación interna. Ed. Gestión 2000. España.

Enrique, A., Madroñero, M. y Morales, F. (2008). La Planificación de la Comunicación Empresarial. Universidad Autónoma de Barcelona. España.

Muriel, M. Y Rota, G. (1980). Comunicación institucional: enfoque social de relaciones públicas. Ed. Andina. Ecuador.

Martínez, A. (2013). Propuesta de un programa de comunicación interna en Pemex. Tesis de pregrado. Universidad Tecnológica de Tula. México.

Molina, J., Estrada, N. Y Molina, C. (2005). Propuesta de Plan de Comunicación Institucional para fortalecer la comunicación interna en el museo nacional de antropología Dr. David J. Guzmán. Tesis de pregrado. Universidad Don Bosco. El Salvador.

Ramos, K. (2014). Estrategias de Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área de Operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia España. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo.

Repositorio Institucional UNITRU. Propuesta de un plan para mejorar la comunicación interna de la gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.

Hernández, R., Baptista, L., & Fernández, R. (2010). Metodología de la investigación (5ta. ed.). México: Mc Graw Hill.

Redalyc. "Medición de los aportes de la gestión estratégica de comunicación interna a los objetivos de la organización". Palabra Clave. Universidad de La Sabana.

Sánchez, K. (2010), en su tesis “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010”. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/340/1/Keller%20S%C3%A1nchez%20D%C3%A1vila.pdf>

Sánchez, S. (2011). Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición. (1° ed.). edit. EAE, p. 348.

Ríos, F. (2014), en su tesis “Satisfacción Laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú: CENTRUM, Surco, Lima, Perú.

Calderón, E. (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.

Chiang, M., Martín, M. & Núñez, A. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. México: Comillas.

Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas]. México. Obtenido de Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anselmo, M. (2018). Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C., Lince – 2018 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

Camino, G. (2019). Estrategias para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Ecuador).

Cedillo, T. & Pérez, J. (2013). Comunicación interna y satisfacción del usuario interno del personal del área de logística de la SUNAT Lima 2013 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

Cespedes, F. (2017). Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017 (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo).

Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. (Tesis de licenciatura, Universidad Sociedad y Mercados Globales). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. (5ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill, Interamericana editores S.A. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Linares, M.; Lozano, J., & Ruiz, G. (2017). La comunicación interna y satisfacción del usuario en el centro de servicio de atención al contribuyente SUNAT, Miraflores (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega).

Llanos, N. (2019). Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en lima, 2018 (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).

Orellana, G.; Bossio, S. & Carhuallanqui, J. (2013). Comunicación organizacional en la facultad de ciencias de la comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro). Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1179/Articulo-Comunicacion%20Organizacional%20en%20la%20fcc-uncp-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palma, S. (2015). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima: Cartolan Eirl.

Pineda, D. & Gamarra, M. (2016). Comunicación interna y satisfacción laboral en la dirección de estudios especiales del ministerio de transportes y comunicaciones año 2013 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7892/Pineda_LLD-Gamarra_RMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tam, J., Vera, G. & Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación. Pensamiento y Acción, 5, 145-154. Recuperado de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_model_a_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

Villanova, N. (21 de agosto, 2013). Comunicación interna es indispensable en empresas. La República. Recuperado de <http://normasapa.com/comoreferenciar-articulos-de-revistas-con-normas-apa/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Titulo	Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación organizacional y su efecto en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.	¿Cuál es el efecto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020?	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar el efecto de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>O1: Medir el nivel de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.</p> <p>O2: Medir en nivel de satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.</p> <p>O3: Medir el efecto de las dimensiones de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.</p>	H1: El efecto de la comunicación organizacional es negativo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.	Comunicación Organizacional	Es un instrumento de trabajo, que permite el desplazamiento de la información en toda la organización para relacionarse con las necesidades e intereses de su personal y la sociedad. Martínez (2009)	Se aplicó a través de un cuestionario que midió la comunicación Organizacional en sus tres niveles los trabajadores de la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión.	Comunicación Ascendente	Comunicación oportuna. Comentarios y retroalimentación.	1 2;3;4;5	Ordinal
				Satisfacción Laboral	Es la emoción de los trabajadores como el estado afectivo, los sentimientos positivos o placenteros que se muestran en función a la remuneración, el crecimiento profesional, los beneficios laborales que puedan adquirir y las relaciones interpersonales que se presentan dentro del entorno laboral. Palma (1999)	En la presente investigación, en la variable Satisfacción Laboral. Para obtener la información se realizó a través de encuestas a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión.	Significación de tarea	Esfuerzo Realización Equidad	1;2;3 4;5 6	
				Comunicación Descendente	Utilidad de la información brindada. Información de las actividades y medios de divulgación.	6; 7;8;9;10				
				Comunicación Horizontal	Fluidez comunicativa. Comunicación asertiva y éxito institucional.	11;12 13;14;15				
				Condiciones de trabajo	Estructura Relación con la autoridad	7;8;9;10 11				
				Reconocimiento personal y social	Trato con los jefes Trato con los compañeros	12;13 14				
				Beneficios sociales	Remuneración	15				

Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación Organizacional	La comunicación organizacional es un instrumento de trabajo, que permite el desplazamiento de la información en toda la organización para relacionarse con las necesidades e intereses de esta, con su personal y la sociedad. (Martínez, 2009)	Se aplicó a través de un cuestionario que midió la comunicación Organizacional en sus tres niveles.	Comunicación Ascendente	Comunicación oportuna. Comentarios y retroalimentación.	Ordinal
			Comunicación Descendente	Utilidad de la información brindada Información de las actividades y medios de divulgación.	
			Comunicación Horizontal	Fluidez comunicativa. Comunicación asertiva y éxito institucional.	

Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es la emoción de los trabajadores como el estado afectivo, los sentimientos positivos o placenteros que se muestran en función a la remuneración, el crecimiento profesional, los beneficios laborales que puedan adquirir y las relaciones interpersonales que se presentan dentro del entorno laboral. (Palma, 1999)	Para obtener la información se realizó a través de encuestas a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión	Significación de tarea	Esfuerzo Realización Equidad	Ordinal
			Condiciones de trabajo	Estructura Relación con la autoridad	
			Reconocimiento personal y social	Trato con los jefes Trato con los compañeros	
			Beneficios Sociales	Remuneración	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Edad: años

Género:

La presente encuesta ha sido realizada con el propósito de recopilar información para el desarrollo de la investigación "Comunicación organizacional y su efecto en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020", por lo que se le afirma que sus respuestas se conservarán confidenciales, además serán utilizadas para datos estadísticos.

N°	ITEM	Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
COMUNICACIÓN ASCENDENTE						
1	¿Su jefe le presta atención cuando se comunica con él?					
2	¿Sus superiores toman en cuenta sus sugerencias ?					
3	¿Sus superiores le brindan confianza para dialogar problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5	¿Su jefe les brinda oportunidad para dialogar sobre sus problemas personales?					
COMUNICACIÓN DESCENDENTE						
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión?					
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					

9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL						
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12	¿Cree usted que hay integración y coordinación entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas y problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros de su área es de manera abierta?					
14	¿Cree usted que se oculta cierta información entre compañeros de la misma área?					
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros de la misma área es claro?					

GRACIAS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL

Edad: años

Género:

La presente encuesta ha sido realizada con el propósito de recopilar información para el desarrollo de la investigación "Comunicación organizacional y su efecto en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020", por lo que se le afirma que sus respuestas se conservarán confidenciales, además serán utilizadas para datos estadísticos.

N°	ITEM	Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
SIGNIFICACIÓN DE TAREA						
1	¿Usted demuestra entrega en el cumplimiento de sus funciones?					
2	¿Se cumplen tus metas profesionales en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión?					
3	¿Usted es efectivo en el cumplimiento de sus funciones?					
4	¿Su trabajo le hace sentir realizado como persona y como profesional?					
5	¿Se siente comprometido con el trabajo que desempeña?					
6	¿La distribución de las funciones del trabajo es equitativa?					
CONDICIONES DE TRABAJO						
7	¿El ambiente creado por sus compañeros de trabajo es acogedor?					
8	¿Usted considera que la iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabajo es adecuada?					
9	¿Es satisfactorio el entorno físico y el espacio en que trabaja?					

10	¿Usted se siente identificado/a con la misión, visión de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión?					
11	¿Existe buena relación laboral entre usted y su jefe?					
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL						
12	¿La supervisión que ejercen sobre usted, los superiores, es adecuada?					
13	¿Se reconoce adecuadamente las funciones que realiza en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión?					
14	¿Existe confianza para platicar con su jefe de problemas laborales?					
BENEFICIOS SOCIALES						
15	¿Se siente satisfecho (a) con la remuneración que percibe?					

GRACIAS

Anexo 3: Ficha técnica

Ficha Técnica

(Comunicación Organizacional)

Autora: José Portugal.

Adaptada por: Jhon Arnaldo, Ruiz Valencia.

Origen: Universidad César Vallejo

Nación: Perú

Temporada: 2005

Idioma: español

Administración: Individual o colectiva

Tiempo para realización: 15 minutos (aproximadamente)

Objetivo: Medición de relación para la variable Comunicación Organizacional

Dimensiones:

- Comunicación ascendente
- Comunicación descendente
- Comunicación horizontal

Ficha Técnica

(Variable Satisfacción Laboral)

Autora: Sonia, Palma Carrillo.

Adaptada por: Jhon Arnaldo, Ruiz Valencia.

Origen: Universidad César Vallejo

Nación: Perú

Temporada: 2005

Idioma: español

Administración: individual o colectiva

Tiempo para realización: 15 minutos (aproximadamente)

Objetivo: Medición para la variable satisfacción laboral

Dimensiones:

- Significación de tarea
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento personal y social
- Beneficios sociales

Anexo 4: Validez del instrumento

(Variable Satisfacción Laboral)

Instrumento de medición de la variable Satisfacción Laboral

Categorías de ítems		Ítem	Formulación del ítem	Forma de la escala	Ítem	Formulación del ítem	Forma de la escala
Satisfacción Laboral	Satisfacción con el salario	1	Me gusta el salario que me pagan	5	Me gusta el salario que me pagan	5	Me gusta el salario que me pagan
		2	El salario que me pagan es justo	5	El salario que me pagan es justo	5	El salario que me pagan es justo
Satisfacción Laboral	Satisfacción con el trabajo	3	Me gusta el trabajo que hago	5	Me gusta el trabajo que hago	5	Me gusta el trabajo que hago
		4	El trabajo que hago es interesante	5	El trabajo que hago es interesante	5	El trabajo que hago es interesante
Satisfacción Laboral	Satisfacción con el jefe	5	Me gusta el jefe que tengo	5	Me gusta el jefe que tengo	5	Me gusta el jefe que tengo
		6	El jefe que tengo es justo	5	El jefe que tengo es justo	5	El jefe que tengo es justo
Satisfacción Laboral	Satisfacción con los compañeros	7	Me gusta trabajar con mis compañeros	5	Me gusta trabajar con mis compañeros	5	Me gusta trabajar con mis compañeros
		8	Los compañeros que tengo son buenos	5	Los compañeros que tengo son buenos	5	Los compañeros que tengo son buenos
Satisfacción Laboral	Satisfacción con el ambiente	9	Me gusta el ambiente de trabajo	5	Me gusta el ambiente de trabajo	5	Me gusta el ambiente de trabajo
		10	El ambiente de trabajo es agradable	5	El ambiente de trabajo es agradable	5	El ambiente de trabajo es agradable
Satisfacción Laboral	Satisfacción con el futuro	11	Me gusta el futuro de mi empresa	5	Me gusta el futuro de mi empresa	5	Me gusta el futuro de mi empresa
		12	El futuro de mi empresa es prometedor	5	El futuro de mi empresa es prometedor	5	El futuro de mi empresa es prometedor

5 = Siempre, 4 = Siempre a veces, 3 = A veces, 2 = Nunca a veces, 1 = Nunca

Reconocimiento personal y social	Trato con los jefes	12. ¿La supervisión que ejercen sobre usted, los superiores, es adecuada?																		
	Trato con los	13. ¿Se reconoce adecuadamente las funciones que realiza en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión?																		
	Trato con los	14. ¿Existe confianza para platicar con su jefe de problemas laborales?																		

	comentarios																			
Recepción y aceptación	Remuneración	15. ¿Se siente satisfecho (a) con la remuneración que percibe?																		

Legend: N: Malo R: Regular B: Bueno

<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 24/09/2020	18115609		949621063
Lugar y fecha	DNI N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Validez del instrumento (Variable Comunicación Organizacional)

www.cesga.edu.pe/revistas/revista-de-psicologia/revista-de-psicologia-2016-2017

2016-2017

¿Qué tipo de procedimiento se aplicó?	¿Qué se hizo con los datos obtenidos?	¿Cómo se hizo el análisis?	¿Qué se hizo con los resultados?
Se usó un cuestionario de autovaloración	se usó el SPSS	Análisis de Regresión Lineal y Correlación	Se usó el cuestionario a los docentes
¿Cómo se validó el instrumento? ¿Cómo se validó el cuestionario? ¿Cómo se validó el cuestionario? ¿Cómo se validó el cuestionario?			

¿Cómo se validó el instrumento?

Ítem	Definición	Escala	Categoría	Escala de Likert																
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
Comunicación Organizacional	1. ¿Cree usted que la comunicación es importante para el éxito de la organización?	1. Sí, mucho	1. Alta																	
	2. ¿Cree usted que la comunicación es importante para el éxito de la organización?	2. Sí, algo																		
Comunicación Organizacional	3. ¿Cree usted que la comunicación es importante para el éxito de la organización?	3. No mucho	2. Baja																	
	4. ¿Cree usted que la comunicación es importante para el éxito de la organización?	4. No nada																		

Comunicación Organizacional	Fluidez comunicativa	10. ¿Su jefe le da la información de manera oportuna? 11. ¿Puede un área de confianza ser confiable? 12. ¿Cree usted que hay integración y cooperación entre sus compañeros de trabajo para la solución de temas y problemas?	3. Regular																	
	Comunicación asertiva y ética institucional	13. ¿Cree usted que la comunicación entre sus compañeros de su área es de manera abierta? 14. ¿Cree usted que se oculta cierta información entre compañeros de la misma área? 15. ¿El lenguaje que emplea sus compañeros de la misma área es claro?																		

Legenda: M: Mala R: Regular B: Buena

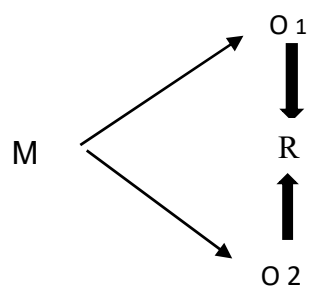
B	Presencia de actitudes
R	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
M	No presencia de actitudes

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Fecha: 24/09/2020	ID: 18115609		319621063
Firma y fecha	ID: ID	Firma y sello del experto	ID: ID

Anexo 5: Esquema de la investigación

Esquema de la investigación es:



Dónde:

M = Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

O1 = Comunicación Organizacional

O2 = Satisfacción laboral

R = Relación entre variables

Anexo 6: Prueba de normalidad

Tabla 6. Prueba de normalidad

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	
		Comunicación	Satisfacción
		Organizacional	Laboral
N		104	104
Parámetros	Media	43.16	51.13
normales ^{a,b}	Desv.	8.542	7.636
	Desviación		
Máximas	Absoluto	0.078	0.099
diferencias	Positivo	0.078	0.099
extremas	Negativo	-0.055	-0.097
Estadístico de prueba		0.078	0.099
Sig. asintótica(bilateral)		,122c	,014c

Fuente: Reporte de resultados SPSS vers 25

Anexo 7: Niveles de medición de la dimensión comunicación ascendente.

Tabla 7. Niveles de medición de la dimensión comunicación ascendente

Comunicación ascendente		
Niveles	f	%
Malo	46	0.44
Regular	49	0.47
Bueno	9	0.09
	104	100%

Anexo 8: Niveles de medición de la dimensión comunicación descendente

Tabla 8. Niveles de medición de la dimensión comunicación descendente

Comunicación descendente		
Niveles	f	%
Malo	8	0.08
Regular	70	0.67
Bueno	26	0.25
	104	100%

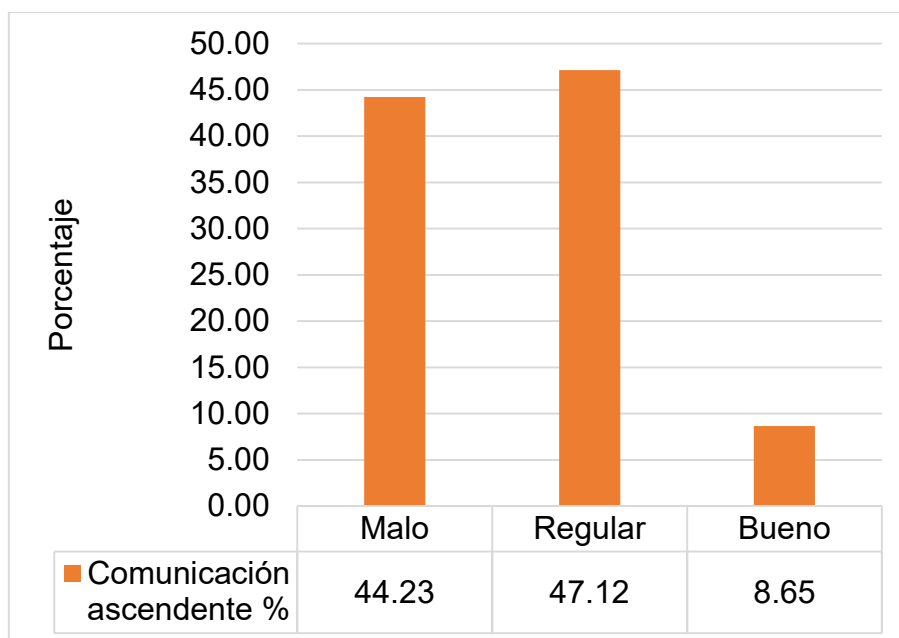
Anexo 9: Niveles de medición de la dimensión comunicación horizontal

Tabla 9. Niveles de medición de la dimensión comunicación horizontal

Comunicación horizontal		
Niveles	f	%
Malo	22	0.21
Regular	70	0.67
Bueno	12	0.12
	104	100%

Anexo 10: Nivel de comunicación ascendente en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

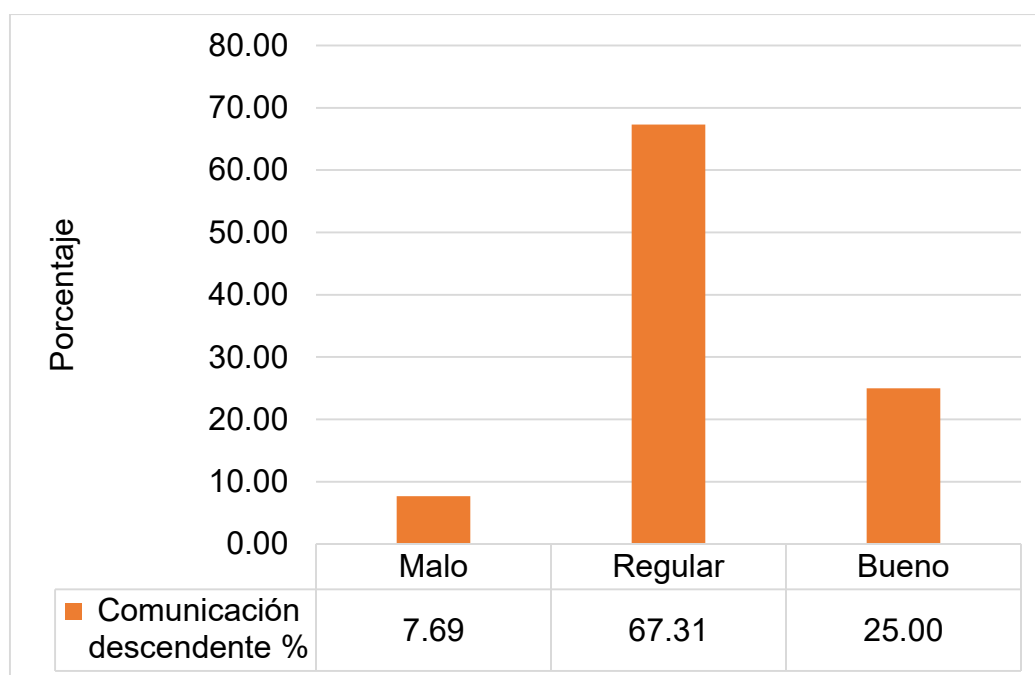
Figura 1. Nivel de comunicación ascendente en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.



Nota. En la figura muestra las cifras del nivel de comunicación ascendente de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Anexo 11: Nivel de comunicación descendente en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

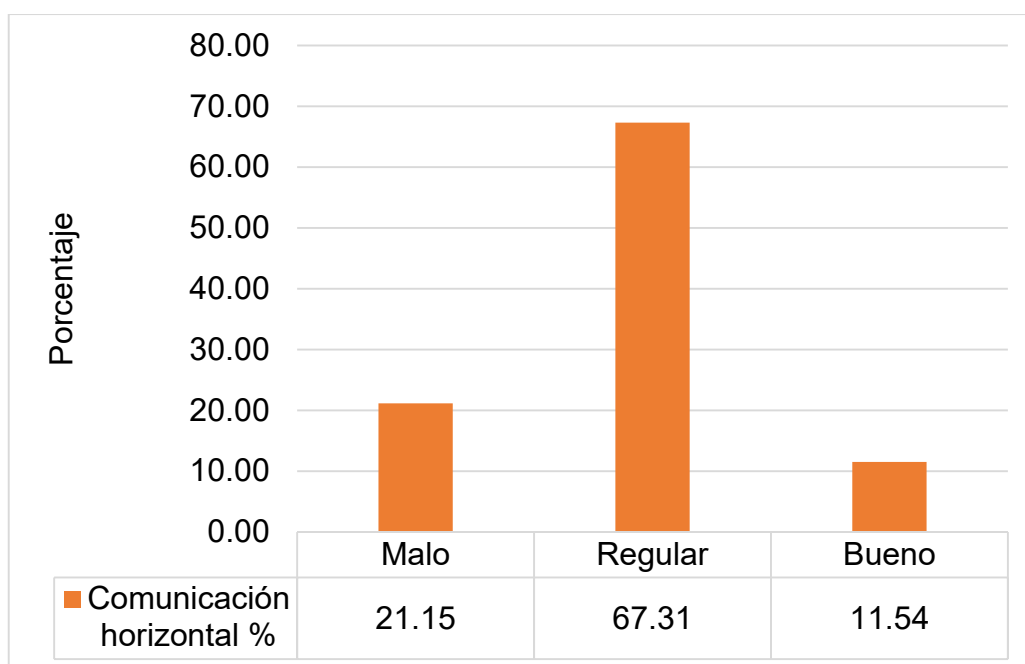
Figura 2. Nivel de comunicación descendente en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.



Nota. En la figura muestra las cifras del nivel de comunicación descendente de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Anexo 12: Nivel de comunicación horizontal en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

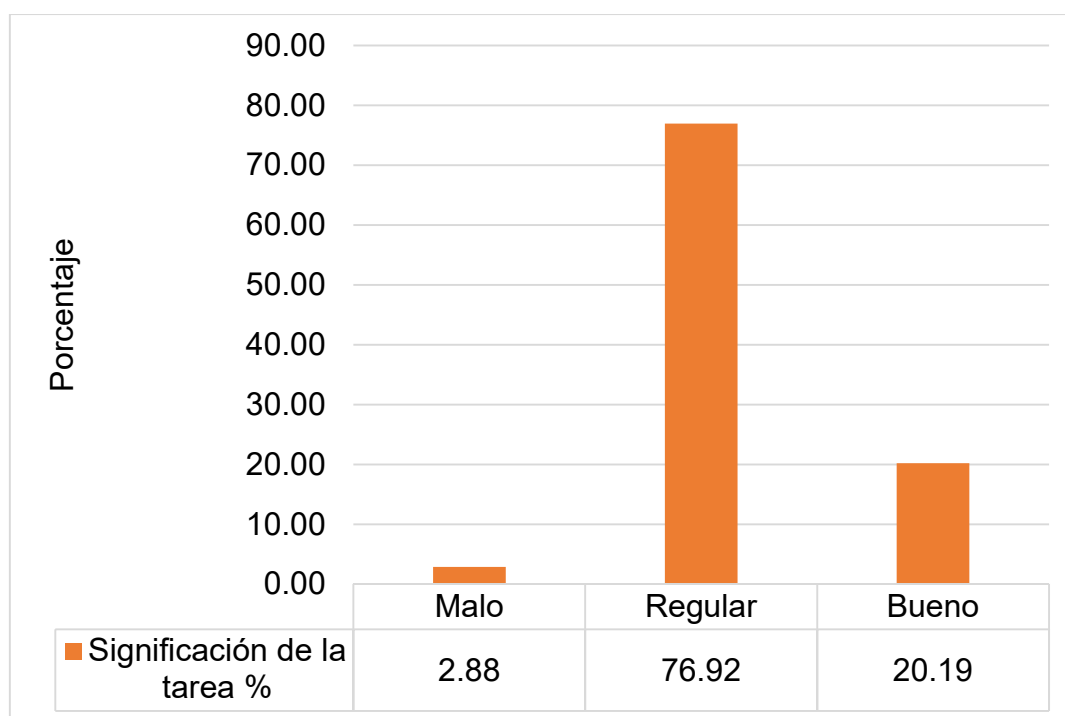
Figura 3. Nivel de comunicación horizontal en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.



Nota. En la figura muestra las cifras del nivel de comunicación horizontal de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Anexo 13: Nivel del indicador de significancia de tarea de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

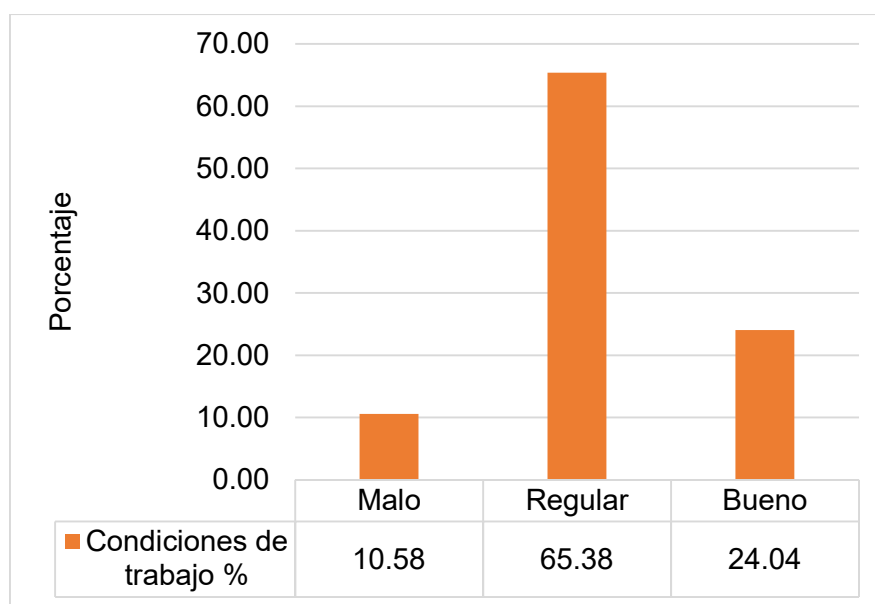
Figura 4. Nivel del indicador de significancia de tarea de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.



Nota. En la figura muestra las cifras del nivel del indicador de significancia de tarea de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Anexo 14: Nivel del indicador de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

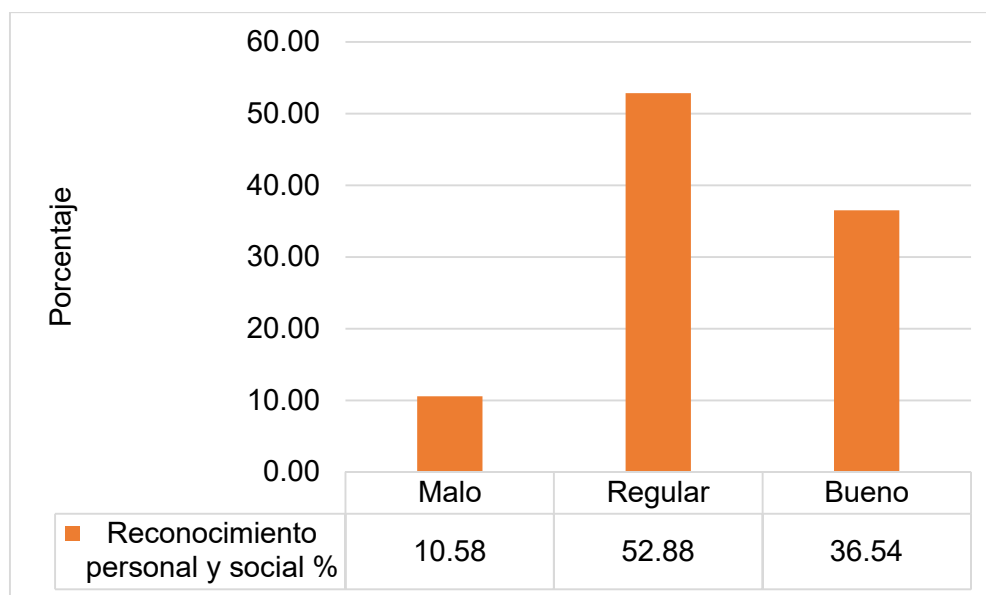
Figura 5. Nivel del indicador de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.



Nota. En la figura muestra las cifras del nivel del indicador de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Anexo 15: Nivel del indicador de reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión

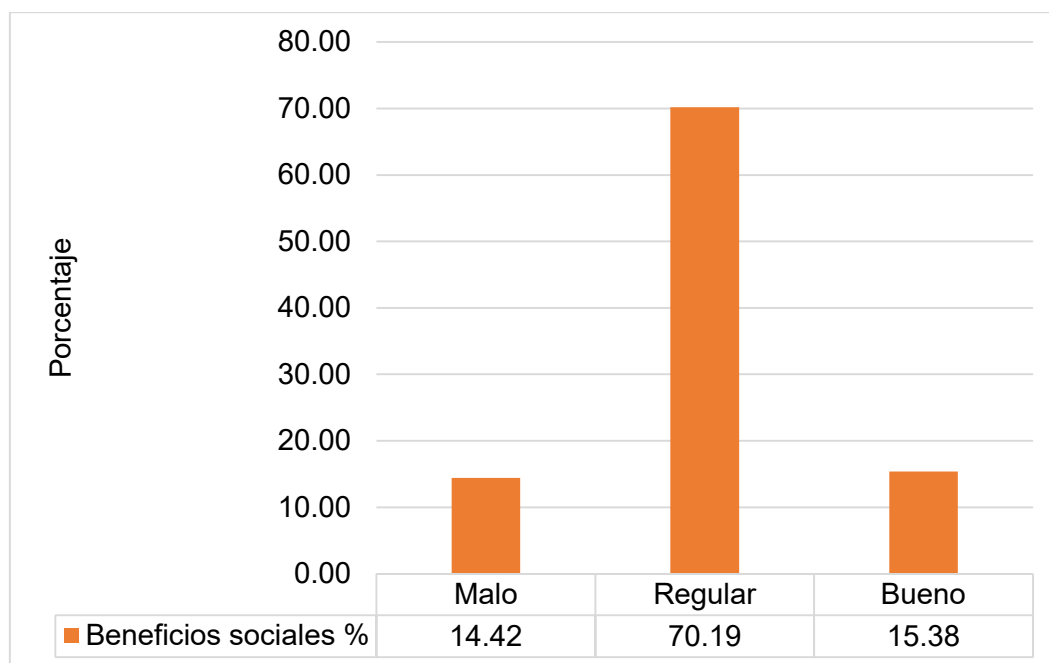
Figura 6. Nivel del indicador de reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.



Nota. En la figura muestra las cifras del nivel del indicador de reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Anexo 16: Nivel del indicador de beneficios sociales de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Figura 7. Nivel del indicador de beneficios sociales de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.



Nota. En la figura muestra las cifras del nivel del indicador de beneficios sociales de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

