



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

TESIS

**Comunicación interna y satisfacción laboral en los
trabajadores de dos municipalidades distritales de
Lambayeque**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Autora:

Bach. D´ Alfonso Barreto Andrea Francesca

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9071-5872>

Asesora:

Mg. Cabrejos Pita Zoila Nelly

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7243-0435>

Línea de Investigación

**Ciencias de la Información como Herramientas Multidisciplinares Y
Estratégicas en el Contexto Industrial y De Organizaciones.**

Sub Línea

**Nuevas tendencias digitales orientadas al análisis y uso estratégico de la
información.**

Pimentel – Perú

2024




DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien Suscribe es bachiller del Programa de Estudios de **Ciencias de la Comunicación** de la Universidad Señor de Sipán, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de dos municipalidades distritales de Lambayeque

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

D' Alfonso Barreto Andrea Francesca	DNI: 43623037	 Firma
-------------------------------------	---------------	--

Pimentel, 25 de noviembre del 2024

REPORTE DE SIMILITUD TURINITIN






22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS
TRABAJADORES DE DOS MUNICIPALIDADES
DISTRITALES DE LAMBAYEQUE.**

Aprobación del Jurado

DRA. PAREDES DELGADO SHARON SOLEDAD

Presidenta del Jurado de Tesis

MG. CABREJOS PITA ZOILA NELLY

Secretaria del Jurado de Tesis

DRA HERRERA TIMANA BETTY LILIANA

Vocal del Jurado de Tesis

ÍNDICE

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES.....	1
RESUMEN.....	5
ABSTRAC	6
1.1 Realidad de la Problemática	8
1.2 Antecedentes de Estudio	7
Nivel internacional	7
Nivel Nacional.....	9
Nivel Local	10
1.3 Abordaje Teórico.....	11
1.3.1 Comunicación Interna	11
1.3.2 Tipos de comunicación interna.....	13
1.3.3 Clasificación de la comunicación interna	14
1.3.4 Funciones de la comunicación Interna	15
1.3.5 Beneficios de la comunicación interna.....	16
1.3.6 Rol del comunicador	17
1.3.7 Satisfacción laboral	18
1.3.8 Motivación Laboral.....	18
1.3.9 Canales de Comunicación Interna	19
1.3.10 Clima laboral	19
1.4 Justificación e importancia del estudio	22
1.5 HIPOTESIS GENERALES.....	22
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	23
Hipótesis Específica 1.....	23
1.6.1. Objetivo general.....	23
1.6.2. Objetivos específicos.....	23
II. MATERIAL Y MÉTODO	25
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	25
2.2. Población y Muestra.....	26
2.3. Variables de operacionalización.....	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.4.1. Confiabilidad de los instrumentos.....	33
Técnica: Encuesta.....	33
2.4.2. Validación de los Instrumento.....	33
2.5. Procedimiento de Análisis de datos.....	33
2.6. Criterios Éticos	34
2.7. Criterios de Rigor científico.....	34

III.	<u>RESULTADOS</u>	36
3.2.	<u>Análisis y discusión de los Resultados</u>	43
	<u>RECOMENDACIONES</u>	47
	<u>ANEXOS</u>	52

COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE DOS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LAMBAYEQUE

RESUMEN

La presente investigación se basa principalmente en el análisis de la Comunicación interna y la satisfacción de los trabajadores en dos municipalidades de la provincia de Lambayeque. Toda organización se sostiene en las relaciones de trabajo de sus colaboradores. Se planteó como objetivo determinar de qué manera la comunicación interna incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Íllimo y Mochumí 2020. Para el desarrollo de la investigación se empleó el diseño de investigación descriptivo simple, los trabajadores municipales fueron escogidos a través de un muestreo no probabilístico, por conveniencia, así mismo se utilizó como instrumento un cuestionario de 10 preguntas según la escala de Likert, previamente validado por juicio de tres expertos, después de analizar e interpretar la información recopilada, a través de herramientas tecnológicas como Word 2016, Microsoft Excel 2016 SPSS versión 25 para recabar datos y analizar resultados. Finalmente, se llegó a la conclusión que los trabajadores municipales tienen una percepción favorable en un 36.25% referente al indicador de talento potencial y comunicación horizontal, el 47.50% de mujeres sienten mayor satisfacción laboral según el indicador del talento potencial y el 45 % del sexo masculino en el mismo indicador, de la misma manera el 23.7% de trabajadores masculinos y el 13.75% tienen una percepción favorable referente planificación estratégica de trabajadores municipales en el tipo de comunicación horizontal, así mismo el 22.5% del personal masculino y el 11.25% del personal femenino con el tipo de comunicación descendiente perciben positivamente la planificación estratégica, En conclusión podemos decir que nuestra hipótesis es comprobada y el nivel de percepción de comunicación interna y satisfacción es media alta.

Palabras Claves

Comunicación interna, Satisfacción laboral, estrategias de comunicación, motivación personal y talento potencial.

ABSTRAC

This research is based mainly on the analysis of internal communication and the satisfaction of workers in two municipal districts of the Lambayeque district. Every organization is sustained by the working relationships of its collaborators. The objective was to determine how internal communication affects the job satisfaction of workers in the district Municipality of Íllimo and Mochumí 2020. For the development of the research, the simple descriptive research design was used, the municipal workers were chosen from Through a non-probabilistic sampling, for convenience, a questionnaire of 10 questions according to the Likert scale was used as an instrument, previously validated by the judgment of three experts, after analyzing and interpreting the information collected, through technological tools such as Word 2016, Microsoft Excel 2016 SPSS version 25 to collect data and analyze results. Finally, it was concluded that municipal workers have a favorable perception of 36.25% regarding the indicator of potential talent and horizontal communication, 47.50% of women feel greater job satisfaction according to the indicator of potential talent and 45% of sex male in the same indicator, in the same way 23.7% of male workers and 13.75% have a favorable perception regarding strategic planning of municipal workers in the type of horizontal communication, likewise 22.5% of male staff and 11.25% of the Female personnel with the descending type of communication positively perceive strategic planning. In conclusion we can say that our hypothesis is proven and the level of perception of internal communication and satisfaction is medium high.

Keywords

Internal communication, job satisfaction, communication strategies, personal motivation, and potential talent.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años la comunicación interna ha desarrollado un papel fundamental en las empresas públicas y privadas, para ello existe hoy en día diversas herramientas tecnológicas diseñadas para los canales de comunicación dentro de una organización con el objetivo de mantener un buen clima y satisfacción laboral como uno de los pilares de su estrategia general y lograr que cada uno de los trabajadores se sientan identificados y a gusto en su lugar de trabajo. Motivando a cada uno de sus colaboradores a tener las mismas metas y objetivos. Los antecedentes reflejan que la comunicación interna en las entidades del Estado está quedando olvidada, es por eso la importancia social también deviene del hecho que se trata de una organización que cumple una función social que regula la sana convivencia en comunidad de este estudio, porque muestra la comunicación interna y la satisfacción laboral que tienen tanto la Municipalidad distrital de Íllimo como la de Mochumí, la cual permitirá ser mejorada por las autoridades pertinentes. El actual estudio resulta significativo para la Universidad Señor de Sipán, la EAP de Ciencias de la Comunicación, para toda persona que se sienta interesado en la comunicación interna y la satisfacción laboral. En el capítulo I se detalla la situación actual sobre el tema teniendo una realidad problemática a nivel internacional, nacional y local quienes a través de investigaciones podemos observar distintas metodologías empleadas y conclusiones referentes al tema, seguido por el abordaje teórico de diferentes autores quien ayudará a empaparnos de conceptos empleados por la investigación llegando a la formulación del problema, seguido por la hipótesis, el objetivo general y los objetivos específicos. Por otro lado, en el capítulo II se muestra el tipo y diseño de investigación empleado, la población y muestra que ayudaron a desarrollar esta investigación, así mismo variables de operacionalización y por ultimo las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. Finalmente, en el capítulo III podemos observar los resultados, tablas y gráficas elaboradas a partir de los resultados obtenidos por nuestras tabulaciones elaborando una serie de análisis y resultados obtenidos llegando a una serie de conclusiones y recomendaciones para que finalmente se adjunte la bibliografía y anexos correspondientes.

1.1 Realidad de la Problemática

La comunicación interna es el conjunto total de mensajes donde hay una retroalimentación entre el público interno y su público externo. Se puede decir que es un proceso de comunicación habitual en toda organización a través de acciones realizadas por la empresa para mantener un buen clima laboral entre sus colaboradores. Su objetivo principal es utilizar de manera adecuada todos los medios de comunicación de manera que estén informados, unidos y motivados a todos los integrantes de la empresa, de manera que puedan lograr las metas a medianos o largos plazos, cumpliendo con cinco objetivos primordiales: identificación, integración, información, imagen e investigación. Elaborando una estrategia positiva en el flujo de mensajes de su público interno (Andrade, 2005).

Actualmente la comunicación interna se ha vuelto una parte imprescindible en las organizaciones, sin embargo, existen empresas que no le toman la importancia adecuada a esta rama, se podría decir que muchas empresas deben saber lo importante que es para la institución, sin embargo, las dejan de lado. El 50% de conflictos y cierres de empresas son originados por una mala comunicación, generando conflictos y situaciones que perjudican el clima laboral y el rendimiento si no son tomados en cuenta pueden afectar a toda la organización en conjunto (Drucker, 2005).

Antezana (2013) en base a una contribución a la revista GESTIÓN nos indica que en el Perú la comunicación interna está totalmente abandonada, centrándose netamente en los clientes externos. “Cuando las compañías dialogan de comunicación, lo relacionan automáticamente con ventas y publicidad, la comunicación interna es la gran desatendida de nuestro país” Por tal motivo recomienda un área de comunicación corporativa para poder escuchar y tener un buen canal de comunicación interna y un buen clima laboral.

Asimismo, Antezana (2020) en base a un aporte a la revista ESAN menciona que nada volverá a ser como antes en la Comunicación interna en nuestro país ya que debido a la coyuntura las empresas deben aplicar nuevas estrategias de comunicación el desafío actual de la comunicación interna se encuentra en crecer, escuchar y acompañar a cada uno de

sus colaboradores, indagando qué manera se puede asistir con ellos en esta época de pandemia. Es decir, para que la comunicación interna pueda mantenerse como una herramienta de gestión debe medirse y reconectarse con su público interno, no desde un el punto de vista de que necesitan saber sobre la corporación, si no que necesito saber de mi colaborador.

En la Municipalidad de Íllimo y Mochumí existe una carencia de flujos comunicacionales entre sus colaboradores, no se siente parte de su organización, generando un clima organizacional tenso; solo dedicándose a cumplir con sus labores, ofreciendo un servicio poco satisfactorio, no cuentan con la tecnología avanzada, así mismo con el cambio de directivos, hubieron modificaciones en la cultura organizacional incorporándose nuevas reglas y objetivos a cumplir durante el periodo de servicio, estos cambios generaron en muchos colaboradores el rechazo de una nueva integración. En esas circunstancias la Comunicación interna es la llave para lograr los objetivos, metas propuestas y la realización correcta de las actividades laborales. Cuando ocurren estos cambios extremos y no se relaciona correctamente con los trabajadores se puede generar un retroceso perturbador en el clima laboral de la empresa y en la actividad diaria de los colaboradores, es decir siempre se debe comunicar los cambios que está pasando una organización ya sean positivos o perjudicial para este, solicitando la participación del público interno, recopilando sus opiniones y así pueda intervenir en las decisiones importantes dentro de la municipalidad , por ello se plantea la siguiente investigación.

1.2 Antecedentes de Estudio.

La comunicación interna es un tema de mucha relevancia en nuestra coyuntura ya que, a raíz de ella podemos medir la eficacia de los trabajadores, si se está llegando a los objetivos propuestos es por ello que hemos tomado algunos autores:

Nivel internacional

Ortiz y Pardo (2021) en la investigación titulada “La comunicación organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de servicios financieros en Colombia. Tuvo como propósito estudiar la relación de ambos. En este tema se aplicó encuestas a un total 135 colaboradores, analizando las características de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores. Esta información fue analizada mediante el software SPSS. El resultado demuestra que existe una relación positiva entre la comunicación y la satisfacción laboral concluyendo que la organización interna es relevante en toda empresa prestándole atención a la comunicación interna para mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Valenzuela (2020) en su investigación titulada “Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila” El objetivo de su investigación fue analizar como la comunicación interna se relaciona con la satisfacción de los empleados y sus superiores de la empresa, el estudio fue descriptivo y correlacional, se utilizó una encuesta para recolectar las percepciones de todos los empleados de la empresa. El resultado de la investigación muestra que los empleados están satisfechos con la comunicación interna que tiene lugar entre los mismos compañeros, así como con sus superiores. Teniendo como conclusión el autor que existe un buen clima laboral entre los trabajadores y sus jefes.

Ancín (2017) ejecutaron una investigación titulada “La relación entre la comunicación interna y el clima laboral”. Esta tesis tuvo como objetivo profundizar la conexión entre las variables comunicación interna y clima laboral de las pequeñas empresas de la ciudad de Guayaquil. De manera que se recopiló toda la información necesaria, desde sus antecedentes, autores, entre otros y como este influyó en la formación organizacional, percepciones, actitudes, hábitos, etc. Determinando la comunicación interna y que elementos influyen en el clima. Se empleó como instrumento un cuestionario para recopilar toda muestra. Concluyendo que existe una buena relación entre la organización y su público interno.

Martínez (2018) presentó una investigación a la revista Prisma Social #22 llamado “Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles, caso de estudio: El corte inglés.” El objetivo fue averiguar si existe un crecimiento positivo gracias a los medios digitales y si esta mejora la eficiencia de los colaboradores. El método utilizado fueron entrevistas llegando a la conclusión que: la actualización tecnológica facilita los canales de comunicaciones virtuales, ahorrando tiempo y dinero, siendo visualmente atractivo, transparente de manera que se pueda desarrollar una empresa de alta competencia alienando a la misma meta y cultura organizacional. Los resultados arrojaron que para crear una nueva estrategia de cambios digitales para corporaciones se debe contar principalmente primero con el respaldo de los altos mandos, y ser liderado por un grupo de trabajo transversal que aporte al proyecto las directrices necesarias para el diseño inteligente del canal de comunicación.

Nivel Nacional

Como antecedentes de la investigación de estudio nacional, Camarena (2020) en su informe de investigación titulado “Diseño e implementación del plan de comunicación interna frente al covid-19 para el banco corporativo americano” tuvo como objetivo principal diseñar y desarrollar un plan de comunicación interna para la institución elegida con la finalidad de elaborar una propuesta de comunicación, haciendo un análisis profundo de distintos bancos a través de sus plataformas digitales, teniendo tres objetivos secundarios : el primero básicamente fue Lograr que el 90% de los colaboradores del banco conozcan sobre las nuevas políticas en el trabajo previo al retorno de actividades. Objetivo específico 2 fue lograr la interiorización de los nuevos protocolos de trabajo en las actividades presenciales y no presenciales en un 85% y por último el último objetivo fue

transmitir la cultura de bienestar durante el estado de emergencia a través de buenas prácticas para fortalecer la persistencia de la marca empleadora en un 70%, Finalmente luego de hacer la compilación de la información requerida presentaron su propuesta acorde a las metas y objetivos. En la investigación “Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en una empresa de servicios en Perú. Revista de Investigación En Ciencias Administrativas. Como metodología utilizaron la revisión documental, lo cual valió de base para la presentación de la propuesta. Uno de los elementos que resalta del mismo es la necesidad de que en los planes de comunicación interna diseñados prevalezca la cultura corporativa, pudiéndose observar en el día a día en el uso de los canales de comunicación; al mismo tiempo se considera de suma importancia uso de canales digitales con el fin de sacarle provecho a los avances e implementarlo positivamente en nuestra vida cotidiana.

Trujillo (2018) en su investigación “Influencia de la Comunicación Interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017” El objetivo general fue medir de qué manera la comunicación interna tuvo un grado significativo dentro de la organización, su estudio fue de tipo descriptivo, explicativo con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal con aspectos correlacionales. Utilizaron como muestra a 238 trabajadores. Utilizando como instrumento un cuestionario, estructurado de treinta seis preguntas abiertas. Obteniendo como conclusión un nivel alto en alta percepción de comunicación intrapersonal, un alto nivel de percepción de comunicación interpersonal, un bajo porcentaje de percepción referente a los flujos comunicaciones dentro de su corporación, buena aceptación en tema de liderazgo, un buen porcentaje de aprobación de trabajo en equipo y desvaloración en tema motivacionales. Finalmente tuvieron como resultado que la comunicación interna influye significativamente en el clima de la organización, recomendándose tener una comunicación interna completa donde se considere al trabajador vocero y emisor comunicacional de su institución.

Alarcón (2021) en su tesis de investigación titulada “La comunicación interna y su incidencia en el clima organizacional en la empresa Transnacional en hidrocarburos” se centró en evaluar la relación entre la comunicación interna y el impacto en el clima organizacional, para el desarrollo de la investigación se empleó el diseño de investigación cuantitativo arrojando como resultado una correlación relevante, inmediata y equilibrada, en conclusión, nos indica que, el jefe de área

debe entender perfectamente el mensaje de objetivos y metas transmitiendo de manera adecuada a los demás trabajadores logrando de esta manera mejorar la comunicación interna organizacional.

Nivel Local

Valles (2019) en su tesis de investigación titulada “Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda de Interbank 750 – Tarapoto 2016”. El objetivo fue determinar el vínculo del comportamiento en las organizaciones y su relevancia en las metas trazadas por los colaboradores del banco Interbank. Los resultados arrojados fueron un método aplicativo correlacional no experimental y concluyó lo siguiente: los comportamientos organizacionales de la empresa de Interbank 750 es nefasto por lo concluye que existe valor negativo en la empresa llevando a cabo un plan estratégico de mejora en el clima organizacional de los directivos y compañeros a partir de las actitudes de los colaboradores generado en un ambiente de trabajo horizontal y desarrollando actividades de integración demostrando sus habilidades y destrezas. . La investigación realizada fue aplicada, con un nivel de investigación correlacional no experimental, utilizando como técnica de investigación la Encuesta. La muestra de la investigación corresponde a un total de 19 colaboradores.

Landa y Ríos (2021) en su investigación plasmado en la revista de Gestión empresarial titulada: “Comunicación organizacional interna y motivación en una empresa manufacturera en Perú” se orientó en examinar la conexión entre la comunicación organizacional interna y la motivación de los trabajadores. Se empleó un cuestionario de preguntas abiertas a 120 trabajadores de distintas áreas. Los resultados arrojaron una afinidad efectiva y relevante entre la calidad de la comunicación interna y la incitación a los trabajadores. Concluyendo que la comunicación organizacional interna es un elemento indispensable en la incitación de los trabajadores, y que su mejora puede contribuir a la eficiencia y rendimiento de la empresa.

Rios y Carhuaricra (2019) en su trabajo de investigación titulado “Comunicación organizacional interna y productividad laboral en una empresa minera en Perú” escrita para la revista de Investigación en Gestión de La Innovación y Tecnología examinó el vínculo entre la comunicación organizacional interna y la productividad laboral de los colaboradores en una empresa minera en Perú. Aplicando un cuestionario a 120 trabajadores de diferentes áreas de la institución. Los

resultados de la investigación revelaron que la comunicación organizacional interna tiene un efecto creciente y efectivo en el rendimiento laboral de los colaboradores. Los autores concluyen que los constantes perfeccionamientos de comunicación internan influyen definitivamente en la eficacia y la producción de las instituciones, en particular en esta rama que tienen un alto nivel de complejidad.

Delzo (2019) en su tesis de pre grado llamada “La comunicación interna y la identidad corporativa del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Asia, durante el año 2018 y primer trimestre del 2019, Lima. Elaboró un plan investigación para establecer un vínculo entre la comunicación interna y la identidad corporativa. El método utilizado fue mixto, de nivel descriptivo correlacional. Se aplicó un cuestionario empleado a una muestra de 65 trabajadores. Obteniendo resultado que, los trabajadores de la municipalidad no se sienten identificados o comprometidos con su institución, relacionada a la mala comunicación interna en la municipalidad. Concluyó que los trabajadores remunerados e influenciados, se pondrán la camiseta de manera que, un plan comunicacional ayudará a fortalecer lazos internos. Recomendando que, los altos mandos propongan estrategias de comunicación viable que permitan la integración de todo el personal.

1.3 Abordaje Teórico

1.3.1 Comunicación Interna

Muñiz (2017) es aquella que está dirigida a sus trabajadores, en sus inicios nace como una necesidad de las organizaciones de motivar a sus clientes internos y de esta manera puedan observar a aquellos que poseen ingenio potencial que puede ser de suma importancia para lograr los objetivos y metas propuestas de la institución.

Brandolini (2009) afirma que la comunicación interna está ganando un lugar de suma importancia entre las empresas actuales, como una nueva estrategia de gestión que mejora la efectividad laboral. Es decir, las empresas ya no están enfocadas en la fidelización de la marca o reconocimiento de estas por partes de su público externo o ser top ten en el mercado, si no establecer comunicaciones efectivas con su público interno motivándolos dándoles sentido y claridad a sus labores diarias, de esta manera estableciendo sólidamente la identidad de la organización. La solución es que la Comunicación interna se contempla principalmente en sus

trabajadores para luego reflejarse fuera del entorno de la empresa de esta manera el desarrollo de la CI proporciona claridad y sentido de trabajo, generando dominio y prepara a sus colaboradores como representantes de la organización que pertenece. Es decir, tiene como principal objetivo la motivación de sus trabajadores haciendo que estos se sientan en un clima armonioso y direcciona su trabajo con las metas propuestas en línea de la organización, de la misma manera intenta relacionar los vínculos entre las diferentes áreas y niveles según su jerarquía de manera que puedan observar la capacidad y el talento potencial de los empleados calificados, ofreciéndoles un excelente clima laboral y responder a las experiencias e inquietudes que sus colaboradores presentan.

La comunicación interna abarca todas las acciones de comunicación que realiza una institución para comunicarse con sus trabajadores. Abarca diversos canales de comunicación y programas establecidos por la empresa. En pocas palabras es la interrelación entre el colaborar y la corporación teniendo como objetivo principal la integración, el compromiso y direccionar a sus colaboradores a la misma meta según indica Graverán (2017)

Chiavenato (2004) nos indica que, toda organización debe tener una base firme donde los trabajadores puedan obtener información clara y precisa. Esta comunicación que conecta a todas las personas involucradas en la organización se le llama comunicación interna. Sin embargo, para que este tipo de comunicación funcione y exista buenas tomas de decisiones, alcanzando las metas y objetivos, es fundamental contar con un sistema de comunicación interna que pueda generar a detalle la información y explicación a cada colaborador, de manera que puedan desempeñar sus funciones promocionando actitudes que puedan promover la motivación, contribución y el gozo de sus trabajadores.

Peña (2016) menciona que este tipo de comunicación es la más directa que debe haber en toda organización, consideran que es un primer canal que se encuentra en la Asociación de directivos de comunicación (Dircom) para establecer una buena estrategia y herramientas para que así puedan gestionar una buena comunicación corporativa.

Según Pinco (2016) en su libro de comunicación interna, indica que este tipo es de comunicación inesperada, y su comportamiento no es expresable. Así mismo podríamos decir que la comunicación muchas veces tiene un mensaje equivocado informal en este caso los rumores son eficaces en llegar rápidamente al individuo, sin embargo, pueden originar comportamientos

impredecibles. Esta teoría demuestra que, si poco a poco cambiamos desde un inicio a un individuo, hará que cambie positivamente y se vea reflejado en sus actos.

1.3.2 Tipos de comunicación interna

Antezana (2018) indica que este tipo de comunicación se orienta de tres formas y es necesario que se cumplan todas para que la comunicación sea efectiva:

A) Comunicación Descendente

Se origina desde los más altos directivos siguiendo la secuencia del esquema organizativo, en este tipo de comunicación se informa todo lo relacionado a la empresa desde su cultura organizacional, hasta los objetivos y metas propuestas. La finalidad de esta es incentivar a sus trabajadores y reforzar su filiación corporativa. Los métodos utilizados en estos casos son todos los flujos de comunicaciones ya sea tecnológico o manual. Es primordial que en todos estos conductos de comunicación los trabajadores puedan relacionarse y pronunciarse para que la comunicación sea con retroalimentación.

Del mismo modo Robbins (2017) informa que este tipo de comunicación pasa de diferentes niveles de un grupo a un nivel inferior, los jefes de cada área comunican sus labores para asignar metas y objetivos propuestos informando las instrucciones de trabajo, señalando cuáles son los puntos débiles que deben mejorarse y siempre haya una retroalimentación entre los jefes y su equipo de trabajo.

B) Comunicación Ascendente

Son los mensajes de los colaboradores con más altos niveles de las empresas según el organigrama de su organización. Expresa preocupación por las opiniones de sus trabajadores, los motiva su finalidad principal principalmente es empapar al colaborador con objetivos y metas de la institución. De la misma manera Merlano (2012) manifiesta que este tipo de comunicación es el que viene desde los más altos niveles dentro de la organización, acá la retroalimentación es su mayor herramienta, de manera que los mantiene informado y actualizados sobre los avances y metas alcanzadas de la institución, así como también sobre conflictos que se presenten. Gracias a este tipo de comunicación los altos mandos pueden medir el grado de satisfacción de sus empleados dentro de puestos de trabajo, cuál es su nivel de

satisfacción referente a sus compañeros y con su institución. Los medios de comunicación utilizados con mayor frecuencia son: los buzones de sugerencias, los correos institucionales, las entrevistas en grupo o personales y el feedback realizados a los grupos de trabajo.

C) Comunicación horizontal o lineal

Es el segmento de explicación que fluye entre los miembros del organismo que se encuentran en el mismo grado o área. Mejora el trabajo en equipo y todos van hacia una misma meta.

Por otro lado, Merlano (2012) nos dice que esta información es realizada entre los participantes del mismo grupo y que corresponden al mismo nivel. Los canales que manejan son la comunicación cara a cara, así como el feedback en las reuniones de grupo de manera formal e informal, y los correos mails. Las comunicaciones directas realizadas, presencialmente, son y serán irremplazables, es en este tipo de comunicaciones donde se da a conocer las expresiones verbales y no verbales.

1.3.3 Clasificación de la comunicación interna

En las empresas como medio de comunicación de personas se producen diferentes maneras de comunicarse. En este ámbito, se pueden indagar las formales e informales como dos magnos grupos observados por Brandolini (2009). La Comunicación Formal: Emite los mensajes oficiales de la empresa, siguiendo el organigrama, transmitiendo una información clara a través de documentos, memorándums, etc. Habitualmente suele ser más pausada que la informal, de manera que se tiene que seguir todos los protocolos de normas y tiempos institucionales. De la misma manera Vásquez (2010) indica que este tipo de herramienta de comunicación está elaborada, planificada y establecida por la empresa. Sus textos perciben aspectos profesionales y usualmente se usa dodo manual como en los escritos. Luz del Sur gestiona con este tipo de comunicación, motivo por el cual es lenta debido a las formalidades administrativas.

La comunicación informal: Es una manera inconstante de comunicar las características de trabajo no pertenecientes a los canales formales, es decir utilizan canales extra oficiales como relaciones sociales, diálogos con otros colaboradores en diferentes áreas de trabajo es decir una información transmitidas de boca a boca, esta no es controlada por los jefes de altos cargos y puede llegar a ser de una forma negativa ya que transmiten rumores. Po ende, la información

suele ser más rápida que la comunicación formal, esta nace naturalmente de los propios colaboradores. Según Gómez (2008) este tipo de información es un intercambio coloquial entre los colaboradores, muchas veces se entiende como rumor, esto ocurre cuando no existe adecuados canales o herramientas de comunicación formales y se crean dudas referentes a temas laborales, u otra información que se requiere sobre su empresa laboral.

Una Comunicación informal desinformada y mal encaminada, sin fuentes confiables puede transmitir dificultades para la organización, de manera que: una comunicación informal no siempre es negativa ya que sirve como fuente de creación de ideas y de trabajo en conjunto.

1.3.4 Funciones de la comunicación Interna

La esencial función de la comunicación interna es aportar los proyectos empresariales de una clara y planeada misión de la información, del mismo modo conservar un trato amable entre el colaborador y la organización, donde este conozca los objetivos y metas, fomentando la identidad propia sobre un clima agradable y de motivación Graverán (2017).

Cuando la Comunicación interna está en la misma dirección de la estrategia de la institución debe cumplir los siguientes objetivos:

- Los colaboradores deben tener el mismo objetivo y llegar a la meta de la institución, motivándolos a sentirse identificados con la empresa.
- Establecer un clima social y psicológico favorable, comunicándose de forma bidireccional entre los dirigentes y empleados inculcando valores efectivos en el ambiente laboral.
- Promover la intervención de todos los colaboradores en las diversas funciones que se oriente para la ejecución de los propósitos de la empresa.
- Generar un clima organizacional agradable tanto con el público interno y externo con el fin de tener resultados óptimos organizacionales.

La comunicación según Robbins (2004) nos indica que obligatoriamente debe comprender la transmisión y juicio de significados, de manera que se debe cumplir cuatro funciones esenciales en una organización. La primera función que hace mención es el control en una palabra se puede decir que la comunicación controla las acciones de los trabajadores. Esto con el fin que los altos directivos instruyan a sus colaboradores y los alineen a las metas y objetivos propuestos de su institución. En segundo lugar, la motivación siempre se debe mencionar a los colaboradores los aspectos relevantes en sus funciones, hacerle hincapié por que hace el trabajo, como debe hacerlo y cuál es la meta que debe alcanzar, de manera que pueda tener una actitud positiva. Finalmente, la expresión de nuestros sentimientos y del agrado de las necesidades sociales. Esto se efectúa porque la comunicación es el principal medio para manifestar consultas, frustraciones y sentimientos de satisfacción de todos los colaboradores de una organización.

1.3.5 Beneficios de la comunicación interna

Montiel (2017) “La comunicación interna es salud para toda empresa” los beneficios principales es que: interviene de manera inmediata y adecuada en la misión diaria viéndose reflejado en los resultados de sus labores, así mismo mejora el desarrollo interno satisfaciendo las necesidades de las empresas y logrando a llegar a sus objetivos.

Reduce el conflicto y mejora el clima laboral, permitiendo el sentido de pertenencia y aumentando la motivación personal. De la misma manera ayuda a difundir la cultura organizacional, así como también a tener confianza en los trabajadores a participar y exponer sus dudas de forma abierta, de manera que se sientan satisfechos y comprometidos en su centro laboral, facilitando a la empresa a lograr su objetivo y metas establecidas.

Promoviendo el talento y reconocimiento de sus labores bien elaboradas, planificando conjuntamente y de la mano buscar soluciones de forma correcta.

Finalmente es tener un ambiente cómodo, donde el colaborador sentirá que su presencia en la empresa es relevante donde sus opiniones son escuchadas y valoradas mejorando la efectividad de la empresa.

1.3.6 Rol del comunicador

Sarmiento (2017) el éxito de una empresa reside principalmente en la forma como se comunica con la sociedad, de manera que el papel del comunicador social es indispensable. La comunicación cumple una función primordial ya sea con el público interno o externo de una organización, siendo minimizado muchas veces por las organizaciones. La comunicación es una habilidad y saber gestionarla es pieza clave para la promoción del desarrollo social.

Por otro lado, Brandolini (2009) indica que todo comunicador relacionado a la comunicación interna en una organización tiene como finalidad ampliar estrategias comunicacionales y averiguar cuáles son las fallas de comunicación entre todos los colaboradores de una organización desde los diferentes niveles según su organigrama. De manera que es fundamental llevar cuatro pasos claves: el diagnóstico del problema, la planificación comunicacional cuales son los planes que se van a emplear dentro de la empresa, la ejecución del plan y el seguimiento del mismo para verificar si tiene una viabilidad positiva.

Estos pasos forman parte de la labor diaria del comunicador interno, ya que las organizaciones frecuentemente realizan cambios y los planes deben ajustarse a estas modificaciones, de la misma manera todo comunicador debe tener una serie de particulares y capacidades por el cargo que desempeña en la institución.

- Tener la capacidad de crear un clima laboral agradable creando relaciones positivas generando en los colaboradores confianza y respeto.
- Gestionar la comunicación interna de manera transversal.
- Poseer una buena redacción y convicción.
- Ser imparcial
- Ser empático
- Ser original en los procesos a realizar.
- Tener la capacidad de descubrir dirigentes y facilitadores de comunicación entre todos los colaboradores.

- Tener perfil de líder
- Tener la capacidad de formar a otros comunicadores.

1.3.7 Satisfacción laboral

Rodriguez (2011) pronuncia que la satisfacción laboral es considerada principalmente el estado afectivo es decir la experiencia de cómo se sienten los trabajadores respecto a su trabajo, así mismo ha sido entendida como la percepción cognitiva que realizan las personas referentes a su centro de trabajo.

Según Quintana (2009) aludido por Vasquez (2015) nos indican que la satisfacción laboral es una percepción efectiva donde el colaborador se siente cómodo en su centro de trabajo producto de la apreciación personal y de las experiencias laborales diarias.

Florez (1992) mencionado por Rivera (2015) señala que la satisfacción laboral es la manera como se siente su público interno en su organización. Compone una variedad de factores, como sueldo, inspección de trabajo, pertinencia de crecer en la empresa, tratos con sus compañeros, etc. Por considerarse una actitud, la satisfacción laboral es el reflejo de un trabajador su eficacia y actitud en el desempeño de sus labores. Está relacionada en las creencias y valores que le da una persona a su institución.

1.3.8 Motivación Laboral

Según Torres (2019) se denomina a la motivación como la causa de estimular a un colaborador para que accione de una manera que satisfaga alguna de sus necesidades y así pueda alcanzar sus metas propuestas. Por otro lado, Mamani (2016) la entiende de un estado interno que motiva a las acciones y mantiene la conducta.

Existen dos tipos de motivación donde Deci y Ryan (2015) hacen referencia a estos dos tipos que se pueden encontrar es el origen de este interés por el colaborador.

- Motivación intrínseca: Es aquella estimulación que nace a partir de cómo se siente una persona es decir factores internos, como es el propio gusto del colaborador.
- Motivación extrínseca: Es aquella acción que es incitada por factores externos al colaborador, como ampliación de sueldo o reconocimiento ante sus compañeros de trabajo.
- Motivación positiva: Cuando se otorga un premio o una recompensa.
- Motivación negativa: Cuando la reacción en la conducta del individuo está asociado a una coacción o correctivo.
- Motivación primaria: Se da cuando un individuo actúa para complacer primordialmente sus necesidades básicas.
- Motivación social: Cuando el individuo actúa con el afán de ser aceptado por sus compañeros de trabajo.

1.3.9 Canales de Comunicación Interna

Los canales de comunicación es el enlace que se selecciona para transmitir un mensaje de emisor a receptor Chiavenato (2009) existe una variedad de canales existentes en una organización, sin embargo, ha sido clasificado de dos maneras:

El grado de amplitud son los canales que requieren la presencia o material físico es decir como transmitir un mensaje frente a frente, aquí se puede conversar con su jefe directo de una manera más directa donde se puede transmitir mensajes complicados o no rutinarios. Por otro lado podemos descubrir los canales tecnológicos e interactivos como: el internet, correos institucionales, teléfonos, etc. Y en tercer lugar los canales convencionales es decir los que siempre van a existir en las empresas como es las cartas, memorandos y por último el canal más angosto es el impersonal estático, que se refiere a boletines e informes.

1.3.10 Clima laboral

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo, cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de persona.

Crespo (2015) el clima laboral menciona al contenido de trabajo, señalado por un total de aspectos notorios o desapercibidos que siempre están presentes en cualquier momento en la organización y que afecta negativa o positivamente a todos los colaboradores de la empresa y, por ende, al performance de la organización. Puede ser captado indistintamente por cualquier empleado. Hernández (2014) precisa que el clima laboral como una totalidad referente a los psicológico y social que diferencian a la empresa, se refleja de manera evidente en el desempeño de los empleados. De esta manera indica que el colaborador se debe sentir implicado en un grato ambiente para que así pueda desempeñar sus funciones de manera óptima. Muchos empleados pueden tener aptitudes para desempeñar perfectamente sus labores, sin embargo, si están en un ambiente negativo no podrán desarrollar su potencial. El problema de la mayoría de organizaciones es la falta de buenos flujos comunicaciones, lo que obstaculiza que los empleados se sientan involucrados con los objetivos y metas empresariales.

Guzmán (2017) nos dice que un ambiente laboral, es el lugar donde los sujetos realiza sus labores diarias dentro de una organización, ya que, si el trabajador desarrolla sus actividades en un ambiente cómodo, brindará un servicio satisfactorio, en consecuencia, el cliente tendrá buenas referencias de los colaboradores y de la organización. Todos los trabajadores de una empresa deben sentirse conformes de manera que puedan sentirse satisfechos y contentos al desempeñar sus funciones, donde puedan reflejarlo en sus actividades. Arnao (2009) expone que el clima laboral es el segundo hogar del humano, con carácter cordial, cálido y concreto, donde desarrollan sus labores diarias y su estado de ánimo es reflejado en la productividad y accionar de estos. Está vinculado relacionado con el “saber hacer” informado por los altos cargos y como es la actitud de los colaboradores al momento desempeñar sus funciones. En el clima organizacional es notorio el cambio de las actitudes de los trabajadores ya sea por los días de retribución, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción

de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo, cuando existe un aumento de sueldo o un ascenso el reflejo en el trabajador es inmediato y se puede decir se siente motivado a trabajar, por lado opuesto sería cuando existe la no renovación de contratos.

Como características fundamentales del clima organizacional, Silva (1996) anota las siguientes:

- Es independiente al individuo
- Todos están un mismo lugar, pero cada individuo tiene una percepción distinta
- Existe en toda empresa
- Se puede mejorar a través de varios procedimientos
- No es igual a la cultura organizacional

Rodríguez (2001) menciona que el clima organizacional se identifica por:

Ser intacto, es decir, las instituciones guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

- Las actitudes de los colaboradores es por cómo se sienten en su organización.
- El clima de la empresa El clima de la empresa influye positivamente en cada uno de sus trabajadores comprometiéndolos e identificándolos con su organización.
- Los trabajadores varían el clima laboral de la organización y también influyen en sus comportamientos.
- Distintas variables estructurales de la compañía perturban el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

Dificultades en las empresas como cambios inoportunos y ausentismo reflejan un clima laboral nocivo, reflejándose en la insatisfacción de sus empleados.

Se puede decir que, el clima organizacional va de la mano con el comportamiento de los trabajadores, pues el primero influye directamente en los trabajadores, directa o indirectamente la apreciación de los trabajadores hacia el clima organizacional produce efectos sobre su provenir. De esta manera podemos decir que el comportamiento de los trabajadores puede causar impactos positivos o negativos en la empresa.

Formulación del problema

¿Cómo incide la comunicación interna de los trabajadores en la satisfacción laboral de dos municipalidades distritales de Lambayeque 2020?

1.4 Justificación e importancia del estudio

Recientes crisis sociales han revelado la necesidad de que los gobiernos locales se adapten a la nueva realidad a fin de ofrecer un servicio efectivo a la comunidad, ello exige un trabajo coordinado entre los miembros de la organización, la presente investigación es de suma importancia porque contribuye a la línea de investigación Comunicación y Desarrollo Humano, aportando como conocimientos en Comunicación Interna en las Municipalidades, contribuyendo de esta manera a la visión de la E.A.P de Ciencias de las Comunicaciones, formándonos como investigadores que contribuye al cambio de la sociedad con el desarrollo y difusión de conocimientos.

Los antecedentes reflejan que la comunicación interna en las entidades del Estado está quedando olvidada, es por eso la importancia social también deviene del hecho que se trata de una organización que cumple una función social que regula la sana Convivencia en comunidad de este estudio, porque muestra los problemas de comunicación interna que tienen tanto la Municipalidad distrital de Íllimo como la de Mochumí, la cual permitirá ser mejorada por las autoridades pertinentes. Finalmente, esta investigación relevante porque servirá como antecedente para futuras investigaciones referentes a este tema, proporcionando propuestas al respecto.

1.5 HIPOTESIS GENERALES

Se estima que, la comunicación interna incide de manera significativa en la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad distrital de Íllimo y Mochumí.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis Específica 1

El tipo de comunicación incide en el talento potencial y motivacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Íllimo y Mochumí 2020.

Hipótesis Específica 2

En Municipalidad distrital de Íllimo y Mochumí, existe una diferenciación en la satisfacción laboral según el género dentro de Lambayeque 2020.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la comunicación interna incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Íllimo y Mochumí 2020.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar si la comunicación interna ascendente incide positivamente dentro de dos Municipalidades de Lambayeque 2020.

Objetivo específico 2

Analizar si la comunicación interna incide positivamente en el sexo de los trabajadores de dos Municipalidades de Lambayeque 2020.

Objetivo específico 3

Determinar si la comunicación interna responde positivamente a una planificación estratégica dentro de la Municipalidad distrital de Íllimo y Mochumí 2020.

1.7. Limitaciones

- Carencia de antecedentes locales en diferentes bibliotecas de diversas universidades.
- Negativa de algunos colaboradores a participar en la investigación

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

La presente investigación es descriptiva y cuantitativa como lo afirma Fernández (2014) Indica que se debe detallar las participaciones, características y los perfiles de los individuos, conjuntos, asociaciones o cualquier otro fenómeno que sea sometido al estudio. Es decir, es descriptivo simple por ser un estudio de análisis de la situación actual sobre la comunicación interna de dos municipalidades distritales de Lambayeque.

Asimismo esta investigación se relacionó con un diseño de investigación de tipo transversal ya que, Hernández (2014) explica que se recopila la información en un lugar determinado y un tiempo único, su intención de manera que se debe describir las variables y examinar su suceso y a la relación correspondiente en un momento explícito, en la investigación solo recolectará la información y analizará los datos en un periodo de tiempo específico, por lo que es considerado un estudio de tipo no experimental y transversal. La investigación fue en un determinado tiempo en este caso el año actual 2020 y en dos determinados lugares como son: la Municipalidad distrital de Íllimo y la Municipalidad distrital de Mochumí.

Diseño de descripción simple

Esquema



Donde:

M= Muestra

O= Observación de la muestra

2.2. Población y Muestra.

En la investigación participaron 80 colaboradores municipales nombrados que laboran en las dos mencionadas municipalidades distritales de Lambayeque de manera voluntaria. Los trabajadores que aportaron en la tesis cuentan con un rango de edad de 23 a 55 años de ambos sexos el cual 40 personas fueron trabajadores del distrito de Mochumí y 40 del distrito de Íllimo. Se aplicó mediante un muestreo de tipo muestreo no probabilístico a criterio de la investigadora, según Otzen (2017) la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia: accede elegir los temas asequibles que admitan incluirlos basado en lo oportuno, accesible y próximo de los sujetos para el investigador. De la misma manera las muestras no probabilísticas son también llamadas muestras dirigidas. En este tipo de muestra, la elección del caso no depende de que todos tengan las mismas posibilidades de ser seleccionados, sino de la decisión del investigador o del grupo de personas que recogen los datos. Desde un punto de vista cuantitativo, la ventaja de las muestras no probabilísticas radica en su utilidad para ciertos diseños de investigación, y estos diseños de investigación no requieren tantos “representantes” de elementos poblacionales, sino que deben ser específicos de aquellos con determinadas características Hernández (2014)

2.3. Variables de operacionalización.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Comunicación Interna	Comunicación ascendente	Evaluación de desempeño Evaluación de información	1. ¿Se le brinda la atención necesaria cuando va comunicarse con su jefe directo? 2. ¿Cree que su participación o sugerencias brindadas a su jefe son tomadas en cuenta?	Encuesta/ Cuestionario Escala de Likert
	Comunicación Descendente	Participación Usos de medios de comunicación	1. ¿Sus jefes directos le dan la suficiente confianza para poder comentarles sus incomodidades en su centro laboral? 2. ¿Existe un feedback entre Ud. y su jefe acerca de la	Encuesta/ Cuestionario Escala de Likert

			información que les otorga?	
	Comunicación horizontal	<p>Acepta críticas</p> <p>Acuerdos</p>	<p>1. ¿Consideras que obtiene la suficiente confianza con su jefe para poder hablar sobre sus problemas personales?</p> <p>2. ¿Su jefe le da información de manera oportuna?</p> <p>3. ¿Recibe la información necesaria para desempeñar eficientemente sus funciones?</p>	<p>Encuesta/ Cuestionario</p> <p>Escala de Likert</p>
Satisfacción Laboral		Motivacional	<p>1. ¿De qué manera La comunicación interna influye en los temas motivacionales y en el talento potencial de los trabajadores de la Municipalidad?</p>	<p>Encuesta/ Cuestionario</p> <p>Escala de Likert</p>

			2. ¿Cree que los incentivos o compensaciones salariales influye en los temas motivacionales y en el talento potencial de los trabajadores de su organización?	
		Talento Potencial	1. ¿Recibe la oportunidad de cambiar puesto laboral según sus verdaderas orientaciones y destrezas?	Encuesta/ Cuestionario Escala de Likert

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Confiabilidad de los instrumentos

Técnica: Encuesta

Abarca (2013) indica que es la manera de cuestionar a los sujetos por la información que requerimos, así mismo tienen las preguntas ya establecidas con opciones de respuestas claras y detalladas para que pueda ser seleccionada según el criterio del encuestado. Se aplicó esta técnica en nuestra investigación con el fin recabar información requerida. Así mismo el instrumento utilizado fue el cuestionario, Galán (2009) afirma que la técnica del cuestionario es un acumulado de preguntas diseñadas para generar la información requerida y así obtener los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite generalizar e completar el proceso de compilar datos.

2.4.2. Validación de los Instrumento.

En el presente estudio, La confiabilidad del instrumento utilizado se constituyó a través de la fórmula de alfa de Cronbach, así mismo se identificó un puntaje de .774 siendo un nivel respetable por Vellis, citado por García, (2015) a 80 trabajadores de dos municipales distritales de Lambayeque, con la finalidad de medir sus respuestas referentes a la comunicación interna dentro de su organización. Con ayuda de herramientas informáticas como el formulario de google y el software SPSS se logró medir los resultados estadísticos de nuestra población así como la validez y confiabilidad de nuestros instrumentos.

2.5. Procedimiento de Análisis de datos

Luego de haber recopilado con la recolección y proceso de la investigación, se prosiguió con la etapa del análisis de la información. En esta siguiente fase se determinó, el modo en se analizarán los datos recopilados eligiendo las herramientas tecnológicas adecuadas para realizar el análisis estadístico de nuestro informe. Se tuvieron en cuenta los siguientes pasos para analizar los datos:

- Luego de aplicar los instrumentos, se realizó la tabulación.

- Elaboración de gráficos y tablas.
- Los resultados estadísticos de este estudio permitieron la implementación de un Análisis de los datos y verificación de las hipótesis contenidas en esta investigación.

Para el procesamiento de datos se utilizó los siguientes programas como el Word 2016, SPSS versión 25 para recabar datos y analizar resultados. Para el análisis de datos de fiabilidad y de validez se empleó: la fórmula Coeficiente Alfa de Cronbach, la distribución de frecuencias, gráfico de barras y porcentajes finalmente el análisis bivariado: Tablas de contingencias.

2.6. Criterios Éticos.

En la presente investigación Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de dos municipalidades distritales de Lambayeque. Se necesitó información del desarrollo de la comunicación interna entre los trabajadores los cuales se realizará únicamente con el consentimiento de los participantes respetando así el principio de independencia. Se asignará la confidencialidad de la documentación garantizando el anonimato, protegiendo su filiación y no deteriorando interna y externamente a los participantes. Para ello en anexos de esta observación no se declararán sus nombres. Todos lo que participen de esta prospección, lo harán haciendo uso pleno de su permiso, es por eso que se aceptará con misión, cuidar porque la información obtenida de nuestras fuentes de información, sea utilizada solo con fines de estudio, tal como lo menciona el inicio de trabajo. Y finalmente respecto a la documentación que se pudiera acotar se registrará el criterio inalterabilidad de estos respetando los resultados de prospección, asegurando la cumplirse de las descripciones realizadas por los participantes.

2.7. Criterios de Rigor científico.

En la presente investigación Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de dos municipalidades distritales de Lambayeque., demandará la utilización de instrumentos nuevos por lo que se seguirá los criterios de confiabilidad y validez de los mismos, antes de aplicarlos.

Al culminar el estudio uno de los instrumentos de mayor valor será ejemplificar la verosimilitud de nuestra exploración, es por ello que se revisará cada revisión bibliográfica y los autores que

hemos tomado y que han aludido argumentos en manera apropiada y concordante con la categoría de exploración.

III. RESULTADOS:

Según Objetivo específico 1 la siguiente tabla se puede decir que: la comunicación interna ascendente incide positivamente dentro de dos Municipalidades de Lambayeque 2020 como muestra el instrumento aplicado.

1) Análisis de fiabilidad y validez de los instrumentos

En el presente estudio, la confiabilidad del instrumento utilizado se constituyó a través de la fórmula de alfa de Cronbach, así mismo se identificó un puntaje de .774 siendo un nivel respetable por Vellis, citado por (García Cadena, 2015)

Alfa de Cronbach	N de elementos
.774	10

Tabla 1.

Fiabilidad por consistencia interna del instrumento utilizado colaboradores de dos municipalidades distritales de Lambayeque. (n=80) falta la validez ver validación de instrumentos por expertos en anexos.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-	Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	.500
Prueba de esfericidad de	Chi- cuadrado	5.660
Bartlett	Gl	1

Tabla 2.

Mediante la Prueba de KMO y Bartlett de alcanzó una calidez de ,500 según la medida de Kaiser-Meyer-Olkin, siendo un valor significativo.

2) Caracterización de la muestra

El lugar donde se ubicó la investigación fue en el distrito de Mochumí, se encuentra ubicada en la parte media del valle del río Chancay, en la costa norte del país, a 27 km de la ciudad de Chiclayo y a 17 km de la ciudad de Lambayeque. La Municipalidad distrital de Mochumí está constituida por 76 personas en 16 áreas divididas principalmente por el consejo municipal, el órgano de control institucional, la alcaldía, la gerencia municipal, la gerencia de administración y finanzas, la unidad de: contabilidad, personal, tesorería, logística, la unidad de informática, unidad de ejecución coactiva, unidad de recaudación y control, unidad de registro y orientación tributaria, unidad de fiscalización tributaria, unidad de presupuesto y estadística, oficina de asesoría jurídica, de los cuales 59 son varones y 17 son mujeres. Los trabajadores de este lugar son personas de nivel socioeconómico medio bajo que buscan crecer profesionalmente dentro de la organización, quienes reciben un sueldo en rango de S. / 4000.00 a S. / 950.00 nuevos soles. Así mismo el distrito de Íllimo se encuentra ubicado en el centro de la provincia de Lambayeque, a 37 km. al norte de la ciudad de Chiclayo, cuentan con 34 personas en distintas áreas conformado por el alcalde, 5 regidores pertenecientes a la comisión, of. Control institucional, Gerente municipal, Unidad de Administración, contabilidad, tesorería, área personal, área de abastecimiento, Unidad Administración tributaria, Unidad de planeamiento, asesoría jurídica, el consejo de coordinación local, junta de delegados, comité distrital seguridad ciudadana, comité del vaso de leche, divisiones y desarrollo humano, departamento de liquidez, departamento humano, departamento de transporte y seguridad vial, departamento de equipo mecánico, diversos servicios comunales, departamento de registro civil, departamento de sanidad animal, departamento de agua y saneamiento, departamento de programas sociales, departamento social de DEMUNA y OMAPED, departamento educativo cultural y turismo y finalmente en departamento de micro y pequeña empresa. Donde el 48.8% fueron de sexo Femenino y

el 51.2% de colaboradores fueron de sexo Masculino, (M= 3.36, DS= 1.35), siendo el masculino más predominante en ambos sexos. Las edades oscilaban entre 23 a 55 años, donde 2 participantes tuvieron edades entre 23-28 años, siendo el 2.5% que conformó la población, así mismo 27 con edades de 29 a 33 años siendo el 33.8% de la población, 16 con edades de 34-38 siendo un 20% de la población, 30 con edades entre 39-48 siendo un 18.8% de la población, finalmente 5 con edades de 39-55 años de edad, siendo el 6.3% de la población en general. (M= 1.49, DS = .503) Así mismo, al desarrollar la investigación en dos municipalidades, el 13.8% comprendían los puestos de RRHH, imagen institucional y gerencia, el 10% comprende los puestos de contabilidad, el 8.8% de logística y proyección social, el 6,3% y el 5% en asesoría jurídica, alcaldía y gestión pública respectivamente, el 3.8% el área de tesorería, finalmente el 2.3% comprendían las áreas de marketing, sistemas y prevención de riesgos.

Tabla 2.

Según Objetivo específico 2. La comunicación interna incide positivamente en el sexo de los trabajadores de dos Municipalidades de Lambayeque 2020 según arroja el siguiente resultado obtenido.

Características sociodemográficas de dos municipalidades distritales de Lambayeque.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Sexo		
Masculino	41	51,2
Femenino	39	48,8
Edad agrupada (años)		
23-28	2	2,5
29-33	27	33,8
34-38	16	20,0
39-43	15	18,8
44-48	15	18,8
49-55	5	6,3
Cargos Ocupados		

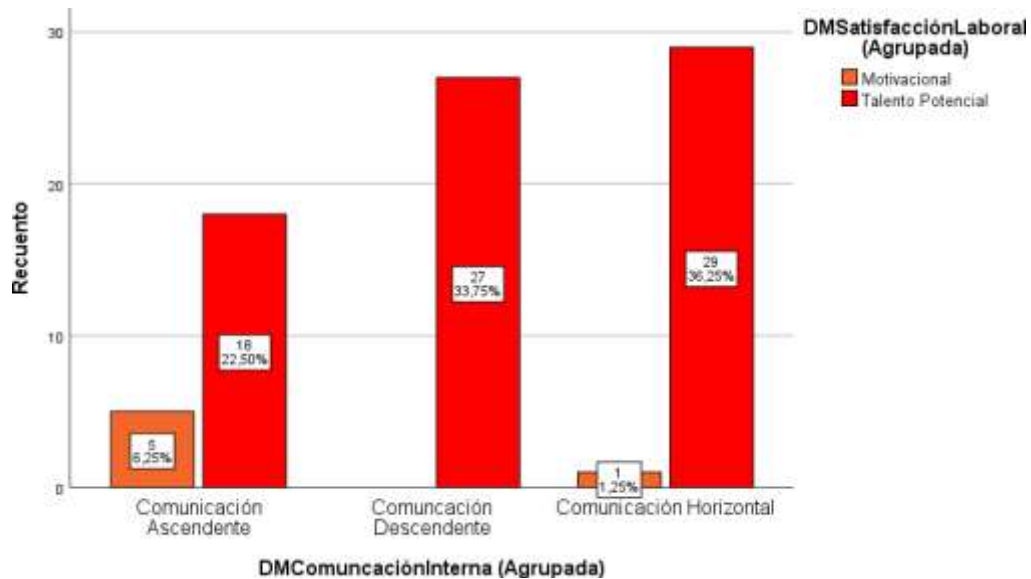
Logística	7	8,8
Asesoría Jurídica	5	6,3
RRHH	11	13,8
Marketing	2	2,5
Proyecto Social	7	8,8
Sistemas	2	2,5
Imagen Institucional	11	13,8
Tesorería	3	3,8
Contabilidad	8	10,0
Gerencia	11	13,8
Gestión Pública	4	5,0
Prevención de riesgo	2	2,5
Alcaldía	5	6,3
Caja	2	2,5
Total	80	100,0

3) Tablas y gráficos

Tabla 1:

Interpretación del puntaje satisfacción laboral

		Motivacional	Talento Potencial	Total
Comunicación Interna	Comunicación Ascendente	5	18	23
	Comunicación Descendente	0	27	27
	Comunicación Horizontal	1	29	30
Total		6	74	80



N DM= Dimensión

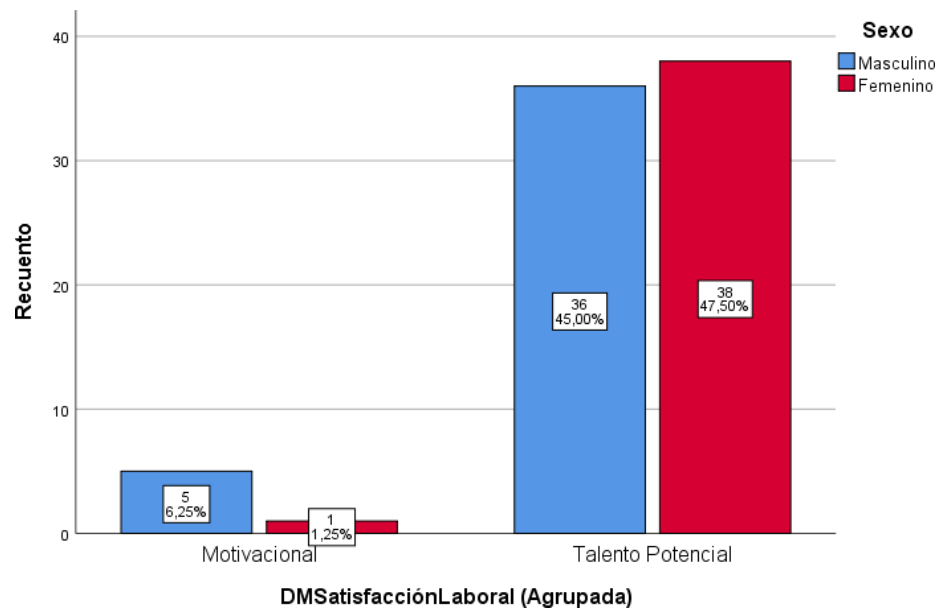
Interpretación

Según la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral, podemos observar que, en la comunicación horizontal, el talento potencial es el que más prevalece con un 36.25%, y solo el 1.25% en la motivación. Así mismo en una comunicación descendente encontramos que solo los talentos potenciales influyen en esa área con un 33.75%, finalmente en una comunicación ascendente, el 22.50% influyen el talento potencial y solo el 6.25% en la motivación.

Tabla 2:

Satisfacción laboral según el sexo

		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Satisfacción Laboral	Motivacional	5	1	6
	Talento Potencial	36	38	74
Total		41	39	80



DM= Dimensión

Interpretación

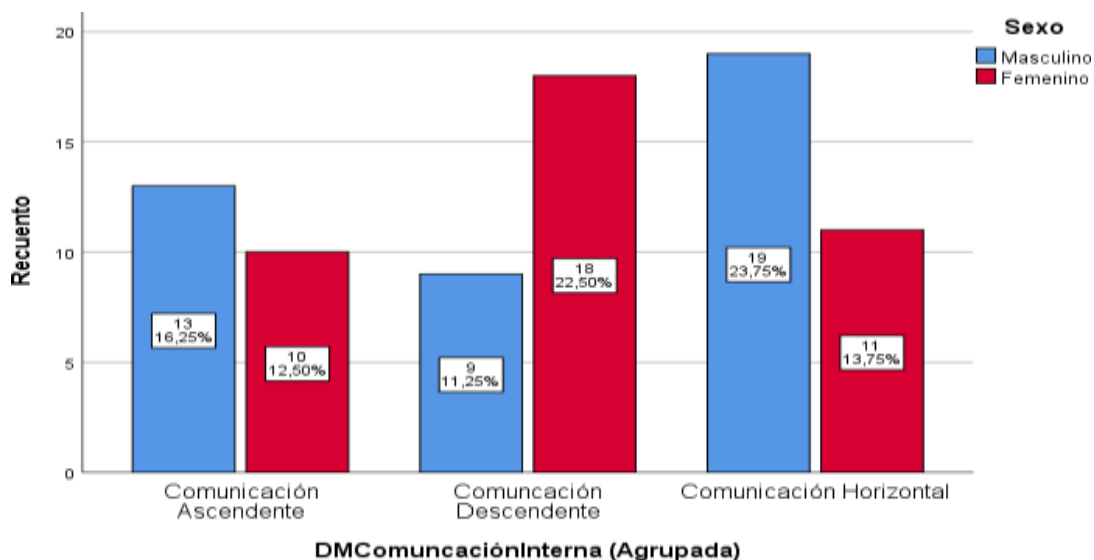
Según sexo, podemos observar que el 47.50% de mujeres y el 45% de hombres mantienen mayor talento potencial, y solo el 6.25% de hombres y el 1.25% de mujeres se mantuvieron motivados, finalmente podríamos decir que en ambos sexos el talento potencial es el que más prevalece.

- **Tabla 3:** Según Objetivo específico 3 podemos decir que: la comunicación interna responde positivamente a una planificación estratégica dentro de la Municipalidad distrital de Íllimo y Mochumí 2020.

Percepción favorable y planificación estratégica de trabajadores municipales 2020.

		Sexo		
		Masculino	Femenino	Total
Comunicación Interna	Comunicación Ascendente	13	10	23
	Comunicación Descendente	9	18	27
	Comunicación Horizontal	19	11	30
Total		41	39	80

Nota: DM= Dimensión



Interpretación

Según sexo, podemos observar que el 23.75% de hombres y el 13.75% de mujeres mantienen una comunicación horizontal, el 22.50% de mujeres y el 11.25% de hombres mantuvieron una comunicación descendente, finalmente el 16.25% de hombres y el 12.50% de mujeres mantuvieron una comunicación ascendente.

3.2. Análisis y discusión de los Resultados

A partir de los resultados obtenidos podemos decir que: referente a la tabla y gráfico 1 Interpretación del puntaje satisfacción laboral se obtuvo un 36.25% referente al indicador de talento potencial y comunicación horizontal es decir los trabajadores municipales según Merlano (2012) indica que esta información es realizada entre los participantes del mismo grupo y que corresponden al mismo nivel. Los canales que manejan son la comunicación cara a cara, así como el feedback en las reuniones de grupo de manera formal e informal, y los correos. Es decir, los trabajadores municipales se sienten satisfechos en su lugar de trabajo siempre y cuando tengan una comunicación y una dirección por parte de sus jefes directos. Es decir, la comunicación interna ascendente u horizontal incide positivamente dentro de estas dos municipalidades distritales. Estos resultados difieren a la investigación de Valles (2019) en su tesis de investigación titulada “Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda de Interbank 750 – Tarapoto 2016”. concluyó en su investigación que: los trabajadores no tienen un buen ambiente laboral, no cuentan con la participación adecuada y el nivel de desmotivación laboral es elevado en cada uno de ellos. trabajadores logrando de esta manera mejorar la comunicación interna organizacional.

Podemos decir que referente a nuestro segundo objetivo específico de la investigación y según la tabla y gráfico 2 se evidenció que según el sexo de los trabajadores existe mayor satisfacción laboral en el sexo femenino dentro de la municipalidad, es decir se sienten satisfechos en su lugar de trabajo. La satisfacción laboral ha sido descrita en nuestro instrumento por cinco niveles en una escala Likert, que va desde 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca. Dando como resultado que el 47.50% de mujeres sienten mayor satisfacción laboral según el indicador del talento potencial y el 45 % del sexo masculino en el mismo indicador.

Estos resultados difieren con la investigación de Delzo (2019) en su tesis de pre grado llamada “La comunicación interna y la identidad corporativa del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Asia, durante el año 2018 y primer trimestre del 2019, Lima. Obteniendo resultado que, los trabajadores de la municipalidad no se sienten identificados o comprometidos con su institución, relacionada a la mala comunicación interna en la municipalidad. Concluyó que los trabajadores remunerados e influenciados, se pondrán la camiseta de manera que, un plan comunicacional ayudará a fortalecer lazos internos. Recomendando que, los altos mandos propongan estrategias de comunicación viable que permitan la integrations de todo el personal. De acuerdo a la teoría Alarcón (2021) mientras los colaboradores de una organización tengan conocimiento a través de los canales de comunicación puedan tomar decisiones adecuadas y tener una apreciación apropiada referente a los canales de comunicación.

A partir de los resultados obtenidos en la tabla y gráfico 3 el 23.7% de trabajadores masculinos y el 13.75% tienen una percepción favorable referente planificación estratégica de trabajadores municipales en el tipo de comunicación horizontal, así mismo el 22.5% del personal masculino y el 11.25% del personal femenino con el tipo de comunicación descendiente perciben positivamente la planificación estratégica, como indica Antezana (2018) la comunicación horizontal se origina desde los más altos directivos siguiendo la secuencia del esquema organizativo, en este tipo de comunicación se informa todo lo relacionado a la empresa desde su cultura organizacional, hasta los objetivos y metas propuestas. La finalidad de esta es incentivar a sus trabajadores y reforzar su filiación corporativa. Los métodos utilizados en estos casos son todos los flujos de comunicaciones ya sea tecnológico o manual. Es primordial que en todos estos conductos de comunicación los trabajadores puedan relacionarse y pronunciarse para que la comunicación sea con retroalimentación. Finalmente, el 16.25% de varones y el 12.5% tienen una percepción favorable en el tipo de comunicación ascendente es decir manifiesta que este tipo de comunicación es el que viene desde los más altos niveles dentro de la organización, acá la retroalimentación es su mayor herramienta, de manera que los mantiene informado y actualizados sobre los avances y metas alcanzadas de la institución, así como también sobre conflictos que se presenten. (Merlano Medrano, 2012). Estos hallazgos son similares al trabajo que realizó Valenzuela (2020) en su investigación titulada “Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los

empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila” El objetivo de su investigación fue analizar como la comunicación interna se relaciona con la satisfacción de los empleados y sus superiores de la empresa, el estudio fue descriptivo y correlacional, se utilizó una encuesta para recolectar las percepciones de todos los empleados de la empresa. El resultado de la investigación muestra que los empleados están satisfechos con la comunicación interna que tiene lugar entre los mismos compañeros, así como con sus superiores.

CONCLUSIONES

Podemos observar un porcentaje considerable de estadísticas que indican que la comunicación interna influye en los comportamientos y actitudes de los trabajadores municipales. Si bien, es cierto cuentan con canales de comunicaciones tecnológicos como correos corporativos sin embargo no hacen uso de ellos, ya que la organización no los motiva a utilizarlos.

Se concluye que, según el sexo de los sujetos podemos observar que tanto el personal femenino como el masculino evidencia un nivel medio alto referente a la satisfacción laboral y la hace poco manejable al momento de la toma de decisiones. Tanto hombres y mujeres buscan una comunicación horizontal donde prevalece el talento potencial.

En relación al nivel de percepción según nuestras variables de operacionalización en los trabajadores municipales se puede apreciar en ambas instituciones tienen una buena percepción referente a sus dimensiones e indicadores, reflejados en los resultados obtenidos a través de nuestros instrumentos aplicados.

Según los aportes de los trabajadores municipales se puede concluir que si existe una percepción media favorable y evidentemente preexiste una buena comunicación interna ya que llegan a los objetivos y metas propuestas, pero hay canales de comunicaciones que se deben aplicar en la institución.

En relación al nivel de percepción de la dimensión canales de comunicación (escrita u oral), encontramos que en ambas instituciones los canales de comunicación presentan un nivel bueno, de lo que podemos deducir que se utiliza de manera apropiada los canales de comunicación

Finalmente, con esta investigación podemos decir que la comunicación interna incide de manera significativa en el clima organizacional de los empleados de la Municipalidad distrital de Íllimo y Mochumí, de manera que a través de los resultados podríamos decir que nuestra hipótesis queda comprobada de acuerdo al tipo de comunicación se presenta la satisfacción laboral. En ese sentido, se comprueba que la comunicación horizontal incide positivamente en el talento potencial.

RECOMENDACIONES

Luego de análisis de nuestra investigación podríamos recomendar que, las municipalidades distritales de Lambayeque, tanto como en la del distrito de Íllimo como en la del distrito de Mochumí, cuenten con un comunicador social en las áreas de comunicación o imagen institucional con la finalidad de crear nuevas estrategias comunicacionales entre sus colaboradores y puedan mejorar los canales de comunicación.

Mejorar las herramientas tecnológicas y ser actualizadas constantemente que permitan mejor desarrollo en los trabajadores municipales y de esta manera puedan transmitir sus mensajes claros, rápidos y directos.

Crear nuevas oportunidades para poder explotar el talento potencial de cada trabajador, reconociendo tu trabajo motivándolos no necesariamente económicamente ya que en muchos casos la liquidez en los municipios está destinados a los ciudadanos quizás creando colaboradores del mes o hacerle mención en sus redes, o correos internos con la finalidad de que puedan sentirse reconocidos y puedan desarrollar sus funciones de manera satisfactoria.

Planificar reuniones con los altos directivos junto a los colaboradores mensuales o trimestralmente de manera que pueda haber un feedback respondiendo sus consultas, dudas, ya que según el porcentaje arrojado por el muestreo los trabajadores prefieren una comunicación horizontal, sin embargo, si los tres tipos de comunicaciones son llevados de una manera adecuada .

REFERENCIAS

- Abarca Rodríguez , A., Alpizar Rodríguez , F., Sibaja Quesada, G., & Rojas , B. C. (2013). *Técnicas Cualitativas de Investigación* (1 ed.). Costa rica: UCR.
- Ancín, Espinosa. (2017). *La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: PODIUM.
- Andrade. (2005). *Comunicación Organizacional Interna : proceso, disciplina y técnica* .
- Antezana. (2013). “*La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas*”. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367-noticia/>
- Antezana. (2020). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/29/comunicacion-interna-nada-volvera-a-ser-como-antes/>
- Antezana Corrieri, M. (18 de enero de 2018). *Comunicación interna y externa: ¿en qué se diferencian?* Obtenido de Conexión Esan : <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/comunicacion-interna-y-externa-en-que-se-diferencian/>
- Antezana, M. (30 de 07 de 2013). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367-noticia/?ref=gesr>
- Antezana, M. (29 de 10 de 2020). *Conexión Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/29/comunicacion-interna-nada-volvera-a-ser-como-antes/>
- Arnao. (2009). *Gestión estratégica del clima laboral*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/gestion-estrategica-del-clima-laboral/>
- Alarcón (2021) “*La comunicación interna y su incidencia en el clima organizacional en la empresa Transnacional en hidrocarburos*”
- Balarezo. (2014). “*La comunicación organizacional interna y su suceso en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*”.
- Barba Guzmán, F., & Cabrera Parra, J. A. (13 de mayo de 2003). *Tesis Diagnóstico de la Comunicación Interna en la Universidad de las Américas -Puebla , elaborada para profesores de tiempo completo*. Obtenido de Colección de Tesis Digitales: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barba_g_f
- Brandolini, A., González Frígoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna: Claves para una gestión exitosa*. DIRCOM.
- Brandolini, A., González Frígoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna: Claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires : DIRCOM.

- Camarena Villanes, C. X. (2020). *Diseño e Implementación del plan de comunicación interna frente al covid-19 para el banco corporativo americano* . Lima .
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito* (2 ed.). México: McGraw Hill.
- Crespo Martínez, I., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *La comunicación interna en la Administración Pública Española*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=m9fwBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comu#v=onepage&q&f=false>
- Deci, E., & Ryan, R. (2015). *La Motivación Intrínseca*. Canada.
- Drucker. (2005). *Eficacia Ejecutiva* .
- Espinosa, A. &. (2017).
- Florez. (1992).
- Galán Amador, M. (27 de abril de 2009). *COLMUNDO*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- García. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Obtenido de https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/caracteristicas_de_clima_organizacional.html
- García Cadena, C. (2015). *Estadística con SPSS y metodología de la investigación* (Primera ed.). (R. L. Ramírez, Ed.) México: Trillas. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/283732255_La_medicion_en_las_ciencias_sociales_y_en_la_psicologia
- García, I. (s.f.). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la ciudad de Guanajuato*. Obtenido de https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/caracteristicas_de_clima_organizacional.html
- Gómez-Mejía, L., & Balkin, D. (2008). *Gestión en Recursos Humanos*. España: McGraw Hill.
- .
- Graverán. (2017). *Propuesta de Manual de Gestión de la Comunicación Interna para el Centro*.
- Graverán. (s.f.). *Propuesta de manual de Gestión de la comunicación interna para el centro Nacional de Biopreparados*.
- Graverán, R. D. (2017). *Propuesta de Manual de Gestión de la Comunicación Interna para el Centro Nacional de Biopreparados*. La Habana.
- Guzmán, B. &. (2017). *Factores del Clima Laboral* . Obtenido de Gestiópolis: <https://www.gestiopolis.com/factores-del-clima-laboral/#autores>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: Interamericana editores.

- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. (2014). *Selección de la muestra* (6ª ed. ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, E. (24 de mayo de 2014). *La importancia del clima laboral en una empresa*. Obtenido de La Estrellas de Panamá: <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral->
- Landa y Ríos (2021) *Revista de Gestión empresarial “Comunicación organizacional interna y motivación en una empresa manufacturera en Perú”*
- Linares Aguilar, N. A. (2014). *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Fito Pan SRL de la ciudad de Trujillo - 2014*. Trujillo.
- Mamani Merma. (2016). *Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mi banco del año, 2016*. Puno.
- Martinez (2018) *Prisma Social #22 “Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles, caso de estudio: El corte inglés.”*
- Merlano Medrano, S. (marzo de 2012). *La comunicación interna en las organizaciones*. Obtenido de Contribuciones a la Economía: <http://www.eumed.net/ce/2012/>
- Montero Arévalo, M., & Rodríguez Veintemilla, D. (2013). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013*. Iquitos.
- Montiel, S. (27 de 07 de 2017). *Deusto Formación*. Obtenido de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/objetivos-beneficios-comunicacion-interna>
- Muñoz González, R. (2017). *Marketing en el ciclo XXI*. CEF.
- Ortiz y Pardo (2021) *“La comunicación organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de servicios financieros en Colombia”*
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Chile. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.
- Peersman, G. (2014). *Sinopsis: Métodos* (10º ed.). Florencia: Centro de Investigaciones de UNICEF.
- Peña Acuña, B., & Batalla Navarro, P. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Madrid: Dykison.
- Peña, H. &. (s.f.).
- Pinco, O. (2016). *Teoría del caos. Red INSIDE*.
- Quintana, L., Hernández Junco, V., Mederos Torres, R., & Guedes Díaz, R. (2009). *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio*.
- Rivera Cardozo, P. L., & Pérez Tenazo, N. O. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana*.
- Ríos y Carhuaricra (2019) *“Comunicación organizacional interna y productividad laboral en una empresa minera en Perú”*

- Robbins. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Prentice.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. San Diego: PEARSON EDUCATION.
- Rodriguez , A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439742466007>
- Rodríguez. (2001). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad de trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 178.
- Sarmiento, F. (2017). *Univerdad Continental* . Obtenido de El comunicador tiene un rol concertador y vinculante: <https://ucontinental.edu.pe/medios-uc/medios-impresos/comunicador-rol-concertador-vinculante/>
- Sciedirect. (2005 de agosto de 4). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862105711165>
- Torres Oré, J., & Quijaite Fernández, P. C. (2019). *Motivacion y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de trasnporte Leonel SAC, Santa Anita 2018*. Lima.
- Trujillo Mariño, L. K. (2018). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017*. Lima.
- Urbano, Y. y. (2014). *Técnicas para investigar 2* . Córdoba: Editorial brujas .
- Valenzuela, N., Buentello , C., Villareal, V., & Ruíz, C. (2020). *Comunicación organizacional internay su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila*. México.
- Valles (2019) *tesis de investigación titulada “Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda de Interbank 750 – Tarapoto 2016”*.
- Vasquez. (2014). *Relación entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Bodega de Bofasa”* . Guatemala .
- Vasquez Hernández , J. A. (2015). *"RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE UN GRUPO DE E UN GRUPO DE TRABAJADORES DE BOFASA"*. Guatemala.
- Vásquez, J. (24 de Agosto de 2010). *La comunicación interna*. Obtenido de Gestipolis:

ANEXOS



Pimentel, 28 diciembre del 2020

VISTO

El informe N° 0062-2020/FH-DCC-USS de fecha 28 de diciembre del 2020, presentado por la Escuela Profesional Ciencias de la Comunicación, informa que la (el) estudiante D'ALFONSO BARRETO ANDREA FRANCESCA, solicita el cambio de título de tesis; y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: "La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...)".

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico". La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, el Artículo 6 (6.5) de la Ley Universitaria, Ley N° 30220 Fines de la universidad que señala: "Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística".

Que, de acuerdo al artículo N° 36 del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C. Versión 7, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS, que indica:

- Artículo N°36: "El comité de investigación de la Escuela Profesional aprueba el tema del proyecto de Investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional".

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/PD-USS, señala:

- Artículo 21°: "Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...)".

- Artículo 24°: "La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)".

- Artículo 25°: "El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C".

Visto el informe N° 0062-2020/FH-DCC-USS de fecha 28 de diciembre del 2020, emitido por la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación quien eleva la solicitud presentada por la (el) estudiante D'ALFONSO BARRETO ANDREA FRANCESCA, en donde solicita el cambio del tema de investigación (tesis) denominado: "LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, 2019"; por el de: "COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE DOS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LAMBAYEQUE".

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: AUTORIZAR y APROBAR el cambio de título de tesis denominado: "COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE DOS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LAMBAYEQUE" presentado por la (el) estudiante D'ALFONSO BARRETO ANDREA FRANCESCA.

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO la Resolución N° 0169-2020 /FH-USS, de fecha 16 de enero del 2020.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Mg. Cabrera Leonardini Daniel Guillermo
Decano Facultad de Derecho y Humanidades


Mg. Paula Elena Delgado Vega
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área, Archivo.

Cuestionario de Comunicación Interna Municipalidad Distrital de Íllimo y Mochumí

Las respuestas son de manera anónima, basadas en tu experiencia de trabajo.

Leer atentamente cada pregunta y marca la respuesta a tu criterio.

Sexo: Masculino

Femenino

Edad: _____

Área de trabajo: _____

5. SIEMPRE

4. CASI SIEMPRE

3. A VECES

2. CASI NUNCA

1. NUNCA

Nro.	Ítems					
		5	4	3	2	1
1	¿Se le brinda la atención necesaria cuando va comunicarse con su jefe directo?					
2	¿Cree que su participación o sugerencias brindadas a su jefe son tomadas en cuenta?					
3	¿Sus jefes directos le dan la suficiente confianza para poder comentarles sus incomodidades en su centro laboral?					
4	¿Existe un feedback entre Ud. Y su jefe acerca de la información que les otorga?					

5 ¿Consideras que obtienes la suficiente confianza con su jefe para poder hablar sobre sus problemas personales?

6 ¿Su jefe le da información de manera oportuna?

7 ¿Recibe la información necesaria para desempeñar eficientemente sus funciones?

8 ¿De qué manera la comunicación interna influye en los temas motivacionales y en el talento potencial de los trabajadores de la Municipalidad?

9 ¿Cree que los incentivos o compensaciones salariales influye en los temas motivacionales y en el talento potencial de los trabajadores de su organización?

10 ¿Recibe la oportunidad de cambiar de puesto laboral según sus verdaderas orientaciones y destrezas?

Validación de Expertos

GUÍA, JUICIO DE EXPERTO

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Víctor Larceri Díaz Suárez

Centro laboral: Director de la Web periodística www.miraporellos.pe

Título profesional: Licenciado en Educación

Grado: Titulado

Mención: Especialidad de Lengua y Literatura

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Otros estudios: Estudios concluidos de Maestría en Educación. Mención: Tecnología de la Comunicación e Informática Educativa. Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					X
3. El número de indicadores evalúa las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin					X

ambigüedades(claridad y precisión)									
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)									X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)									X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido									X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)									X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)									X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)									X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)									X
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)									X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)									X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)									X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)									X
Puntaje parcial									
Puntaje total									100

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está			El instrumento de	El instrumento de

observado	investigación requiere reajustes para su aplicación	investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez		

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

1. En la encuesta se ha corregido algunos errores solo de forma en el contenido de las preguntas. A veces se trata de Ud. y a veces se tutea. Es preferible que el tratamiento en la pregunta sea en tercera persona: Ud.
2. El instrumento de investigación está apto para su aplicación.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, **Víctor Larceri Díaz Suárez**, identificado con DNI. N° 16445093, Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesis **D'Alfonso Barreto Andrea**, en la investigación denominada: **“La comunicación interna para la satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque.”**



Firma del experto

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: LARCERY DÍAZ BARRANTES

Centro laboral: MINISTERIO DE VIVIENDA CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO – PROGRAMA NACIONAL DE VIVIENDA RURAL

Título profesional: SOCIOLOGO

Grado: MAGISTER Mención: GESTIÓN PÚBLICA

Institución donde lo obtuvo: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Otros estudios: MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS- UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspu(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					X
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y					X

por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
Puntaje parcial					
Puntaje total					100

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

El instrumento está correctamente elaborado esta apto para su aplicación.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, **LARCERY DÍAZ BARRANTES** identificado con DNI. N° 16776141, Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista **D'Alfonso Barreto Andrea**, en la investigación denominada: **"La Comunicación Interna Para La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De Una Municipalidad Distrital De Lambayeque."**



SoC. LARCERY DIAZ BARRANTES
CSP. N° 2685

Firma del experto

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: **Grández Pérez del Aguila, Rafael Ricardo**

Centro laboral: **GRAP CONSULTORES / Docente Asociado de la Universidad Nacional Federico Villarreal.**

Título profesional: **Licenciado en Ciencias de la Comunicación.**

Grado: **Licenciado**

Mención: **Ciencias de la Comunicación**

Institución donde lo obtuvo: **Universidad de San Martín de Porres.**

Otros estudios: **Egresado de la Maestría en Comunicación Estratégica en las Organizaciones de la Universidad de Piura. Post grado en comunicación corporativa, identidad e imagen por la Universidad de Lima.**

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					X
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)				X	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)				X	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X

Puntaje parcial				8	65
Puntaje total	73				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100= **97.3**

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

El instrumento presentado por la tesista Barreto es adecuado para la investigación que desea realizar. Se recomienda reemplazar el término feedback por retroalimentación para garantizar el entendimiento de esa pregunta. Además, se recomienda redactar las preguntas en tercera persona.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, **Rafael Ricardo Grández Pérez del Aguila**, identificado con **DNI N° 09860737**. Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas.

1. D'Alfonso Barreto, Andrea

,en la investigación denominada:

La comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores de dos municipalidades distritales de Lambayeque.



.....

Firma del experto