



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación organizacional interna para mejorar la  
satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la  
Municipalidad Distrital de Chongoyape**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Carrasco López, Gregori Michel (ORCID: 0000-0002-5651-2465)

Falen Musayon, José Antonio (ORCID: 0000-0003-2425-6484)

**ASESORA:**

Mag. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (ORCID 0000-0003-4993-6021)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi padre Arcenio Carrasco Puelles, por ser el apoyo más grande en mi vida, porque me enseñó el valor del esfuerzo, por su constante motivación y por siempre ayudarme a salir adelante a pesar de los constantes obstáculos que se presentaron en el camino.

A mi hermana Anggy Carrasco y a mi tía Felicita Carrasco, por su constante apoyo en el transcurso de mi carrera. Me llena de orgullo y satisfacción poder entregarles este gran logro en mi vida.

Carrasco López, Gregori Michel

Quiero dedicarles la tesis a mis padres Juan Falen y Bertha Musayon, porque nada hubiese sido posible sin su apoyo brindado hasta el día de hoy, por los valores y enseñanzas que me inculcaron, porque me enseñaron a nunca rendirme, estoy agradecido enormemente con ellos.

Falen Musayon, José Antonio

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios, por cada día vivido y por la fuerza que me brinda para poder seguir adelante. Mi padre, por los denodados esfuerzos para poder apoyarme en la culminación de mi carrera y en cada objetivo que me he planteado.

A nuestra asesora, Chávez Rivas, Patricia Ivonne, por el apoyo y paciencia en el desarrollo de nuestra tesis. A la Municipalidad Distrital de Chongoyape, por las facilidades brindadas en nuestra investigación. Por último, amistades incondicionales, como Nicole Andrade, Cinthia Sánchez y Elizabeth Vega, gracias por su apoyo constante, también son parte de esto.

Carrasco López, Gregori Michel

Agradecer a mi padre Jose Falen y a mi madre Bertha Musayón, por haber estado presente en mis buenos y malos momentos, darme la fortaleza necesaria para poder culminar mis estudios. Nuestra asesora Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne, por el apoyo que nos ha brindado durante las asesorías, para poder finalizar con el desarrollo de nuestra investigación.

Falen Musayón, Jose Antonio

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Tablas .....	v
Índice de Figuras .....	v
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	19
3.1Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2Variables y operacionalización .....	21
3.3Población muestra y muestreo.....	21
3.4Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5Procedimientos.....	25
3.6Métodos de análisis de datos.....	26
3.7Aspectos éticos .....	26
IV.RESULTADOS.....	28
V.DISCUSIÓN .....	44
VI.CONCLUSIONES .....	50
VII.RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS .....	52
ANEXOS.....	56

## Índice de Tablas

Tabla 1 Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. ....	23
Tabla 2 Validez del cuestionario .....	25
Tabla 3 Escala de Confiabilidad .....	25
Tabla 4 Nivel de comunicación organizacional interna.....	28
Tabla 5 Nivel de la dimensión tipos de comunicación interna.....	29
Tabla 6 Nivel del indicador Comunicación Ascendente.....	30
Tabla 7 Nivel del indicador Comunicación Descendente .....	31
Tabla 8 Nivel del indicador Comunicación Horizontal.....	32
Tabla 9 Nivel de la Dimensión Canales de Comunicación interna.....	33
Tabla 10 Nivel del indicador Comunicación formal .....	34
Tabla 11 Nivel del indicador Comunicación Informal .....	35
Tabla 12 Nivel de la Dimensión Funciones de la Comunicación Interna.....	36
Tabla 13 Nivel del indicador Implicación del Personal .....	37
Tabla 14 Nivel del indicador Conseguir Cambio de actitudes .....	38
Tabla 15 Nivel del indicador Mejora de la Productividad .....	39
Tabla 16 Nivel de Satisfacción Laboral .....	40
Tabla 17 Nivel de la Dimensión Enfoque Situacional .....	41
Tabla 18 Nivel de la Dimensión Motivación al trabajo .....	42
Tabla 19 Nivel de la Dimensión Calidad de vida en el Trabajo .....	43

## Índice de Figuras

Figura 1 Nivel de comunicación organizacional interna .....	28
Figura 2 Nivel de la dimensión tipos de comunicación interna.....	29
Figura 3 Nivel del indicador comunicación ascendente.....	30
Figura 4 Nivel del indicador comunicación descendente.....	31
Figura 5 Nivel del indicador comunicación horizontal.....	32
Figura 6 Nivel de dimensión canales de comunicación interna .....	33
Figura 7 Nivel del indicador comunicación formal .....	34
Figura 8 Nivel del indicador comunicación informal.....	35
Figura 9 Nivel de la dimensión funciones de la comunicación interna.....	36
Figura 10 Nivel del indicador implicación del personal .....	37

Figura 11 Nivel del indicador conseguir cambio de actitudes .....	38
Figura 12 Nivel del indicador mejora de la productividad .....	39
Figura 13 Nivel de satisfacción laboral .....	40
Figura 14 Nivel de la dimensión enfoque situacional.....	41
Figura 15 Nivel de dimensión motivación al trabajo .....	42
Figura 16 Nivel de dimensión calidad de vida en el trabajo .....	43

## Resumen

La presente investigación titulada “Comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, tuvo como objetivo general Proponer estrategias de comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con alcance descriptivo-propositivo y con diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio que se tomó fue el total de trabajadores administrativos, el cual es conformado por un total de 51 trabajadores. Los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable. Del mismo modo, se pudo identificar que el nivel de comunicación organizacional interna en la institución, se encuentra en un nivel medio, así también, se identificó que el nivel de la satisfacción laboral, se encuentra en un nivel medio bajo. Se concluye que las estrategias de comunicación organizacional interna favorecerán de forma positiva en el incremento del nivel de la satisfacción laboral, es por ello, que se recomendó a la institución poder implementar la propuesta de Plan de Comunicación.

**Palabras clave:** Comunicación organizacional interna, satisfacción laboral, estrategias

## **Abstract**

The general objective of this research entitled "Internal organizational communication to improve job satisfaction among administrative workers of the District Municipality of Chongoyape" was to propose internal organizational communication strategies to improve job satisfaction among administrative workers of the District Municipality of Chongoyape. The methodology was quantitative, applied, with a descriptive-propositive scope and a non-experimental cross-sectional design. The study population was the total number of administrative workers, which is made up of a total of 51 workers. The data collection instruments were two questionnaires, one for each variable. Similarly, it was possible to identify that the level of internal organizational communication in the institution is at a medium level, as well as the level of job satisfaction, which is at a medium-low level. It is concluded that the internal organizational communication strategies will favor positively the increase in the level of job satisfaction, therefore, it was recommended to the institution to implement the proposed internal communication plan.

**Keywords:** Internal organizational communication, job satisfaction, strategies.



## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo competitivo y globalizado, en el que actualmente se desenvuelven las empresas, es normal el encontrarse con constantes cambios y tener que enfrentarse a distintos problemas y desafíos, por ello, se torna imprescindible que exista una gestión adecuada de las estrategias internas, para que haya un correcto desempeño del trabajo a realizar por cada uno de los colaboradores en el día a día.

Entre estos problemas, se presenta uno que resulta relevante y se debe tomar cuenta, porque de lo contrario, se generará consecuencias en el clima de la institución y sobre todo en los resultados, este problema es, la existencia de una comunicación interna que no es positiva, que en el interior de las entidades ésta no se aplica de la mejor manera, mermando el buen rendimiento en equipo y de manera individual entre los colaboradores.

A nivel Internacional Cigna International Markets (2020) tiene como objetivo un análisis del impacto causado a nivel global por la pandemia sobre la satisfacción y bienestar en los colaboradores, con un total de 10204 participantes. Entre los resultados que se obtuvieron, en España la satisfacción de los colaborados tuvo mejorías, esto se refleja en que para un porcentaje del 80% de los encuestados afirman que, debido al confinamiento, el teletrabajo les pudo permitir obtener una mayor flexibilidad horaria, además que, el sentimiento de conexión social también aumento en un 10%.

En el contexto internacional, Randstand (2021), donde su principal objetivo es identificar el nivel de satisfacción laboral de colaboradores de un total de 34 países participantes; a nivel regional, en Argentina el nivel de satisfacción es del 73%. En este estudio el país con el mayor índice de satisfacción es México, con 84%, seguido por Brasil con el 77%. Del mismo modo, en la lista de países con mayor nivel de satisfacción laboral está la India con un 89%, seguida por México y a Noruega con un 80%.

Del mismo modo, Castro, A. & Díaz, P. (2020) en donde relacionaron la comunicación interna adecuada y la satisfacción, bienestar y felicidad dentro de los entornos laborales. Se realizó una encuesta a los encargados del área de comunicación interna pertenecientes a 82 empresas en España. Según los resultados, el 96.3% de las empresas realizan actividades relacionadas al bienestar de los colaboradores. Para el mismo porcentaje de entrevistados,

resulta importante y evidente que existe una relación entre una adecuada gestión de la comunicación interna y los niveles que existe en los empleados, sobre satisfacción, bienestar y felicidad.

En el contexto nacional, se puede identificar que la satisfacción laboral se presenta como un problema pendiente desde hace muchos años, en Andina (2018), en donde los resultados obtenidos por la empresa de consultoría Ronald, Career Services Group, donde más del 70% de peruanos no se sienten felices en el trabajo que desempeñan y elegirían cambiar centro de labores, el 44% de colaboradores se sienten satisfechos con su empleo actual, pero que ésta satisfacción no es completa.

Del mismo modo, en el diario La República (2020) dio resultados de la última encuesta realizada sobre satisfacción laboral nacional, en donde los colaboradores peruanos encuestados, tan solo el 24% afirmó sentirse feliz en su empleo, lo cual representa un gran problema, es aproximadamente 40% más eficiente en la producción y 80% más creativo e innovador, según la última encuesta mundial del trabajador feliz.

Al respecto, Bellido, Morales, Gamarra y Calizaya (2020) en su estudio en dos municipios locales del departamento de Arequipa, pudo diagnosticar que el 99.8% de los colaboradores encuestados se encuentran en un grado regular de satisfacción, pero con tendencia a la insatisfacción generada por su empleo, esto debido principalmente a que en su apreciación personal no están contentos con las condiciones laborales que tienen, también temor a contagiarse con el COVID 19 y principalmente porque se les redujo considerablemente el sueldo.

Con respecto al ámbito local, en la Municipalidad Distrital de Chongoyape, se pudo identificar que, debido a distintos factores negativos que se presentan en el quehacer diario de los colaboradores, ha generado como consecuencia que exista cierta insatisfacción laboral, afectando su desempeño laboral y generando un clima organizacional deficiente.

En cuanto a la formulación del problema tenemos: ¿De qué manera la comunicación organizacional interna mejorará la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape?

Esta investigación cuenta con justificación metodológica, dado que, para poder lograr los objetivos planteados en nuestro proyecto, se tuvo que recurrir al uso de técnicas de investigación, como el uso del cuestionario, además del

procesamiento en software que nos permite medir la satisfacción laboral existente en los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad. Por otro lado, tiene justificación teórica se basará en los autores de las variables de estudio, utilizando sus teorías y conceptos. Así mismo, cuenta con justificación práctica, porque el siguiente trabajo investigativo es realizado debido a que, existe la necesidad de fomentar que dentro de la entidad estudiada exista una comunicación interna eficaz, para de esta forma poder lograr que el personal del sector administrativo logre alcanzar un adecuado nivel de satisfacción laboral.

La investigación realizada es relevante, dado que el cuestionario que hemos aplicado nos permitirá recolectar información de carácter real e importante que nos va a permitir establecer la relación que existe entre las dos variables en el estudio para su investigación correspondiente, de esta forma, esperamos cumplir con la finalidad de brindar información oportuna a las directivas para que tengan conocimiento del nivel de satisfacción que existe entre los colaboradores administrativos en la empresa, para que de esta forma ellos puedan tomar las medidas necesarias.

De la misma manera, se plantea el Objetivo General Proponer estrategias de comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. En cuanto a los objetivos específicos tenemos: a) Identificar el nivel de la Comunicación organizacional interna en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. b) Identificar el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. c) Diseñar las estrategias de comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. d) Validar la propuesta de comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

Con respecto, la Hipótesis, tenemos Ho: La propuesta de Comunicación organizacional interna no mejora la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. Hi: La propuesta de comunicación organizacional interna mejora la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Carrera (2017) presenta su trabajo final de grado que llevó por nombre “Diseño de Plan de Comunicación Interno para la empresa de calzado “Abichuela” ubicada en la Ciudad de Ambato y la Satisfacción Laboral” cuyo principal objetivo fue el poder diseñar una serie de estrategias dirigidas hacia el poder mejorar el proceso de comunicación entre los colaboradores internos con la finalidad de que se logre generar un clima organizacional positivo, y mejore la producción. Esta investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, con método deductivo-inductivo y como instrumentos se utilizaron la encuesta y la entrevista, la población total fue de 16 colaboradores (1 administrativo y 15 colaboradores). En conclusión, se obtuvo que un plan de comunicación interno resulta ser una herramienta relevante en el sector empresarial, porque ayuda a mejorar el clima laboral y el desempeño, lo cual permitirá tener colaboradores satisfechos y productivos.

Al respecto, Caicedo (2018) en su trabajo de investigación titulado “Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RUBBERCOM”, el cual tuvo como objetivo principal el diseño de un plan de comunicación interna que genere la fortaleza del desempeño de los colaboradores en la empresa donde se realizó el estudio. Para la siguiente investigación se realizó una metodología de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, como instrumentos se utilizaron la encuesta y un cuestionario, los que fueron aplicados a una población de 12 individuos (4 administrativos y 8 operativos). En conclusión, se obtuvo que, con del implemento de diferentes estrategias de comunicación interna, se podrá elevar el índice de desempeño laboral en la empresa, pues se mejorará en la organización de las tareas, además que, se tomará más en cuenta las ideas de los trabajadores, lo cual incentivará a que ellos desarrollen sus labores de la manera más correcta.

Del mismo modo, Ramos (2017) en su tesis final titulada “Diseño de un plan estratégico de comunicación interna para la sucursal Guayaquil del Banco Amazonas”, el cual tuvo como objetivo fundamental el poder diseñar el plan estratégico de comunicación interna que permita una mejor transmisión de la información, con la creación de un sistema que permita una reestructuración de los canales actuales. La metodología utilizada en el proyecto fue de tipo

descriptivo, con enfoque cualitativa-cuantitativa, como instrumentos se utilizaron la observación y las encuestas a los diferentes integrantes del personal, los cuales fueron aplicados a un total de 98 personas, que fueron tomados como muestra total. En conclusión, se obtuvo que, la correcta implementación de un plan estratégico para la empresa dará como resultado que se genere una mejor integración del personal, mejore el trabajo en equipo, haciéndose notar principalmente, en que se eviten los rumores de pasillo, ahora te decía además nos conectamos hoy nos conectamos para eliminar un clima laboral tóxico, además que con esto se quiere generar trabajadores comprometidos con la empresa y fidelización.

Con respecto a antecedentes nacionales, Gonti y Vecco (2020) en su trabajo final de grado titulado “Estrategia de comunicación interna para el posicionamiento y desarrollo de la cultura organizacional de Química Europea”, el cual tuvo como principal objetivo el poder diseñar estrategias de comunicación interna que puedan mejorar la cultura organizacional en los trabajadores de la empresa Química Europea. El estudio fue de tipo aplicativo, con enfoque cualitativo-cuantitativo, y con diseño experimental. Se aplicó un plan de comunicación interna basado en el modelo Gantt. Las entrevistas a profundidad se aplicaron a cinco trabajadores y las encuestas también a los ya mencionados. En conclusión, se obtuvo que el poder implementar un monitoreo continuo ayuda a que se genere una mejor retroalimentación entre colaboradores, para identificar como se siente, de esta manera, se fomenta mayor integración, unión y compañerismo.

Huampa (2017) en su trabajo final de grado, titulado “Programa Motivacional para mejorar el nivel de satisfacción laboral en una empresa contratista minera”, tiene como objetivo la comprobación de la efectividad de un Plan basado en estrategias de motivación interna y externa, basada en la búsqueda de desarrollar las competencias, tanto laborales como personales, con el propósito de mejorar el nivel de satisfacción laboral en las organizaciones. La metodología que se utilizó fue un diseño cuasi experimental con pre test y post test. Para poder medir la Satisfacción Laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral SL SPC, la cual fue aplicada a una población total de 50 trabajadores. Entre los resultados obtenidos, se identificó un impacto positivo del Programa, mejorando significativamente la satisfacción en los colaboradores, al haber

registrado un nivel parcial de insatisfacción en el pre test, a un nivel parcial de satisfacción en el post test.

Del mismo modo, Pérez (2020) en su tesis final titulada “Estrategias de comunicación interna de CHR Hansen durante la crisis del COVID 19-Periodo Marzo-junio 2020”, el cual tuvo como principal objetivo el poder diseñar las estrategias que permitieron gestionar de manera adecuada la comunicación entre los trabajadores en los tiempos de crisis en su sede en Perú. El enfoque utilizado fue el cuantitativo, con tipo mixto y de nivel descriptivo, los instrumentos que se utilizaron fueron 3: un análisis bibliográfico, la encuesta y la entrevista. En conclusión, se pudo identificar que la empresa se preocupó por comunicar las estrategias a tomar de la manera correcta y transparente, es decir, la administración de la comunicación interna que se desarrolló resultó ser muy efectiva y ayudó a que los trabajadores sientan protección y compromiso con las actividades empresariales.

Con respecto a antecedentes locales, Santur (2018) elaboró su tesis bajo el título “La comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Manos Piuranas de la Ciudad de Chiclayo”. La cual estuvo a cargo de la Universidad de Lambayeque Escuela Profesional de Administración. El principal objetivo fue establecer un plan estratégico de comunicación interna que pueda incrementar el nivel de la satisfacción laboral. Su diseño está basado en un estudio de tipo descriptivo, propositivo y transversal. Para el desarrollo del estudio, se tomó como muestra a los 15 trabajadores de la mencionada empresa, para el proceso de recojo de información se generaron instrumentos que fueron validados por expertos en la materia. Los hallazgos del estudio indicaron la insatisfacción por mucho de los trabajadores, permitiendo enfocar el plan elaborado para el perfeccionamiento de la comunicación poniendo a prueba sus estrategias que logren mejorar el clima organizacional de la entidad conforme su realidad actual.

Al respecto, Sialer (2019) en su trabajo de investigación final de grado titulado “Plan de Comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San José, Provincia de Lambayeque” el cual tuvo como objetivo fundamental proponer un plan estratégico de comunicación que permita el mejoramiento del clima laboral en dicha entidad donde se llevará a cabo el estudio. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo,

propositivo y transversal. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios para cada variable, los cuales fueron validados por expertos, y fueron aplicadas a la población total conformada por 35 trabajadores. En conclusión, se obtuvo que en la institución existen deficiencias en el proceso de comunicación interna, además de la percepción de un clima laboral negativo, por ello, el plan que se propone cuenta con estrategias dirigidas hacia la detección de problemas específico, para a continuación ser corregidos de la manera más oportuna.

Del mismo modo, Sarmiento (2021) en su tesis final titulada “Plan de Endomarketing para la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa Agroindustria-Lambayeque”, el cual tuvo como principal objetivo el diseño de un Plan de Endomarketing en una empresa agroindustrial en Lambayeque, que permita una mejor satisfacción de los colaboradores presentes en dicha organización. La metodología que se utilizó fue de enfoque mixto, tipo aplicada, alcance explicativa diseño no experimental - predictivo, la herramienta utilizada fue la encuesta, la cual se aplicó a 325 trabajadores de la institución, calculados por medio de un muestreo aleatorio y una entrevista hecha al jefe del nosocomio. En conclusión, se identificó que posterior a la aplicación del Plan de Endomarketing se encontraran colaboradores mucho más motivados y con un compromiso más positivo, el trabajo en equipo será más fortalecido y, del mismo modo, la comunicación entre jefes y compañeros será más adecuada.

Con respecto a teorías relacionadas al tema, en relación a la comunicación organizacional interna tenemos a la teoría de las relaciones humanas, según Cuenca y Verazzi (2019) ésta surge en el siglo XX, y hace referencia a que dentro de las organizaciones, interactúan diferentes personas, las cuales presentan características propias de sus individualidades, pero que sin embargo, deben tener la capacidad para poder establecer relaciones de colaboración y motivadas principalmente por la finalidad de conseguir objetivos en común. Del mismo modo, nos dice que el puesto de un ser humano dentro de una organización hace que tenga ciertas funciones que conllevan a tener relaciones particulares, y principalmente, una visión propia de la empresa. Todas estas individualidades, en conjunto, forman parte del público interno de la organización, los colaboradores, a los que se les tiene que informar y sensibilizar porque resulta ser una necesidad muy importante. En esta teoría nos dice que existe una gran relación entre las condiciones de trabajo con la producción de

los empleados.

Otra teoría importante con respecto a la comunicación interna, es la teoría de contingencias, sobre este tema Chiavenato (2019) nos dice que en la administración todo es relativo, no existe nada que sea absoluto en el mundo de las organizaciones. Existe una relación muy fuerte entre las condiciones presentes en el ambiente laboral y en las herramientas y técnicas administrativas que se utilizan para poder lograr los objetivos preestablecidos. Esta teoría resalta la eficiencia de las acciones administrativas puestas en marcha cuando se presenta cierto problema o suceso y desaprueba la estandarización. Al respecto, Robbins & Couter (2018), respalda esta teoría porque nos dice que entre las organizaciones existen distintas diferencias, ya sea en tamaño, metas, las actividades a realizar, entre otros. Es imposible poder universalizar la manera de dirigir una empresa y sobre todo las acciones a realizar, algunas variables situacionales que se estudian este enfoque son: el tamaño de la entidad, los materiales tecnológicos para las actividades diarias, cambios ambientales y las diferencias entre cada colaborador.

Podemos definir a la comunicación como las diferentes acciones y procedimientos que se realizan para poder enviar o recibir mensajes y/o información, usando diferentes tipos de canales, métodos o procesos de comunicación, ya sea de manera externa o interna, todo esto con el propósito de lograr con las metas que han sido propuestas dentro de los planes de las organizaciones al iniciar las actividades.

Al respecto, Garrido & Putnam (2018) nos dice que “la comunicación es un proceso continuo e interactivo, en el que se deben producir espacios de sintonía entre los involucrados o transceptores en lenguaje comunicacional.” La comunicación en las organizaciones resulta tan importante como lo es el aspecto económico, los recursos humanos o las ventas, o muchos otros aspectos que se relacionan dentro de la organización.

Al respecto, Washington et al (2017) nos dicen que la comunicación en las organizaciones es importante porque ayuda a determinar las estrategias de desarrollo, productividad y relaciones tanto internas como externas, con la finalidad de poder lograr un mejor desempeño del recurso humano, ya que esto, ayudará a la consecución de los logros de la entidad.

Todas las organizaciones, se desarrollan en un contexto de constante



interacción con el medio, ya sea interno o externo, debido a esto, resulta relevante que los directivos puedan generar las estrategias necesarias que ayuden a saber identificar los problemas que se presenten en busca de que los procesos comunicativos con los clientes internos y externos sean los adecuados. Como nos dice Hatz y Khan “la comunicación es la real esencia de una organización”. Es numeroso el material bibliográfico e investigaciones que resaltan la importancia que tiene la comunicación en las organizaciones, muchos la identifican como el factor clave, porque gracias a esta se genera entre las áreas de trabajo, una consistencia importante que mejora el trabajo en equipo, además como consecuencia afecta a toda la empresa en general, reflejándose también en el servicio con los usuarios y/o proveedores.

El proceso de comunicación interna se caracteriza por ser según FEAPS (2018) un “proceso circular, continuo y permanente, en el que las personas participan en todo momento, tanto si lo desean como si no” (p. 18), se caracteriza por ser un fenómeno que se presenta en todas las entidades, puede darse de dos formas, ya sea de forma natural o de manera intencionada y se caracteriza por ser un grupo de patrones que determinan la relación existente entre los trabajadores y grupos que están dentro de la organización.

Es importante que la comunicación interna, esté alineada con el Plan Estratégico, con los objetivos institucionales y con la cultura presente en la empresa, este Plan de Comunicación Interna debe reunir las estrategias y actividades que se realizarán durante un periodo de tiempo largo, con el único propósito de dar a conocer las acciones que realizará la institución, ya sea para construir relaciones, para lograr la unión grupal, buscar la participación grupal, etc.

Al respecto, Egas y Yance (2018) nos dicen que, para que un Plan de comunicación sea efectivo, es importante enfocarse en 4 aspectos: en primer lugar, debemos plantear objetivos empresariales relacionados a temas de comunicación, en segundo lugar, debemos identificar el público al que debemos enfocarnos, en tercer lugar, plantear y definir de manera concreta y precisa los mensajes y conceptos que buscamos hacer llegar al público objetivo, y por último, debemos realizar las estrategias o tácticas que se van a emplear para lograr los objetivos.

Según FEAPS (2018) las fases que se necesitan para desarrollar el Plan

de Comunicación, son los siguientes:

Como primer paso, se debe diagnosticar la situación actual, en esta etapa es importante poder reconocer los instrumentos y recursos con los que se cuenta, el nivel en el que la comunicación interna se encuentra actualmente, los grupos y personas involucrados en el proceso, los problemas presentes, las necesidades que tiene el público interno, el apoyo existente. Esto se puede realizar a través de un FODA, pero para ello es importante que este diagnóstico sea realizado a través de un proceso participativo y no por una persona en especial. Como segundo paso, se debe realizar una definición de las estrategias y también de los objetivos generales y específicos estableciendo hacia quien irá dirigido, los objetivos que se plantearán deben estar alineados con la realidad de la institución, además, deben ser realistas, concretos, medibles, alcanzables y que se ajusten a la cultura de la entidad.

Como cuarto, debemos definir acciones, calendario y presupuesto, aquí se debe dar la definición del contenido, los mensajes que serán transmitidos, la fecha exacta y la forma en la que será comunicada. Toda esta información debe ser organizada de manera correcta y priorizada de tal manera que no se sature. Como quinto paso, se debe realizar la ejecución y desarrollo del Plan de Comunicación, que es el momento en el que se pone en marcha el proyecto, es decir, se aplicarán todas las acciones pre establecidas en el Plan, se debe tener en cuenta que durante el proceso pueden ocurrir ciertas incidencias y pueden surgir otras prioridades. Y como paso final, tenemos el seguimiento y evaluación, aquí debemos tener claros cuales son los indicadores con los que se van a medir los resultados y compararlos con los objetivos que se han planteado en un principio, este proceso es importante que se dé durante todo el proceso.

Al respecto, de la Fuente (2019) nos dice que “la comunicación interna en la empresa constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial”. Esta herramienta administrativa, se caracteriza por ser un sistema en la que todas sus partes se afectan y son afectadas entre sí, es decir, en caso alguna decisión sea tomada, y no comunicada, esta generará cambios. Por ello, es importante que cuando esto suceda sea transmitida al mayor número posible de integrantes de la organización, caso contrario, una información que sea transmitida de forma deficiente, puede afectar ciertos aspectos como las actitudes, el desempeño, la

moral de los colaboradores.

Al respecto, Oyarvide et al. (2017) nos dicen que la CI se caracteriza por ser una de las actividades principales y más importantes de las organizaciones, pues a través de estos procedimientos es como se realizan actividades como coordinación del trabajo, transmisión de información, se realiza ejecución de tareas, entre otros.

También debemos comprender que “la comunicación interna es responsabilidad y compromiso de todos los colaboradores de una empresa y debe ser participativa” Guevara (2006, p. 45). Es importante que en toda organización el proceso de comunicación interna se generalice como una responsabilidad compartida, porque se ha demostrado que aplicar estrategias que ayuden a mejorar este aspecto trae resultados favorables, debido a que, ayuda a mejorar las relaciones dentro del centro de trabajo y ayuda a disminuir los conflictos laborales.

Hace algunos años atrás se empezó a estudiar de manera más profunda todo lo relacionado con la comunicación organizacional, pero teniendo en cuenta a la comunicación interna esta se divide en diferentes tipos, y de la misma manera, puede ser transmitida por diferentes canales, es por eso que su difusión varían de acuerdo al tipo de mensaje que se quiere enviar y también al esquema presente en la organización.

La comunicación interna, se caracteriza por ser integral, es decir, tiene la capacidad de transmitirse en diferentes modalidades, todas están presentes en el día a día en la empresa y todas son importantes.

Para Andrade, de la Fuente (2019) la comunicación interna según el tipo de interacción se divide en:

**Comunicación descendente:** Este tipo de comunicación es el más utilizado dentro de las organizaciones. Es la que se da desde el nivel más alto, hasta los niveles inferiores presentes en el organigrama. Se utilizan herramientas como el manual del empleado, canales institucionales, reuniones informativas, entre otros.

**Comunicación ascendente:** Es el tipo de comunicación que se da de forma inversa a la descendente, se presenta muy poco dentro de las entidades, pero es de mucha ayuda, ya que sirve para que los colaboradores puedan dar inquietudes y sugerencias. Se da por medio del intranet, buzón de sugerencias,

círculos de calidad, entre otros.

**Comunicación horizontal:** Definida como aquel tipo de comunicación que se da entre individuos de forma fluida que dentro de la organización pertenecen al mismo nivel de jerarquía o que no tengan ninguna relación de autoridad. Las herramientas que se utilizan en este tipo de comunicación son: sesiones informativas, reuniones por departamentos, redes sociales, entre otros.

Otro de los tipos de comunicación que existe dentro de las organizaciones, es la que se establece de manera formal o informal. Con respecto a la comunicación formal, Andrade, de la Fuente (2019) nos dice:

**Comunicación formal:** Es el tipo de comunicación que se da mediante los canales o fuentes oficiales de la entidad, como, por ejemplo, a través de memorandos, manuales, documentos oficiales, entre otros. Esta forma de comunicarse se encuentra respaldada por las diferentes pautas organizativas autorizadas, ayuda en la garantía de que todos dentro de la entidad la entiendan. Como ejemplo, podemos poner a la información confidencial, es decir que solo va destinada a una persona en especial, y esta debe ser comunicada en un entorno de una comunicación formal.

Entre las ventajas que se pueden identificar al utilizar esta fuente de comunicación tenemos: que siempre está respaldada por documentación escrita o cualquier otro documento que se muestra como evidencia, además que, dentro de la estructura organizativa tiene una gran influencia.

**Comunicación informal:** Es aquella que principalmente se da a través de redes no oficiales, en general, se da de boca en boca. Se basa en las relaciones interpersonales generadas dentro de la institución, se caracteriza por estar libre de todo tipo de formalidad y normas de la organización. Una de las principales diferencias que tiene con la comunicación formal, es que, como no tiene una clasificación determinada, puede adoptar distintas formas. Sin embargo, la principal desventaja que se genera por el uso de este tipo de comunicación es que no cuenta con el respaldo de documentación escrita, que pueda quedar como evidencia cuando se requiera como medio de prueba, en caso sea necesario. Por otro lado, como ventaja se identifica la velocidad que otorga cuando se requiere toma de decisiones.

Con respecto a las funciones que tiene la comunicación interna, el autor nos menciona 3 importantes:

Implicación del personal: Una de las principales funciones que tiene la CI, es poder lograr que entre la empresa y los colaboradores exista una relación positiva, la cual haga que se sienta satisfecho, para que de esta manera se sienta identificado y sienta los objetivos de la institución como suyo.

Conseguir cambio de actitudes: Es importante que se eliminen viejos paradigmas de comunicación tradicional (lineal y jerárquica) y se implante uno que sea flexible, y sobre todo que tenga la capacidad de dar respuesta inmediata a los distintos problemas que se presentan en el día a día.

Mejora de la productividad: Con un personal identificado y satisfecho con la cultura y objetivo de la entidad, y con la información transmitida de manera eficaz y clara, se logrará una mejoría en la productividad. Una buena comunicación interna genera ahorro de tiempo y esfuerzo, además de que mejora el desempeño de los colaboradores.

Con respecto a teorías relacionadas a la variable Satisfacción laboral, tenemos la teoría motivacional de Frederick Herzberg (1966), en donde nos dice que el rendimiento de los trabajadores varía de acuerdo al grado de satisfacción con el que cuentan, aquí pudo identificar que las respuestas que daban con respecto a la forma de trabajar, eran diferentes cuando se sentían bien a cuando se sentían mal. El lugar donde desarrolló sus investigaciones fue en empresas de Pittsburg y los resultados conllevaron a que agrupe en 2 factores los elementos de su teoría, los cuales son motivación e higiene. El autor a los factores motivacionales también los conoce como intrínsecos y a los de que se encargan de la satisfacción, extrínsecos. En esta teoría nos explica que las necesidades perseguidas por el hombre son dos, y estas necesidades derivan de la naturaleza que existe por el impulso de poder evitar el dolor causado por el ambiente. Dentro de estos factores, también se presenta las necesidades que tiene las personas por el deseo de lograr la realización. Los factores intrínsecos son los siguientes: Reconocimiento, ascensos, la realización personal, responsabilidades y el trabajo en sí, los factores de higiene o extrínsecos son: las condiciones de trabajo, supervisión, administración, relaciones laborales y política de la empresa.

Otra de las teorías importantes a mencionar es la Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1943), en esta teoría el autor nos describe a la jerarquía de las necesidades por medio de una pirámide de 5 pisos, aquí

existe la idea de que las necesidades ubicadas en la parte superior recién tendrán nuestra atención, cuando sean satisfechas las necesidades que están en la parte más baja de la pirámide. Según la pirámide de Maslow, tenemos: Necesidades básicas: Necesidades que principalmente sirven para mantener la salud, aquí están presente la necesidad de tomar agua, de respirar y de consumir alimentos, también, la necesidad de pernoctar, tomar descansos y eliminar los derechos, necesidad de mantener relaciones sexuales, entre otros.

Necesidades de seguridad y protección: Estas necesidades aparecen cuando ya las primeras necesidades fueron satisfechas, aquí surge el deseo de sentirse seguro y debidamente protegido. Como ejemplo, tenemos la necesidad de un empleo, de tener dinero y seguridad familiar, seguridad física; necesidades de afiliación y afecto: Es la necesidad que tiene el ser humano de sentirse parte de ciertos grupos, en donde pueda participar y sea aceptado. Se logra cuando formamos parte de grupos deportivos, recreativos o culturales; necesidades de estima: Hace referencia a 2 tipos de necesidades, estima alta: es la que se refiere al respeto hacia uno mismo, y estima baja: es la búsqueda de respeto que se requiere de las demás personas y la autorrealización: Cuando todas las necesidades presentes en los niveles anteriores son satisfechas, surgen las necesidades de crecimiento presentes en este último nivel. Son las necesidades más elevadas, y a través de su satisfacción, se le encuentra un sentido a la vida a través de la realización

Al respecto, Alles (2017) nos dice que satisfacción laboral “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo.” Actualmente, este tema se viene estudiando con mayor énfasis, debido a que, los centros de trabajo han pasado a ser la fuente principal de frustración, debido a múltiples factores, lo que conlleva a que el individuo se sienta insatisfecho aquí se debe tener en cuenta aspectos como la capacitación, las normas, las condiciones que ofrece la empresa para el desempeño de los colaboradores, los procedimientos, y todos aquellos factores determinantes que forma parte del trabajo.

Este tema es estudiado desde distintos enfoques, entre los que más destacan, se encuentra el investigado desde el enfoque situacional. Al respecto, Pujol-Cols y Dabos (2018), nos dicen que esta perspectiva se encuentra basada

en el diseño del trabajo y es definida porque dentro de las organizaciones se desarrollan diferentes situaciones, las cuales influyen de manera muy fuerte en las actitudes y el bienestar de los colaboradores, lo que genera diferentes tipos de comportamientos, ya sea de manera individual o grupal.

El situacionalismo, se enfoca principalmente en definir que para los colaboradores resulta más fácil el poder definir su comportamiento y acciones, cuando dentro de la entidad se le presentan situaciones fuertes, todo lo contrario, a cuando se presentan situaciones débiles, los individuos no tienen la capacidad suficiente para poder dar respuestas rápidas ni expectativas uniformes.

De acuerdo al modelo de Hackman & Oldham (1976), dentro de la perspectiva situacional se encuentran 5 dimensiones, las cuales son: La variedad de habilidades, definida como las capacidades y habilidades del colaborador, para poder realizar ciertas funciones, de acuerdo a la exigencia del trabajo; la identidad de la tarea, hace referencia al nivel en el que el trabajo le permite al individuo la realización de una actividad completa, desde el comiendo hasta el final, con resultados visibles; la significatividad de la tarea, esto quiere decir que su desempeño debe tener un impacto importante en la vida o en el trabajo del colaborador; la autonomía, en este aspecto, Faya, A (2018) que es el nivel en el que el trabajo otorga a la persona la independencia y libertad, ya sea en la planificación, tanto como en la ejecución; la retroalimentación de la tarea, las diferentes funciones y actividades realizadas en el día a día, deben ser utilizadas para poder autoevaluar su desempeño.

Esto quiere decir que la satisfacción laboral no solo es cuestión de un factor único, sino todo lo contrario, son diferentes los factores, los que van a establecer el nivel de adaptación y motivación de los colaboradores a la empresa, y también al entorno. Es importante realizar una evaluación que nos garantice poder tener el control de las situaciones adversas, para poder generar las estrategias necesarias que de esta manera nos ayude a tener a nuestro personal satisfecho, que puedan desarrollarse con un desempeño correcto y poder brindarles una calidad de vida adecuada.

Con respecto al segundo ítem, aquí menciona a la Motivación al trabajo, aquí nos dice que, hasta el día de hoy no existe un modelo concreto para lograr motivación en los trabajados, por ello, es importante que se puedan estudiar los distintos casos de los colaboradores, debido a esto son muchas las teorías

motivacionales existentes, Alles (2017) nos dice que la motivación en los individuos es un aspecto que debe ser visto desde los deseos de cada uno, más no de lo que los directivos piensan que necesitas. Dentro de la naturaleza del comportamiento humano se identifican 3 factores:

Como primer factor tenemos a la motivación y comportamiento individual, aquí nos dice que el factor motivación es muy importante para que exista un adecuado funcionamiento de la organización en general, ya que, un trabajador motivado por hacer las cosas bien, desarrollará de mejor manera sus competencias, por el contrario, un trabajador desmotivado no logrará un comportamiento lo suficientemente bueno, para el desarrollo de sus capacidades. Como segundo factor, tenemos las actitudes y comportamiento de los empleados, aquí nos dice que la percepción es pieza clave en las actitudes y comportamientos de los colaboradores, gracias a ésta, surgen sentimientos y supuestos ya sea del entorno o de ellos mismos. En tercer lugar, tenemos al deseo de reconocimiento y valoración, aquí nos dice que los colaboradores sienten la necesidad de ser reconocidos y valorados como personas, y no ser solo vistos como instrumentos, buscan respeto, atención, y sobre todo que sus habilidades y capacidades sean valoradas, además, que se les pueda brindar la posibilidad de desarrollo.

Al respecto, Pizarro et al (2019) nos dice que la motivación es un elemento que todos los seres humanos necesitan para poder lograr sus objetivos, en cualquier aspecto de la vida, ahora, hablando con respecto al ámbito laboral, es importante que se generen distintos factores o herramientas que motiven a los individuos a poder tener un desempeño eficiente, esto beneficiará de manera directa a las organizaciones, porque los objetivos y el éxito de la empresa se encuentra relacionada a la voluntad de los trabajadores.

Los procesos en las organizaciones que influyen directamente con la satisfacción-insatisfacción laboral, por lo tanto, también en la productividad son: La remuneración percibida, el clima laboral, la motivación la capacitación recibida, las condiciones del trabajo, las relaciones en el centro laboral, seguridad, liderazgo, sistemas de compensación, políticas de contratación, etc. En relación a lo descrito anteriormente, generar en el centro de trabajo la motivación de los colaboradores es una pieza clave que influye en que en cada colaborador se puede desarrollar personal y profesionalmente, esto permitirá que la



productividad en la empresa mejore. Es conveniente resaltar que no se puede buscar motivar al colaborador, sin antes haber evaluado el entorno y el espacio donde se desenvuelve, teniendo en cuenta este factor recién se podrá planear un programa que busque el incremento de la motivación y mejor la calidad de vida de los colaboradores.

El tercer ítem viene a ser la Calidad de vida en el trabajo, según Cruz (2018) define como la percepción brindada por los colaboradores de una organización, sobre cómo está su nivel de satisfacción o insatisfacción con respecto al centro de trabajo donde se desenvuelven, lo que termina en una evaluación del nivel de bienestar y el desarrollo que estas condiciones causan en los seres humanos. y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos.

Este aspecto es definido como la percepción que tienen los trabajadores de una empresa acerca del nivel de satisfacción o insatisfacción que tienen del medio ambiente en el que desempeñan sus funciones. Actualmente, este término engloba los factores físicos, y del mismo modo los factores psicológicos presentes en el área de trabajo, e implica que las empresas deben tener respeto por las personas que laboran en ella, ya que, la única forma de que el personal alcance los esperados niveles de productividad, es teniendo a personas motivadas, que tengan la capacidad de una participación activa, además, que se les pueda otorgar las recompensas adecuadas.

Según el Modelo de Watson, son 8 los aspectos que tienen influencia sobre la calidad de vida en el trabajo:

Compensación justa y adecuada: Se entiende por compensación justa cuando esta se adecua con el trabajo desempeñado, también cuando hay equidad entre lo que ofrece la organización y las remuneraciones que ofrece el mercado. Condiciones de seguridad y salud en el trabajo: Aquí se hace referencia a la jornada laboral, es decir, la cantidad de horas trabajadas, además de que el centro de trabajo sea el adecuado y no ponga en riesgo la salud física o mental del individuo. Utilización y desarrollo de capacidades: Dentro de las organizaciones al personal se les debe brindar oportunidades para que puedan desarrollar sus habilidades, para que puedan ser capaces de demostrar su autonomía, este es un punto importante que influye de gran manera en la satisfacción de los colaboradores. Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad: Este es un aspecto que en la actualidad muchas empresas están

implementando, ofrecer la oportunidad de que los colaboradores más aptos hagan línea de carrea en la entidad, es importante brindar seguridad ofreciendo un trabajo duradero.

**Integración social en la organización:** En este punto, juega un rol importante la comunicación interna, porque ayuda a eliminar las barreras jerárquicas, ayuda a que haya un clima de apoyo mutuo, relaciones fortalecidas y ausencia de prejuicios.

**Constitucionalismo:** Se debe implementar normas de trabajo, que ayude a que dentro de la organización haya un clima democrático donde se respeten los derechos y deberes de los trabajadores.

**Trabajo y espacio total de vida:** Los directivos de la empresa deben ser conscientes de que brindarles a sus colaboradores el tiempo necesario para poder disfrutar de tiempos de ocio, en donde puedan realizar lo que más les gusta o puedan pasar tiempo con su familia ayuda de gran manera a que no pierdan su energía y motivación.

**Relevancia social de la vida laboral:** Para las personas, formar parte de una organización debe hacerlos sentir orgullosos, es por ello que las empresas deben generar una imagen corporativa que se enfoque a actividades de responsabilidad social, ofrecer productos o servicios de calidad, que las prácticas de empleo sean buenas, entre otros.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Enfoque de investigación: Cuantitativo

Sampieri & Mendoza (2018), indica que es una serie de pasos y procesos utilizados para poder comprobar ciertas suposiciones. Cada una de las fases presentes durante todo el proceso precede a la siguiente, por lo tanto, no se puede dejar de lado ninguno de las etapas que están en el proceso. Para este enfoque, se utiliza el uso de la recolección de datos para diagnosticar las hipótesis mediante el uso de la medición numérica y el uso del análisis estadístico, para formar pautas de conducta y que las teorías que se establecen sean probadas.

Tipo de estudio: Aplicada

Según Arispe, et al (2020) nos dice, que la investigación aplicada se centra en identificar por medio del conocimiento científico, los procesos metodológicos, recursos y diferentes protocolos a seguir, utilizados para contribuir a la solución de una necesidad reconocida, específica y práctica.

Alcance: Descriptivo-Propositivo

Según, Sampieri y Mendoza (2018) los estudios descriptivos tienen como objetivo el análisis de las diferentes características y perfiles de los diferentes grupos, personas, objetos, procesos o cualquier acontecimiento ocurrido que están siendo sometidos a un estudio, es decir, se encargan de medir o recolectar datos y organizar la información del problema que está siendo investigado.

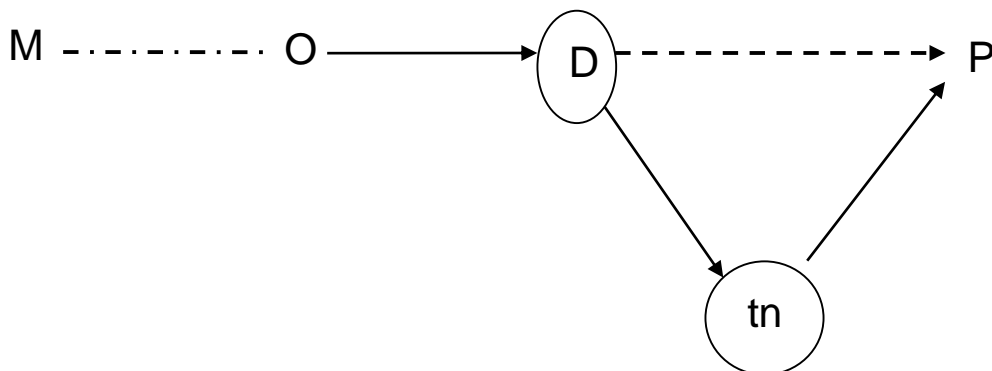
Del mismo modo, según Estela, R (2020) es propositiva porque después de la recolección de datos y la recopilación de la información, se identificará un problema y se construirá una propuesta que tendrá como objetivo el poder ayudar a mejorar la problemática identificada, es importante, porque su finalidad es de poder dar pautas de cómo deben ser las cosas para un adecuado funcionamiento.

## Diseño de investigación: No experimental de corte transversal

Según (Sanchez, Reyes & Mejía, 2018), nos indica que es no experimental porque “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”. (p. 174). Es decir que el diseño no experimental permite un análisis sin interferir en el control de las variables se da por medio de la observación del fenómeno en su ambiente para después lograr un análisis. La recolección de datos permite el análisis y describir las variables con el fin de saber si hay relación de ambas variables.

Y es de corte transversal, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) porque se recoge la información en un momento único, con el propósito de poder describir las variables y realizar un análisis sobre su incidencia y correlación en un momento específico.

Esquema del diseño de estudio propositivo:



### Donde:

M: Muestra

O: Información relevante

D: Diagnóstico y evaluación.

tn: Análisis y fundamentación de teorías con el fin de entender la investigación

P: Propuesta a la problemática

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable: Comunicación organizacional interna**

##### **Definición conceptual:**

De la Fuente, C (2019) dice que “la comunicación interna en la empresa constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial”.

##### **Definición operacional**

La comunicación organizacional interna será medida a través de sus 3 dimensiones, los cuales son: tipos de comunicación, canales de comunicación y funciones de la comunicación interna, debidamente acompañados por sus indicadores.

#### **Variable: Satisfacción laboral**

##### **Definición conceptual**

Alles, M (2017) nos dice que “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo.”

##### **Definición operacional**

La satisfacción laboral será medida a través de un cuestionario en base a sus 3 dimensiones: enfoque situacional, motivación en el trabajo y calidad de vida en el trabajo, debidamente acompañado por sus indicadores.

### **3.3 Población muestra y muestreo**

#### **Población**

(Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018), nos indica que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p.174). Se entiende por población a los diferentes individuos, elementos o medidas que tienen ciertos caracteres similares que son observados en cierto lugar o en determinado momento.

La presente investigación, se ha realizado tomando en cuenta la población total de trabajadores administrativos presentes en las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. Por ello, se pudo identificar que la población está formada actualmente por 51 trabajadores, los cuales cuentan con las características requeridas y de los cuales extraeremos la información necesaria para el desarrollo de nuestro proyecto.

### **Muestra**

Hernandez - Sampieri (2018) nos indica que “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes”. (p. 175). Se define a la muestra, como a aquel subconjunto tomado de la población total. Es decir, son algunos elementos que son una parte, fielmente representativa de la población.

La muestra a la que se le aplicó los instrumentos de recolección estuvo constituida por los 51 trabajadores administrativos en su totalidad, los cuales, al ser una población finita, y al contar todos con las características requeridas para cumplir con el fin de nuestra investigación

### **Muestreo**

Con respecto a las técnicas de muestreo, se ha utilizado el muestreo no probabilístico o por conveniencia. Ante ello, Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018) nos dice que se utiliza este tipo de muestreo cuando el encargado del proyecto y/o estudio, y por características de la investigación que tiene en curso, requiere de la incorporación en la muestra de dichos individuos que tienen particularidades requeridas por él. De este modo, en el siguiente proyecto de investigación se ha tomado como método de muestreo, el no aleatorio o no probabilístico.

**Tabla 1**

*Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.*

Trabajadores	F	M	Total	Porcentaje
Contratados	21	13	34	67%
Nombrados	10	7	17	33%
Total	31	20	51	100%

*Nota.* Municipalidad Distrital de Chongoyape – Jefatura RRHH

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

#### **Técnicas de investigación**

Según, Ñaupas, et al. (2018) “son un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo” (p. 273). Las diferentes técnicas usadas para el recojo de datos que sirven para poder verificar las hipótesis, se relacionan a las técnicas descriptivas y surgen como base para poder diseñar los instrumentos de investigación.

#### **Técnica de recolección de datos: Encuesta**

Según Cohen, N & Gómez, R (2019) expresa que la encuesta es “una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p. 314).

En cuanto a temas relacionados a investigación, la encuesta es una de las técnicas más utilizadas actualmente, se realiza mediante la aplicación de un cuestionario, es realizado por los investigadores para obtener información de la muestra que fue elegida e incluso de la misma población.

#### **Instrumento de recolección de datos: Cuestionario**

Los instrumentos de investigación según, Ñaupas, et al. (2018) “son las herramientas conceptuales o materiales, mediante los cuales se recogen los datos en informaciones, mediante preguntas, ítems que exigen respuestas del investigado” Existen diferentes tipos que permiten el recojo de datos, en nuestro caso utilizaron el cuestionario.

Según, Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018) el cuestionario consiste en un instrumento constituido por una serie de preguntas, diseñadas con el

objetivo de medir una o más variables.

El instrumento consta de dos partes: En la primera parte se puede visualizar las preguntas acerca de la variable Comunicación organizacional interna; y en la segunda, se encuentran las preguntas relacionadas a Satisfacción laboral.

El primer cuestionario, hecho en base a las dimensiones de la comunicación organizacional interna, consta de 19 preguntas. Del 1 al 8 pertenecen a la dimensión tipos de comunicación, del 9 al 12 a la dimensión canales de comunicación interna y del 13 al 19 son preguntas correspondientes a la dimensión funciones de la comunicación organizacional interna. El segundo cuestionario, está constituido por 22 preguntas pertenecientes a la variable satisfacción laboral. Del 1 al 6 son preguntas pertenecientes a la dimensión enfoque situacional, del 7 al 11 pertenecen a la dimensión Motivación al trabajo y del 12 al 22, son preguntas correspondientes a la dimensión Calidad de vida en el trabajo.

### **Validez de contenido**

Sampieri y Mendoza (2018) nos dicen que la validez es el nivel en el que un instrumento de recolección de datos demuestra ser real y lo suficientemente adecuada para poder medir lo que la variable busca medir, del mismo modo, también nos dicen que la validación del contenido lo que hace es valorar la influencia específica de los instrumentos en relación al contenido que se desea medir. Con base en esto, las construcciones de los instrumentos de recolección de datos fueron hechos partiendo del marco teórico y del objetivo general planteado al principio de nuestra investigación.

### **Validez de constructo**

Es por ello, que la validación de los instrumentos de recolección del siguiente proyecto de investigación para las variables Comunicación organizacional interna y Satisfacción laboral, fue realizada en base al juicio de expertos, los cuales validaron los instrumentos teniendo en cuenta aspectos como: Claridad, objetividad, actualidad, organización, consistencia, coherencia, metodología pertinencia, suficiencia e intencionalidad



## Tabla 2

### *Validez del cuestionario*

Validador	Resultado
Mg. Oscar Enrique Salazar Carbonel	Aplicable
Mg. Pedro Manuel Silva León	Aplicable
Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera	Aplicable

*Nota.* Obtenido de los certificados de validez del instrumento

## Confiabilidad

Después de haber obtenido la validación de los expertos, se procedió a realizar las encuestas en su totalidad a los 50 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, con el fin de poder determinar la confiabilidad de los instrumentos.

Según Sampieri y Mendoza (2018) la confiabilidad es el nivel en el que un instrumento de medición aplicado en la misma población va a generar como resultado que estos sean consistentes, es decir producirá resultados iguales, y del mismo modo, éstos resultados estarán libres de desviaciones de errores causales.

## Tabla 3

### *Escala de Confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

*Nota.* Ruiz, B. (2002)

## 3.5 Procedimientos

El procedimiento que se ha seguido en el siguiente proyecto de investigación, fue el siguiente: En primer lugar, tras una observación y una serie de entrevistas exploratorias se puede identificar que dentro de la organización

existen ciertas dificultades en relación a la satisfacción laboral de los colaboradores, después de esto, se ha procedido a una revisión de distintas fuentes bibliográficas que nos han permitido poder analizar el contenido relacionado a este tema, paso siguiente, procedimos a organizar todo el material obtenido, que nos ayudó a construir nuestro marco teórico, más adelante esta información nos ha ayudado para poder realizar la elaboración de la operacionalización de las variables, con esto pudimos desarrollar el instrumento de recolección de datos. Para el proceso de recolección de datos, se contó en primer lugar, con la autorización del Jefe de RR.HH. de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, con el instrumento de medición realizado y validado, que es la escala para poder medir las dos variables, se procedió a aplicar los cuestionarios como parte de la prueba piloto, con esto se busca cumplir con los objetivos establecidos en el proyecto de investigación, esta escala se empleará a la muestra planteada, y los resultados serán presentados en este mismo reporte.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Rivadeneira, Barrera & De la Hoz (2020) nos dicen que el software SPSS “cuenta con opciones que permite analizar los tratamientos de datos, de la manera en que las investigaciones y/o estudiantes necesitan al momento de realizar sus trabajos estadísticos, aquí se pueden generar tablas, gráficos y anotaciones textuales”. (p. 315).

El SPSS va a ayudar a determinar si el tema a investigar tiene relación o no; la información que se ha recogido gracias a la aplicación del cuestionario, serán procesados de manera estadística, de la misma forma también se elaborarán cuadros para la organización de los datos, paso siguiente serán plasmadas a través de la representación gráfica para su análisis respectivo, al final de la metodología, se procederá a analizarlos de manera cuantitativa. El Sistema SPSS, resulta de gran importancia porque nos ayudará a encontrar aspectos como la confiabilidad, nos ayudará a encontrar la correlación para nuestras variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

El siguiente estudio cuenta con aspectos éticos que fueron extraídos de los autores citados, decidimos considerarlos durante el desarrollo de nuestro trabajo

de investigación, durante el marco teórico (definiciones y teorías relacionadas al tema), buscando respetar la esencia científica que buscamos en nuestro proyecto, buscando respetar la justificación planteada al inicio de nuestra investigación, del mismo modo, tuvimos el respeto y agradecimiento a todos los integrantes del personal administrativo de la institución que decidieron participar en nuestra investigación, que se aplicó respetando la voluntariedad, y sobre todo que los datos obtenidos fueron procesados de forma confidencial.

Los criterios éticos que vamos a tomar en nuestro proyecto de investigación son los establecidos por (Alvarez, P, 2018) que aquí serán detallados.

Consentimiento informado, a que los que participan del siguiente proyecto de investigación se les informa acerca de las condiciones, derechos y responsabilidades que conlleva la realización del estudio, en donde tendrán el rol de asumir la condición de informantes.

Confidencialidad; a los participantes se les informa previamente acerca de la seguridad, privacidad y protección de sus identidades por ser informantes valiosos para el cumplimiento de los objetivos que busca la investigación.

Respeto por las personas; durante el proceso de recojo de información, el investigador se caracterizará por actuar de manera prudente para el recojo de la información sistemática y no actuando de manera intrusiva, debe haber una interacción adecuada entre entrevistador y entrevistado.

Beneficencia; este ítem hace referencia a que el investigador es responsable del bienestar, físico y psicológico del participante involucrado en el estudio. Es importante que todos los riesgos se mantengan al mínimo y sobre todo se le debe comunicar el beneficio de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### Objetivo específico 1:

Identificar el nivel de la Comunicación organizacional interna en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

**Tabla 4**

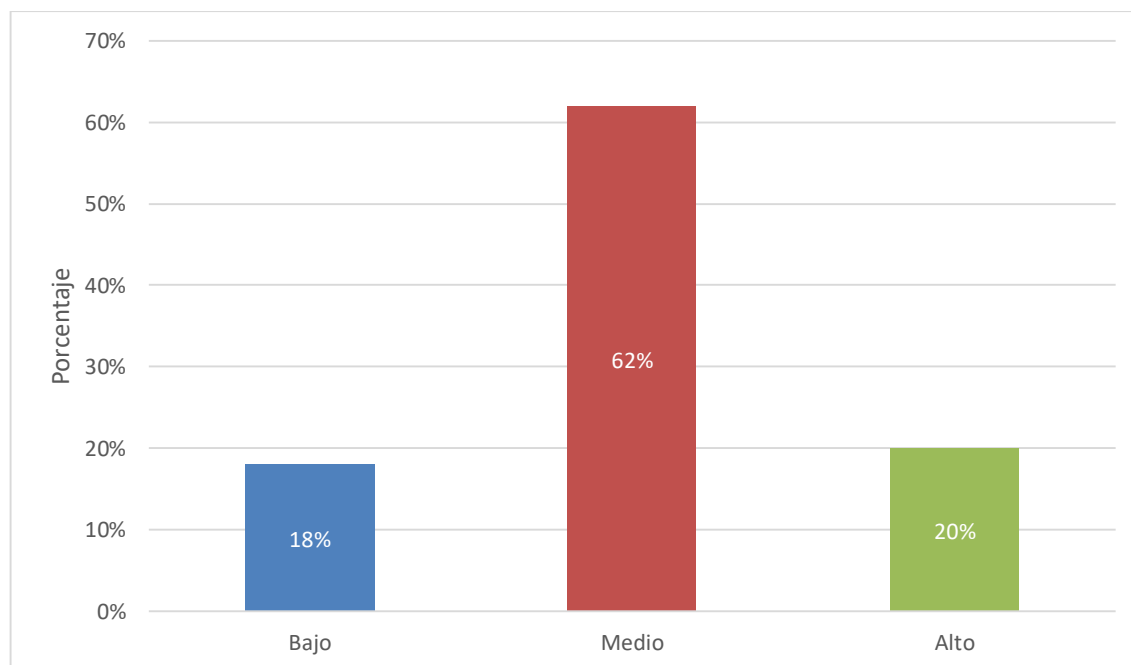
*Nivel de comunicación organizacional interna*

Comunicación organizacional interna		
Categoría	N	%
Bajo	9	18
Medio	31	62
Alto	10	20
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario de Comunicación organizacional interna

**Figura 1**

*Nivel de comunicación organizacional interna*



*Nota.* Tabla 4.

En base a los datos obtenidos, tenemos que la situación actual de la comunicación organizacional se encuentra en un nivel medio con un 62% (31),

del mismo modo, el 20% (10) señala que se encuentra en un nivel alto y, por último, el 18% (9), nos menciona que el nivel de la comunicación organizacional interna es bajo.

**Tabla 5**

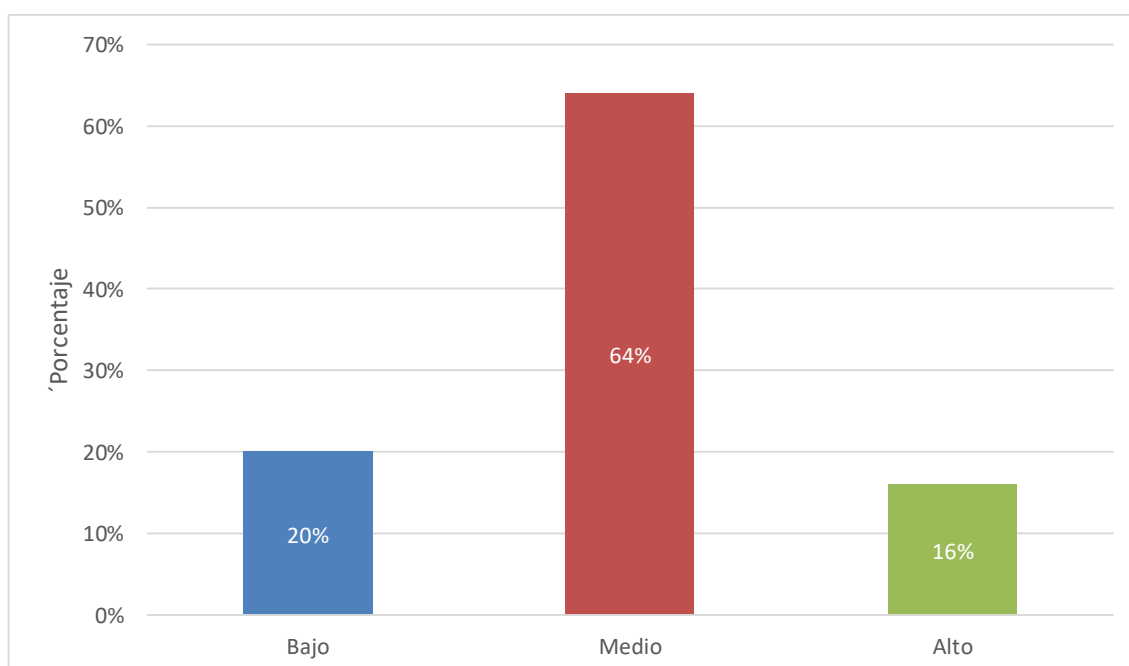
*Nivel de la dimensión tipos de comunicación interna*

Tipos de comunicación interna		
Categoría	N	%
Bajo	10	20
Medio	32	64
Alto	8	16
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario de la Dimensión Tipos de comunicación interna

**Figura 2**

*Nivel de la dimensión tipos de comunicación interna*



*Nota.* Tabla 5.

En relación a los resultados obtenidos de la dimensión tipos de comunicación interna, se ha identificado que ésta se encuentra en un nivel medio con el 64% (32), de la misma forma, solo el 16% (8) señalan que es alta, por último, el 20% (10) nos mencionan el nivel de la dimensión tipos de comunicación interna como baja.

**Tabla 6**

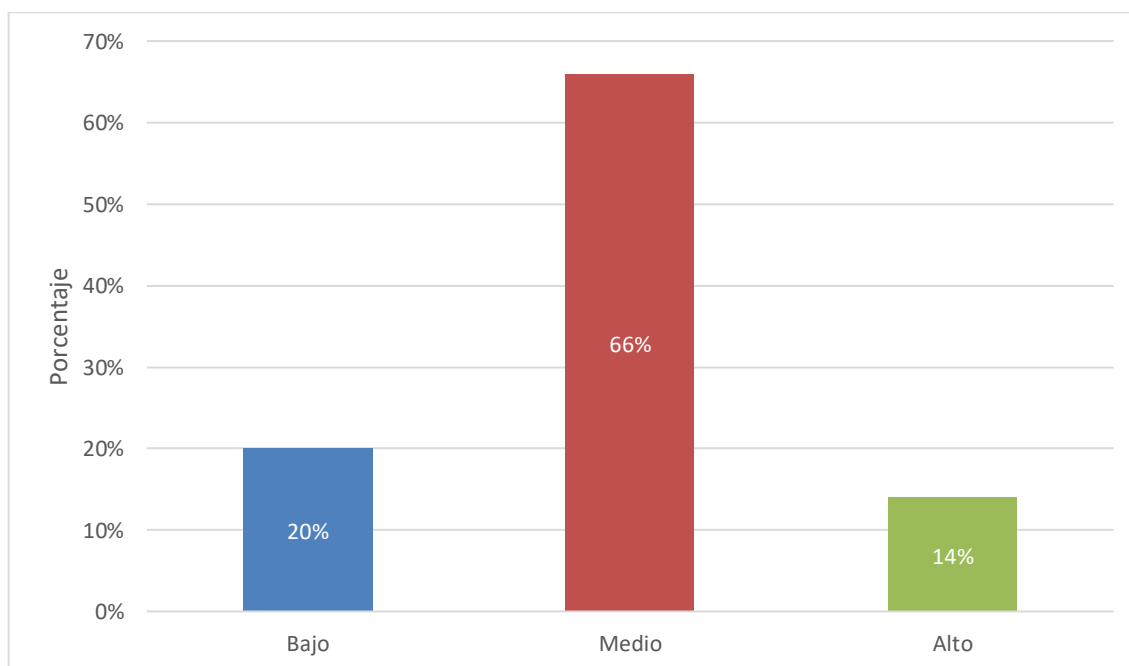
*Nivel del indicador Comunicación Ascendente*

Comunicación ascendente		
Categoría	N	%
Bajo	10	20
Medio	33	66
Alto	7	14
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario del indicador Comunicación Ascendente

**Figura 3**

*Nivel del indicador comunicación ascendente*



*Nota.* Tabla 6.

En base a los resultados que se obtuvieron en el cuestionario aplicado, se puede identificar que la comunicación ascendente en la Municipalidad de Chongoyape, se encuentra en un nivel medio con el 66%, del mismo modo, podemos apreciar que el 20% indican que se encuentra en un nivel bajo, y por último el 14% señalan que el nivel del indicador comunicación ascendente se encuentra en un nivel alto.

**Tabla 7**

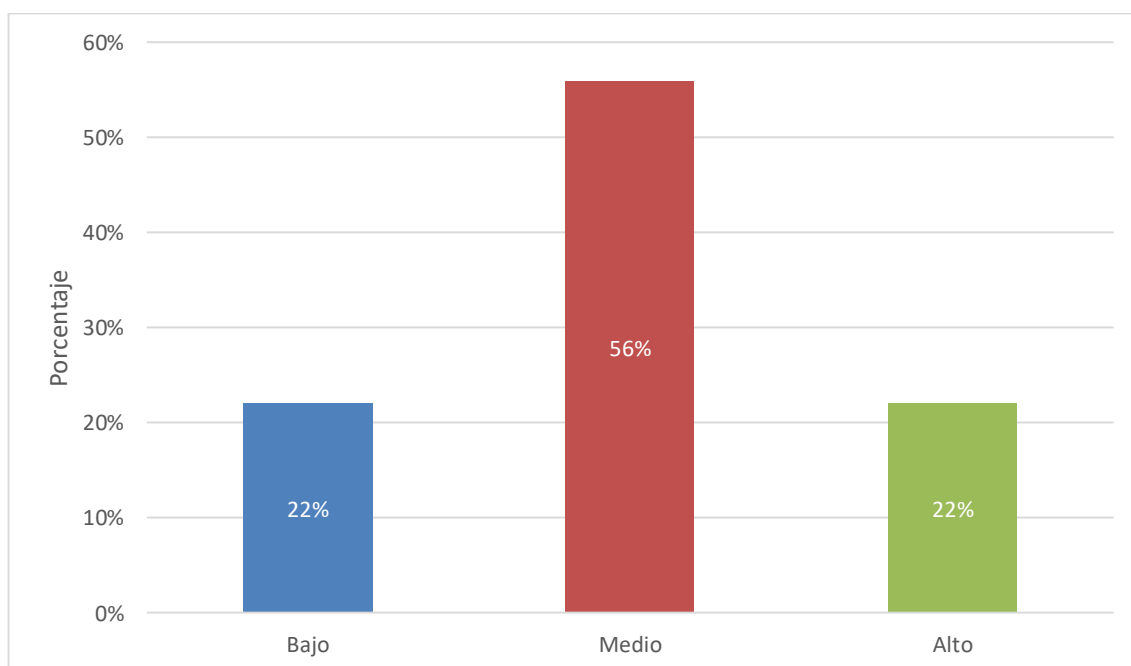
*Nivel del indicador Comunicación Descendente*

Comunicación descendente		
Categoría	N	%
Bajo	11	22
Medio	28	56
Alto	11	22
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario del indicador Comunicación Descendente

**Figura 4**

*Nivel del indicador comunicación descendente*



*Nota.* Tabla 7

De acuerdo a los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario, se puede identificar que el nivel de la comunicación descendente, se encuentra en el nivel medio con el 56%, así mismo, también se menciona que los niveles medio y alto, cuentan con el mismo porcentaje, el cual equivale al 22%.

**Tabla 8**

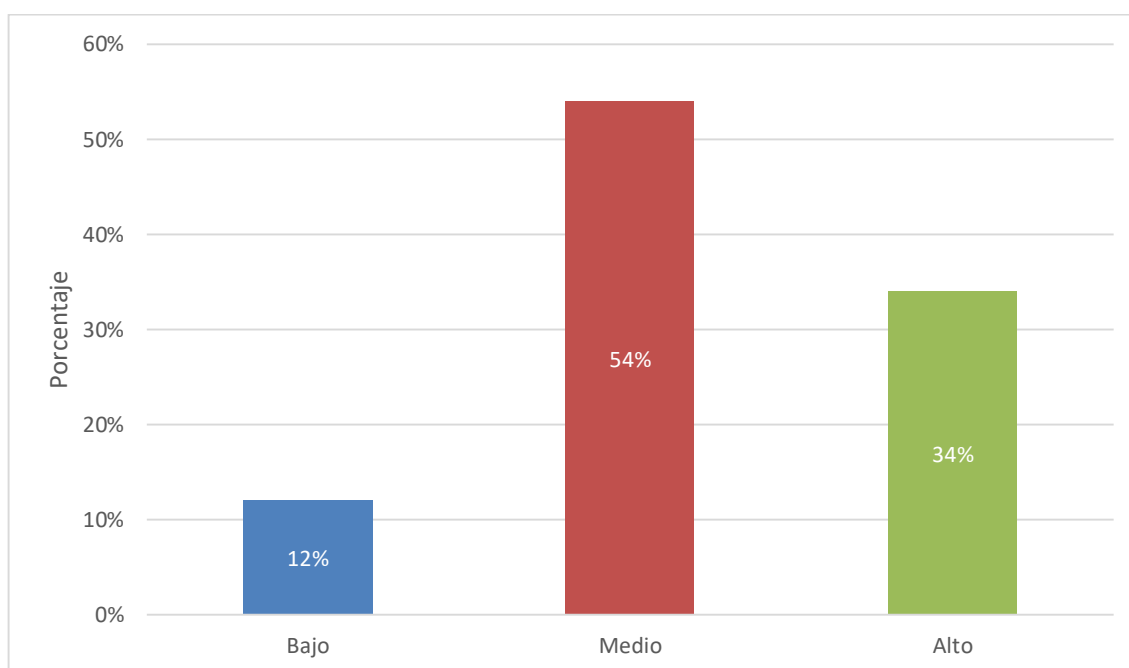
*Nivel del indicador Comunicación Horizontal*

Comunicación Horizontal		
Categoría	N	%
Bajo	6	12
Medio	27	54
Alto	17	34
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario del indicador Comunicación Horizontal

**Figura 5**

*Nivel del indicador comunicación horizontal*



*Nota.* Tabla 8

Tras la aplicación de los cuestionarios y el procesamiento respectivo de los datos obtenidos, de acuerdo, al indicador comunicación horizontal, se ha identificado que el nivel de éste se encuentra en el nivel medio con el 54%, además, aquí se puede apreciar el único indicador donde el nivel alto tiene porcentaje considerable del 34%, en último lugar, encontramos el nivel bajo con el 12%.



**Tabla 9**

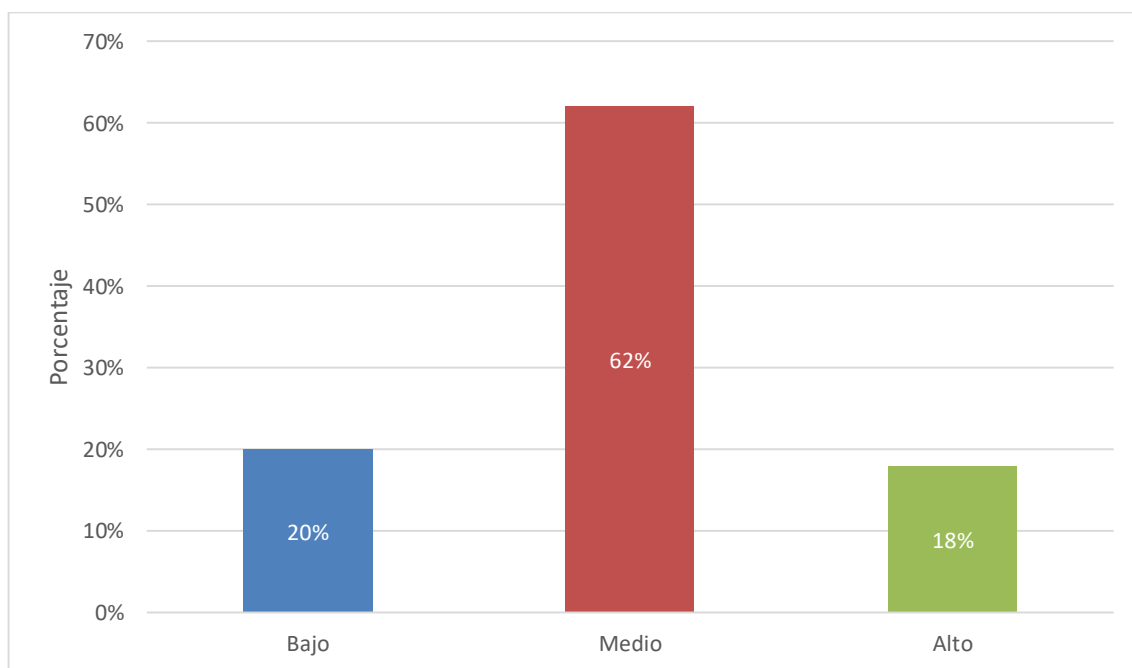
*Nivel de la Dimensión Canales de Comunicación interna*

Canales de la comunicación interna		
Categoría	N	%
Bajo	10	20
Medio	31	62
Alto	9	18
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario de Dimensión Canales de comunicación interna

**Figura 6**

*Nivel de dimensión canales de comunicación interna*



*Nota.* Tabla 9

En la figura N° 6, podemos observar que los datos que se obtuvieron de la segunda dimensión, nos indican que el nivel de canales comunicación interna, también se encuentran en el nivel medio con el 62% (31), del mismo modo, con el 20% (10) señalan el nivel de canales de comunicación con un nivel bajo, y tan solo el 18% (9) señalan que se encuentra en un nivel alto.

**Tabla 10**

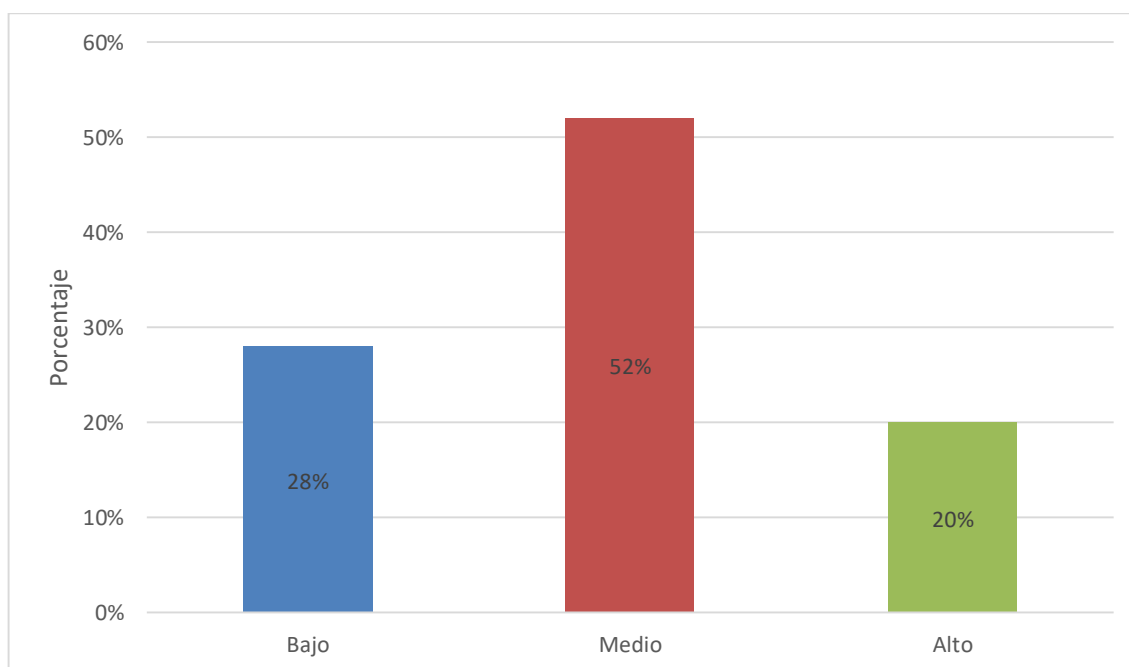
*Nivel del indicador Comunicación formal*

Comunicación formal		
Categoría	N	%
Bajo	14	28
Medio	26	52
Alto	10	20
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario del indicador Comunicación Formal

**Figura 7**

*Nivel del indicador comunicación formal*



*Nota.* Tabla 10

Tras el respectivo procesamiento de los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario, se pudo identificar que el nivel del indicador comunicación formal, se encuentra en el nivel medio con el 52%, así mismo, el nivel bajo se encuentra con un 28%, y se menciona al nivel alto, tan solo con el 20%, lo cual indica que existen problemas en este indicador.

**Tabla 11**

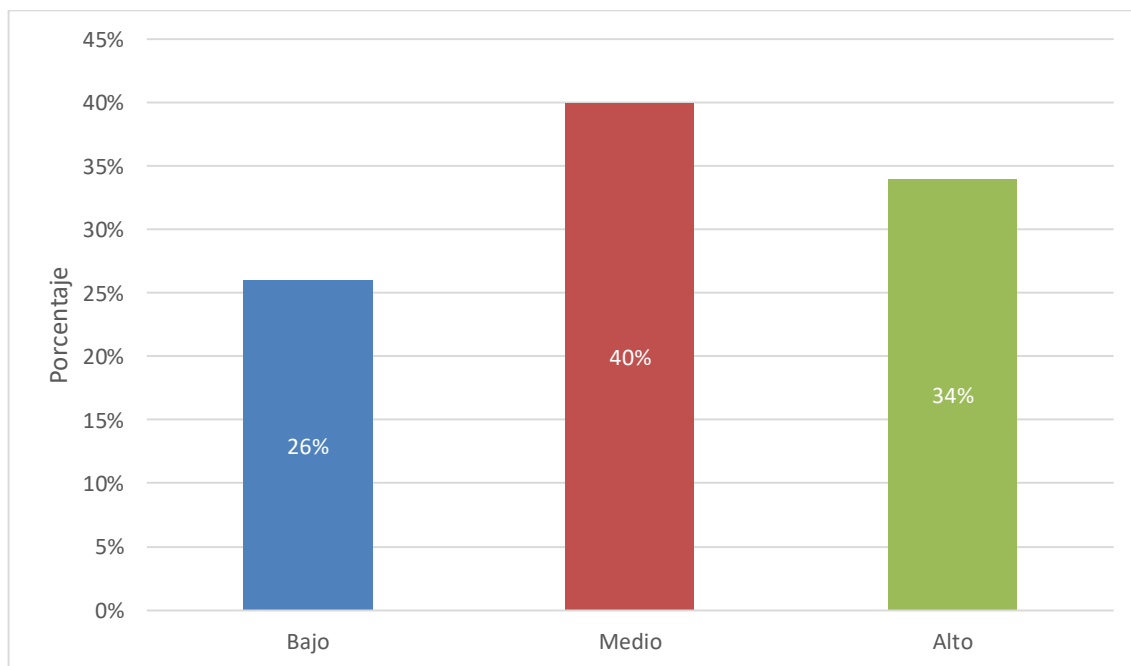
*Nivel del indicador Comunicación Informal*

Comunicación informal		
Categoría	N	%
Bajo	13	26
Medio	20	40
Alto	17	34
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario del indicador Comunicación Informal

**Figura 8**

*Nivel del indicador comunicación informal*



*Nota.* Tabla 11

En base a los resultados que se obtuvieron en el cuestionario aplicado, se puede identificar que la comunicación informal en la Municipalidad de Chongoyape, se encuentra en un nivel medio con el 40%, del mismo modo, podemos apreciar que el 26% indican que se encuentra en un nivel bajo, y por último el 34% señalan que el nivel de indicador comunicación informal se encuentra en un nivel alto.

**Tabla 12**

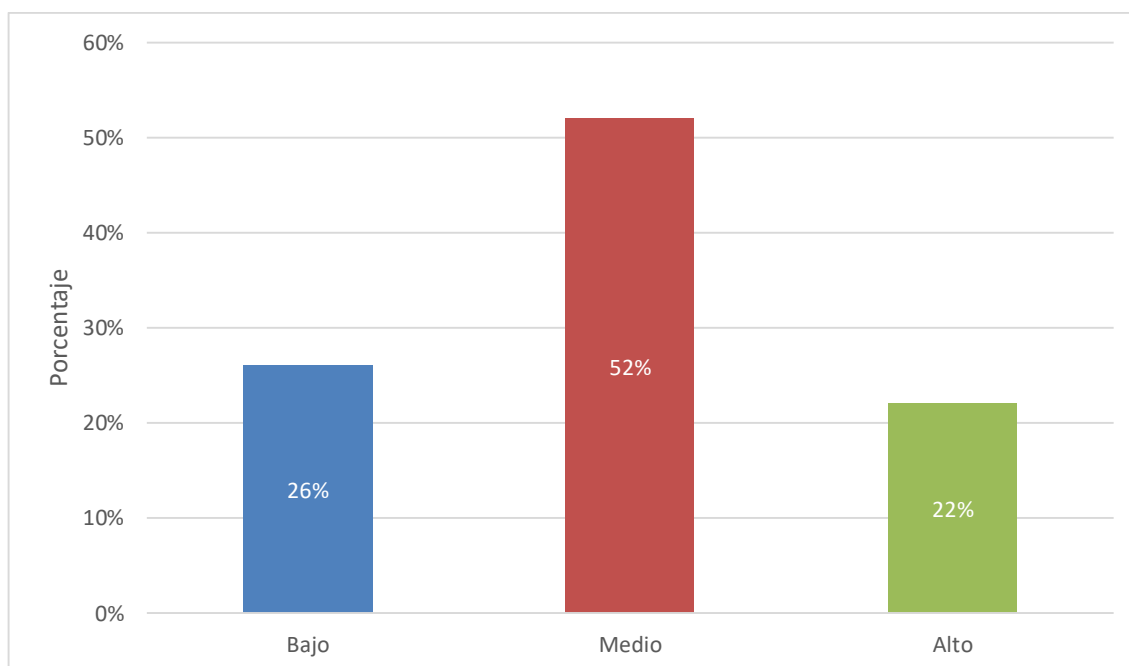
*Nivel de la Dimensión Funciones de la Comunicación Interna*

Funciones de la comunicación interna		
Categoría	N	%
Bajo	13	26
Medio	26	52
Alto	11	22
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario de Dimensión Funciones de la Comunicación Interna

**Figura 9**

*Nivel de la dimensión funciones de la comunicación interna*



*Nota.* Tabla 12

En base a los resultados obtenidos en el cuestionario sobre funciones de la comunicación interna, se ha identificado que con un 52% (26) se encuentra en un nivel alto, así mismo, con el 26% (13) la señala con un nivel bajo, y tan solo el 22% (11) mencionaron que el nivel de funciones de comunicación interna es alto.

**Tabla 13**

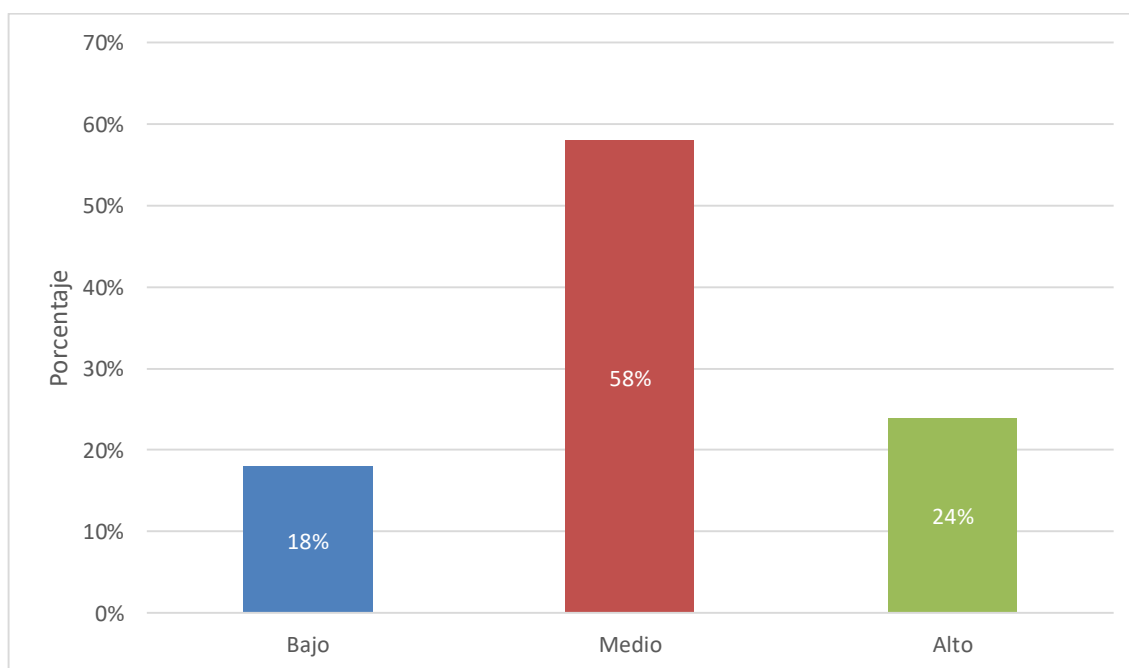
*Nivel del indicador Implicación del Personal*

Implicación del personal		
Categoría	N	%
Bajo	9	18
Medio	29	58
Alto	12	24
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario del indicador Implicación del Personal

**Figura 10**

*Nivel del indicador implicación del personal*



*Nota.* Tabla 13

Con relación a los resultados obtenidos, podemos identificar que el indicador Implicación del Personal, se encuentra en un nivel medio con el 58%, así mismo el nivel bajo obtuvo el 18%, y por último, los resultados indican que el nivel alto se encuentra con el 24%.

**Tabla 14**

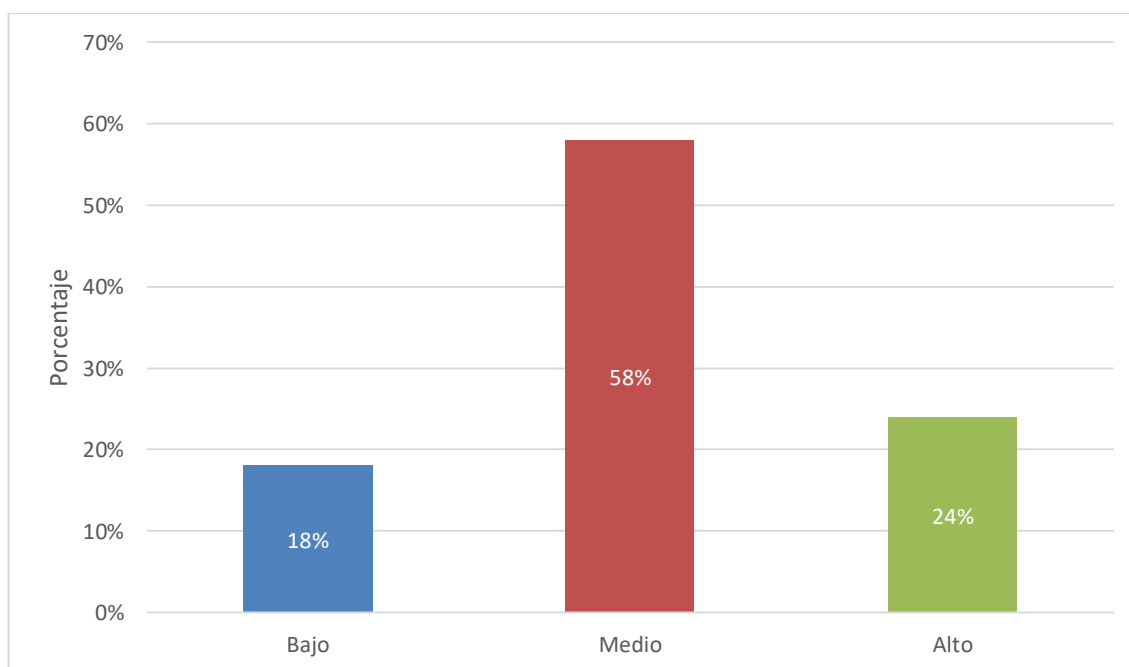
*Nivel del indicador Conseguir Cambio de actitudes*

Conseguir Cambio de Actitudes		
Categoría	N	%
Bajo	9	18
Medio	29	58
Alto	12	24
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario del indicador Implicaciones del Personal

**Figura 11**

*Nivel del indicador conseguir cambio de actitudes*



*Nota.* Tabla 14

En base a los resultados que se obtuvieron en el cuestionario aplicado, se puede identificar que el indicador Conseguir cambio de actitudes en la Municipalidad de Chongoyape, se encuentra en un nivel medio con el 58%, del mismo modo, podemos apreciar que el 24% indican que se encuentra en un nivel bajo, y por último el 18% señalan que el nivel de dicho indicador se encuentra en un nivel alto.

**Tabla 15**

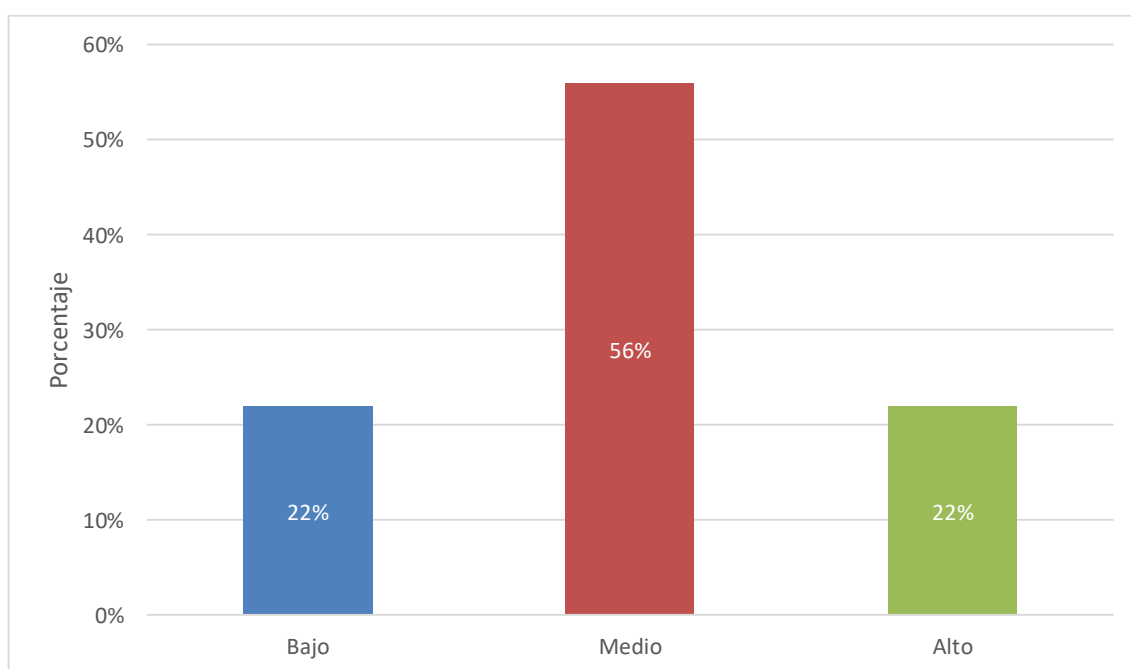
*Nivel del indicador Mejora de la Productividad*

Mejora de la Productividad		
Categoría	N	%
Bajo	11	22
Medio	28	56
Alto	11	22
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario del indicador Mejora de la Productividad

**Figura 12**

*Nivel del indicador mejora de la productividad*



*Nota.* Tabla 15

En base a los resultados que se obtuvieron en el cuestionario aplicado, se puede identificar que el indicador Mejora de la Productividad, se encuentra en un nivel medio con el 56%, del mismo modo, podemos apreciar que el 22% indican que se encuentra en un nivel bajo, y por último el 22% señalan que el nivel del indicador se encuentra en un nivel alto.

## Segundo Objetivo específico

Identificar el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

**Tabla 16**

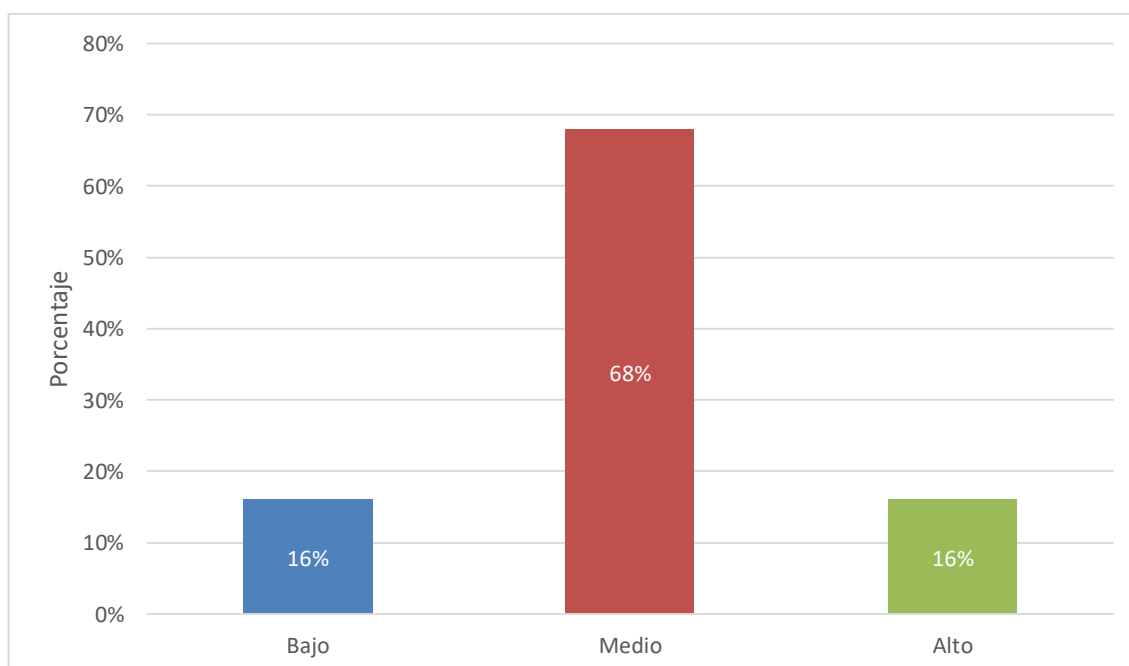
*Nivel de Satisfacción Laboral*

Satisfacción laboral		
Categoría	N	%
Bajo	8	16
Medio	34	68
Alto	8	16
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario de Satisfacción Laboral

**Figura 13**

*Nivel de satisfacción laboral*



*Nota.* Tabla16

En base a los datos obtenidos, tenemos que la situación actual de la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio con un 68% (34), así mismo, el 16% (8) señala que se encuentra en un nivel alto y, de la misma forma, también el 16% (8) nos menciona que el nivel de la satisfacción laboral es bajo.



**Tabla 17**

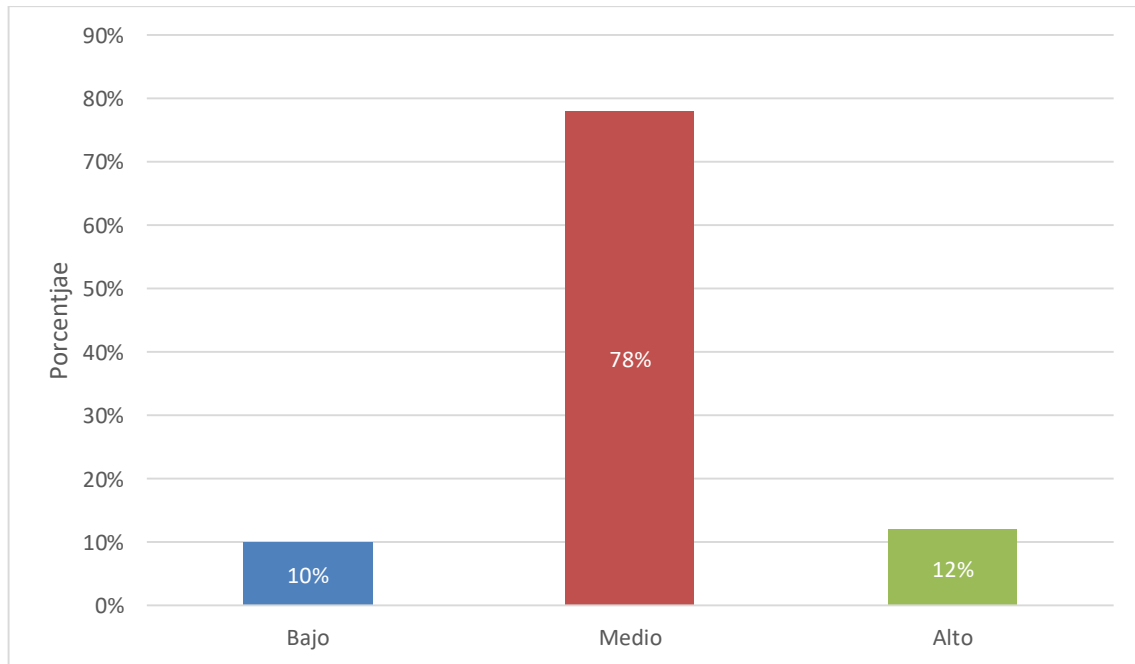
*Nivel de la Dimensión Enfoque Situacional*

<b>Enfoque situacional</b>		
<b>Categoría</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Bajo	5	10
Medio	39	78
Alto	6	12
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario de Dimensión Enfoque Situacional

**Figura 14**

*Nivel de la dimensión enfoque situacional*



*Nota.* Tabla 17

En relación a los resultados obtenidos, podemos observar que el nivel de la dimensión enfoque situacional, en donde se realizó las encuestas en base a sus 5 indicadores, los cuales son: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significatividad de la tarea, autonomía y retroalimentación de la tarea, se encuentra con un gran porcentaje en el nivel medio, con un 78% (39), así mismo, respecto al nivel bajo, se identifica un porcentaje del 10% (5), y, por último, tenemos al 12% (6), que lo menciona con un nivel alto.

**Tabla 18**

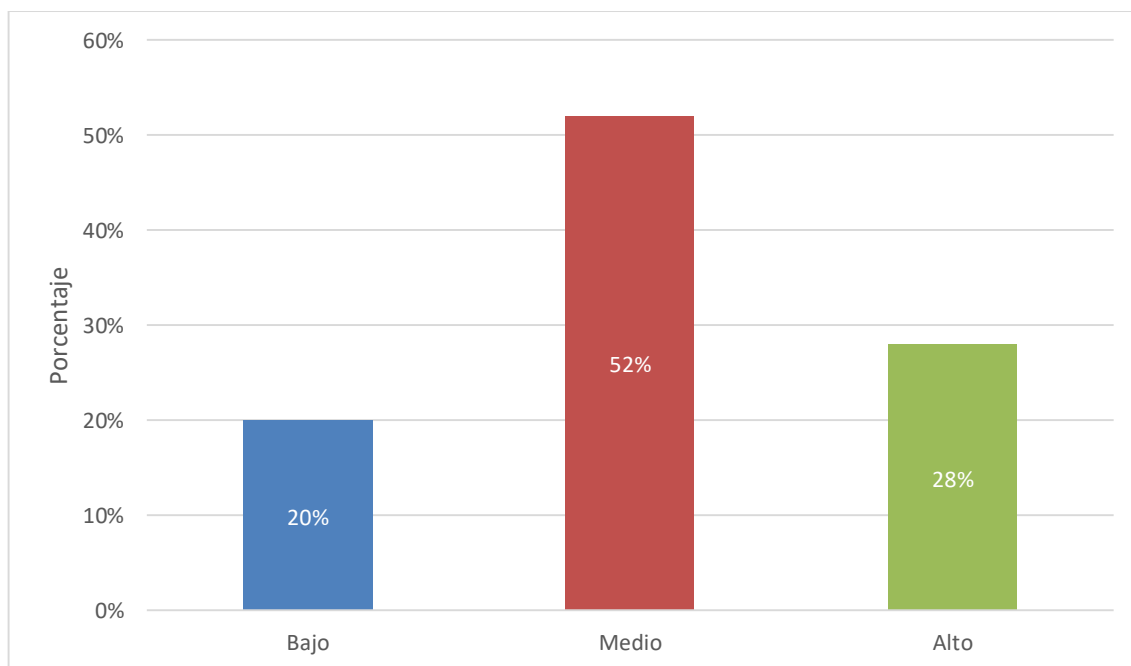
*Nivel de la Dimensión Motivación al trabajo*

Motivación al trabajo		
Categoría	N	%
Bajo	10	20
Medio	26	52
Alto	14	28
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario de dimensión Motivación al Trabajo

**Figura 15**

*Nivel de dimensión motivación al trabajo*



*Nota.* Tabla 18

De acuerdo a los resultados obtenido en la tabla 8, se pudo identificar que el nivel de la dimensión motivación al trabajo se encuentra en un porcentaje del 52% (26) en el nivel medio, así mismo, el 28% (14) de los encuestados la mencionan en el nivel alto, y el 20% (10), mencionan a dicha mencionan con un nivel bajo.

**Tabla 19**

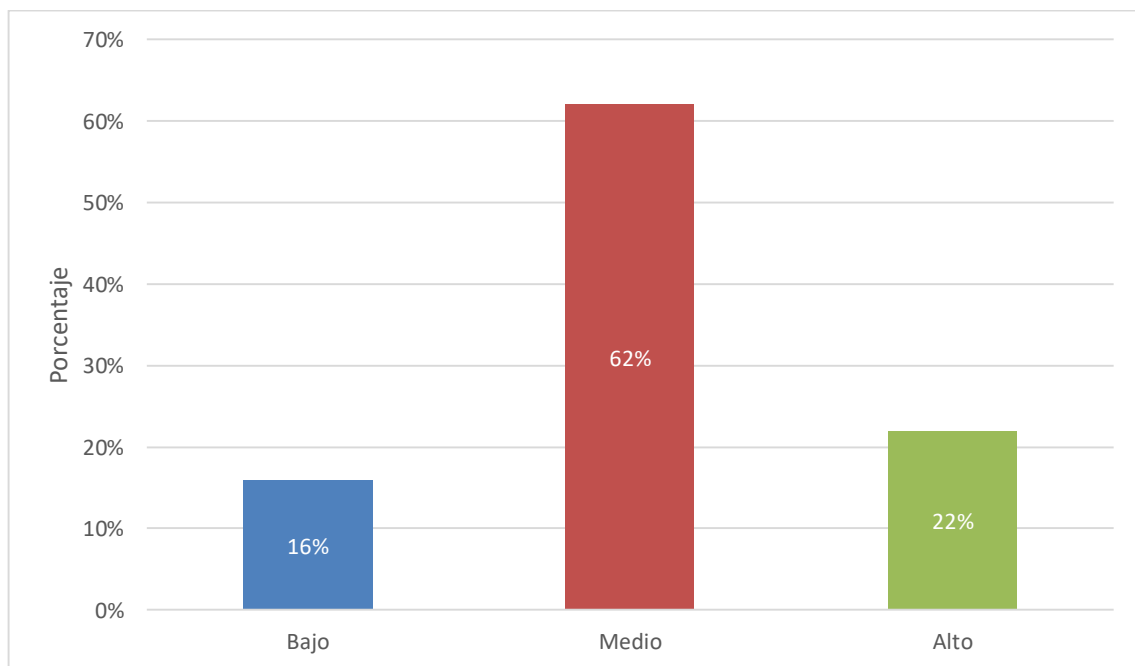
*Nivel de la Dimensión Calidad de vida en el Trabajo*

Calidad de vida en el trabajo		
Categoría	N	%
Bajo	8	16
Medio	31	62
Alto	11	22
Total	50	100

*Nota.* Cuestionario de Dimensión Calidad de Vida en el Trabajo

**Figura 16**

*Nivel de dimensión calidad de vida en el trabajo*



*Nota.* Tabla 19

En la figura N° 16, podemos observar que los datos que se obtuvieron de la tercera dimensión, nos indican que el nivel de calidad de vida en el trabajo también se encuentra en el nivel medio con el 62% (31), del mismo modo, con el 16% (8) la señalan con un nivel bajo, y el 22% (11) señalan que se encuentra en un nivel alto.

## V. DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la discusión de la presente investigación, en base a los resultados obtenidos tras la aplicación de las encuestas a los trabajadores administrativos de la institución, la cual tenía el propósito de poder identificar la problemática percibida, es por ello, que el presente estudio tiene como objetivo general Proponer estrategias de comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, para esto, se han realizado las estrategias en base a la información teórica recogida en la parte teórica. La comunicación organizacional interna, es pieza fundamental en las entidades, si lo que se busca es mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, es por ello, que el autor Santur (2018) en su tesis con título “La comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del “Restaurante Manos Piuranas” de la Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque” la cual tuvo como objetivo el poder diseñar un plan estratégico de comunicación interna con la finalidad de poder mejorar la satisfacción laboral en dicha entidad, donde como resultados se obtuvo que en el restaurante la satisfacción de los colaboradores se encontraba en un nivel negativo, es por ello, que como conclusión esto permitió que se pueda enfocar el plan elaborado en busca del perfeccionamiento de la comunicación poniendo a prueba las estrategias planteadas, buscando mejorar factores como el clima y satisfacción laboral, con los resultados obtenidos se pudo identificar que la satisfacción laboral es un tema a trabajar dentro de la institución, ya que, esto influye de manera directa en la productividad y el desempeño.

En el estudio tenemos a Cuenca y Verazzi (2019) quienes resaltan la importancia de la capacidad de los seres humanos para poder relacionarse y motivarse, con la finalidad de buscar objetivos en común, por ello, es de suma importancia la comunicación interna porque ayuda a mejorar las relaciones interpersonales y, a que cada colaborador tenga una visión propia de la empresa, además este autor nos resalta la relación significativa que existe entre las condiciones de trabajo con la productividad de los colaboradores.

Según el objetivo específico N° 1, identificar el nivel de la Comunicación organizacional interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad

Distrital de Chongoyape, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron en la Tabla 2, podemos apreciar que el nivel existente en la institución se encuentra en un nivel medio con un porcentaje del 62%, del mismo modo, el 18% de los encuestados respondió que se encuentra en un nivel bajo, y tan solo el 20% la ha considerado con un nivel alto, entre los resultados más resaltantes podemos mencionar a los indicadores comunicación ascendente, que también se encuentra en un nivel medio con el 66%, lo cual refleja que no existe una comunicación efectiva de los colaboradores hacia los jefes, y al indicador implicación del personal, que con el 58% también se encuentra en un nivel medio, lo cual nos dice que dentro de la institución no se promueve un clima de trabajo en equipo y de cooperación entre los colaboradores, resultados que al ser contrastados con los obtenidos por Carrera, M (2017) en su tesis titulada “Diseño de un Plan de Comunicación interno para la empresa de calzado “Abichuela” ubicada en la ciudad de Ambato y la satisfacción laboral”, donde también se obtuvo que la comunicación interna en la empresa con un 80% era nivel medio bajo, lo que se reflejaba en las dificultades para poder comunicarse entre compañeros de trabajo, reflejándose principalmente en un proceso lento de producción, del mismo modo, también se pudo observar problemas en la comunicación descendente debido a que un 60% de los encuestados dijeron tener una mala relación con su jefe, esto debido principalmente a que no hay un clima de confianza entre jefe-colaborador y tampoco existen las estrategias adecuadas que permita el diálogo entre los trabajadores, por otra parte, no se observa una implicación del personal adecuada, ya que, el 67% de los colaboradores dijeron que no existía una comunicación efectiva para poder trabajar en equipo y poder alcanzar las metas que se han planteado, tras los resultados obtenidos, se pudo identificar que dentro de la institución es necesario que se aplique un Plan de Comunicación interna, que permita plantear estrategias adecuadas que mejoren el nivel existente actualmente, como nos dice de la Fuente, C (2019) que cuando en las entidades existe una comunicación que es efectiva, se genera un mejor desempeño de los colaboradores y sobre todo se fomenta la satisfacción laboral, también resalta su importancia porque ayuda a que los trabajadores sepan de mejor manera las funciones que tienen que realizar en su trabajo, además, ayuda a que se sientan más comprometidos con éste, del mismo modo, facilita, ayuda a desarrollar y

mantiene las relaciones entre los trabajadores de la institución, por otra parte, también ayuda a orientar y elaborar la información adecuada para que el comportamiento de los colaboradores sea motivado a cumplir con los objetivos y metas trazadas por la organización.

De acuerdo al objetivo específico N° 2, identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, en los resultados que se han obtenido en la tabla 14, se identificó que la situación actual de la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio con un 68% (34), así mismo, el 16% (8) señala que se encuentra en un nivel alto y, de la misma forma, también el 16% (8) nos menciona que el nivel de la satisfacción laboral es bajo, lo cual indica un índice negativo de este aspecto en los colaboradores de la institución, entre los resultados obtenidos que más resaltan podemos mencionar al enfoque situacional, con un 78% con un nivel medio, sumado al 10% que la califica con nivel bajo, cifras que preocupan y en la que se debería trabajar de mejor manera, entre los indicadores que más resaltan en este punto, tenemos a variedad de habilidades, identidad de la tarea y autonomía, con promedios medio-bajo, esto debido principalmente a que dentro de la entidad no se fomenta un ambiente en donde los colaboradores se les brinde la posibilidad de mejorar sus habilidades, tampoco de que participen en las decisiones, ni resuelvan actividades a su criterio, del mismo modo, con respecto a la segunda dimensión tenemos con un porcentaje significativo del indicador actitudes y comportamiento de trabajo, lo cual hace referencia a que existen cierras barreras que impiden las buenas relaciones en el centro de trabajo, lo que viene generando insatisfacción, por último, en la dimensión calidad de vida en el trabajo, resaltan los resultados que se encontraron en los indicadores utilización y desarrollo de capacidades, oportunidades de crecimiento continuo y seguridad e integración social en la organización, los problemas encontrados aquí resaltan principalmente por las casi nulas oportunidades de ascender de puesto y también porque no existe estrategias que influyan de manera positiva en el trabajo en equipo y cooperación entre los colaboradores, datos que al ser contrastados con la investigación de Huampa, E (2017) llamado “Programa Motivacional para mejorar el nivel de satisfacción laboral en una empresa contratista minera” en donde se planteó el objetivo de poder implementar un plan motivacional para mejorar la satisfacción de los

colaboradores, y entre los resultados se identificó el impacto positivo causado por el programa, mejorando significativamente la satisfacción laboral cuando se compararon los resultados pre y post test. En el pre test, se pudo observar el nivel de satisfacción, solo se encuentra en un 8%, la satisfacción con respecto a las condiciones físicas y/o materiales en el pre-test se encuentra con el 36%, con respecto a los beneficios y remuneración se encuentra en un nivel regular con el 36%, así mismo, en el aspecto políticas administrativas también se encuentra en un nivel regular con el 32%, mismo caso, para los aspectos desarrollo personal, relaciones sociales, desempeños de tareas y relación con la autoridad,

Al respecto, en el modelo de Watson, citado por Cruz, J (2018) nos dice que lo principales factores influyentes en la satisfacción labor son 8: compensación justa y adecuada, condiciones de seguridad y salud en el trabajo, utilización y desarrollo de capacidades, oportunidades de crecimiento continuo y seguridad, integración social en la organización, constitucionalismo, trabajo y espacio total de vida y relevancia de la vida laboral, todos estos factores influyen de manera directa en la satisfacción de los colaboradores, es por ello, que es importante poder realizar las estrategias más adecuadas de acuerdo a donde se identifiquen las principales debilidades.

Con respecto al tercer objetivo específico, diseñar las estrategias de comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, se diseñaron las estrategias más adecuadas en base a las dimensiones con las que cuentan las dos variables investigadas, estas estrategias son: Siéntete como en casa, la cual se relaciona con las dimensiones enfoque situacional y tipos de comunicación interna, del mismo modo, tenemos la segunda estrategia llamada Mi opinión cuenta, la cual engloba a las dimensiones modos de comunicación y calidad de vida en el trabajo, también tenemos estrategia 3, llamada Conociéndote más, que engloba a las dimensiones motivación al trabajo, funciones de la comunicación interna y enfoque situacional, y por último tenemos a la estrategia N° 4, que busca mejorar el nivel de las dimensiones calidad de vida en el trabajo, motivación al trabajo, tipos de comunicación y funciones de la comunicación interna. Mientras que, para Gonti, A y Vecco, G (2020), en la presentación de su trabajo final con nombre “Estrategia de Comunicación interna para el posicionamiento y desarrollo de la cultura organizacional de Química

Europea” la cual tuvo el objetivo de poder desarrollar estrategias de comunicación para el posicionamiento de la cultura organizacional de la empresa, la misma que tras el desarrollo de ciertas estrategias pudo identificar que la percepción de los colaboradores mejoró en aspectos como trabajo en equipo, mejoró el compromiso, la cooperación y la ayuda entre colaboradores, además, tras la realización de las encuestas también se obtuvo resultados como que los trabajadores percibían un ambiente laboral mucho más agradable, sin embargo, aún se debe trabajar más en aspectos como en implantar los valores de la organización, ya que, solo el 35% dice reconocerlos, otro aspecto importante en el que se mejoró es en que los colaboradores en su totalidad dijeron sentirse respaldados por sus compañeros de trabajo, siendo así, el 100% dice que el trabajo en equipo se caracteriza por su fluidez, aunque, también el 60% dice que podría mejorar aún más. En nuestra investigación se pudo observar que en la Municipalidad de Chongoyape, existen problemas en aspectos como confianza entre compañeros, trabajo en equipo, en cooperación y solidaridad, problemas en el compromiso, y sobre todo que no existe una percepción positiva del ambiente laboral, es por ello, que la creación de un Plan de comunicación interna resultará favorable para la institución, ya que se generarán estrategias que irán directamente relacionadas con la satisfacción laboral, por lo tanto, se mejorará en desempeño, clima, productividad y eficiencia.

Por último, tenemos al objetivo específico 4, el cual es validar la propuesta de comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. Para ello, se ha recurrido al juicio de 3 expertos en la materia, los cuales tienen que cumplir con el requisito mínimo de Magister o Doctorado en la especialidad que estamos tratando. Los validadores fueron el Mg. Salazar Carbonel, Oscar Enrique, como segundo validador el Mg. Pérez vega, Diafanor y El Mg. Wilson Díaz Valdera, quienes, tras un análisis, validaron los instrumentos utilizados durante la investigación. De esta forma, se acepta la hipótesis alterna: La propuesta de comunicación organizacional interna mejora la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape Al respecto, Sampieri y Mendoza (2018) nos dicen que la validez es el nivel en el que un instrumento de recolección de datos demuestra ser real y lo suficientemente adecuada para poder medir lo que la variable busca medir.



Tal es el caso, de Santur, A (2018), en su tesis la comunicación interna para la mejora de la Satisfacción laboral de los colaboradores, quien al proponer estrategias de comunicación interna aprobó la hipótesis, además de concluir que la implantación del Plan elaborado, será beneficioso para la empresa.

Del mismo modo, Carrera, M (2017), en su tesis diseño de plan de comunicación interno para la empresa de Calzado “Abichuela” ubicada en la ciudad de Ambato y la satisfacción laboral, tras haber realizado las estrategias de comunicación interna, también aprobó la hipótesis alterna, y como conclusión principal tras las investigaciones pertinentes, nos dice que los directivos de la empresa se encuentran de acuerdo con la implantación del Plan de CI, por ello, se diseñó el más adecuado en busca de mejorar los índices de satisfacción laboral.

Así mismo, Sialer, S (2019) en sus tesis plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional, la cual, tras cumplir con su objetivo principal de diseñar un Plan de Comunicación interna en búsqueda de mejorar el clima organizacional, se aprobó la hipótesis alterna, además, debido a los resultados, se propuso aplicar dicho Plan elaborado, considerando los indicadores que fueron medidos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, se establecieron las estrategias a seguir, las cuales los antecedentes y bases teóricas, demuestran que, necesariamente la comunicación interna ayudará a mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos, por ello, es importante que se identifique los aspectos más débiles y establecer estrategias para elevar el nivel de la satisfacción de los colaboradores.

2. Con respecto al primer objetivo específico, se pudo identificar que el nivel de comunicación interna existente, se encuentra en un nivel medio, además que los aspectos en los que más se debe trabajar es la comunicación, del mismo modo, la dimensión tipos de comunicación interna en un nivel medio, así mismo, funciones de la comunicación interna resalta la implicación del personal y la mejora de la productividad como dos aspectos en los que se tiene que seguir trabajando para poder mejorar.

3. Se identificó que el nivel de la satisfacción laboral existente en los trabajadores administrativos se encuentra en un nivel medio bajo, los aspectos en donde se han podido identificar los principales problemas es en la autonomía, en el deseo de ser reconocidos y valorados, compensación justa y adecuada, oportunidades de crecimiento continuo y seguridad, y principalmente también, en la integración social de los colaboradores.

4. Se realizó la propuesta de plan de comunicación interna, la cual está hecha en base a estrategias como diferentes actividades que buscan principalmente mejorar la integración social, reconocer a los colaboradores, se han propuestos talleres en busca de mejorar la motivación, el trabajo en equipo, la cooperación, reuniones en búsqueda de evaluar el desempeño de los colaboradores y directivos, también actividades en búsqueda de la recreación, reuniones periódicas buscando aprovechar los canales de comunicación.

5. Con respecto al último objetivo específico, se logró validar nuestra Propuesta de Plan de Comunicación interna, el cual fue revisado y aprobado por el Mg. Carbonel Salazar, Oscar; el Mg. Díaz Valdera, Wilson y el Mg. Pérez Vega, Diafanor, el cual, tras su aprobación, se validó la hipótesis alterna, respaldado por investigaciones anteriores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Para nosotros es importante poder recalcar la importancia de nuestra investigación y en base a los resultados que se han obtenido, queremos recomendar al alcalde, al gerente de la institución, a los funcionarios en general y a los colaboradores, que si se desea lograr mejoras tanto como en la comunicación interna y también en la satisfacción laboral.
2. Se debe implementar un Plan de comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Chongoyape, esto ayudará a mejorar aspectos que se encuentran con visibles problemas, como lo son el desempeño laboral, mejorará el trabajo en equipo, ayudará a generar un clima organizacional positivo, todo esto con la finalidad de que la satisfacción de los colaboradores sea la más adecuada.
3. Del mismo modo, queremos recalcar que se debe trabajar en valorar y reconocer de una manera más constante las labores realizadas por los colaboradores, también se debe realizar programas de capacitación para mejorar sus habilidades profesionales, trabajar en temas de motivación y compromiso con la entidad.
4. Por otra parte, la recomendación hacia los colaboradores va en el sentido de que deben identificarse de mejor manera con su institución, ser más participes de las diferentes actividades que se programan, debe nacer de parte de ellos también poder mejorar las relaciones laborales, a través del diálogo, buscando siempre la solución de conflictos.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2017) *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. (Segunda ed.) Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alvarez, P. (2018) Ethics and Research Primer. *Revista Redipe*, 7(2), 266-1536. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434/430>
- Andina (2018). *Día del trabajo: el 74% de peruanos cambiaría de empleo para ser más feliz*. Perú. <https://andina.pe/agencia/noticia-dia-del-trabajo-74-peruanos-cambiaría-empleo-para-ser-mas-feliz-708538.aspx>
- Arca, D. (2020). *Plan de Marketing interno para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa servicios cobranzas e inversiones SAC, Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7165/Arca%20Ruiz%20Delia%20Carmen%20Lidia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arispe, C. et al (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Ecuador: UIDE.
- Bellido, R., Morales, P., Gamarra, M. & Calizaya, J. (2020). Job satisfaction in times of Covid 19 in workers of local governments from Arequipa. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(108), 2542-3401. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/425/833>
- Caicedo, A. (2018) *Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Rubbercom*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2468/1/76752.pdf>
- Carrera, M. (2017). *Diseño de Plan de Comunicación interno para la Empresa de Calzado "Abichuela" ubicada en la Ciudad de Ambato y la satisfacción Laboral*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de Los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5743/1/PIUADM009-2017.pdf>
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). Internal communication and happiness and wellbeing management in Spanish companies. *Information Professional*, 29(3), 1699-2407. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>

- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la Administración*. (Decima ed.). México: Mc GrawHill.
- Cigna International Markets (2020). *Cigna COVID-19 Global Impact Study*. EE.UU. <https://www.cignaglobal.com/static/docs/pdf/global-version-cigna-covid-19-global-impact-study-report.pdf>
- Cohen, N & Gómez, R (2019) *Metodología de la Investigación, ¿Para qué?: la producción de los datos y los diseños*. Argentina: Editorial Teseo.
- Cruz, J. (2018). The quality of labor life and the study of the human resource: A reflection on its relationship with organizational variables. *Pensamiento y gestión*, 45 (30), 1657-6276. <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Cuenca, J., & Verazzi, L (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona: Editorial UOC
- De la Fuente, C. (2019) *Marketing interno y comunicación*. España: Editorial Elearning SL.
- Egas, E. & Yance, K. (2018). Internal communication strategies to strengthen the corporate identify of a security company located in the city of Guayaquil-Ecuador. *Revista Espacios*, 39 (24), 1-54. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Estela, R. (2020) *Investigación propositiva*. Instituto de Educación Superior Público Indoamérica. Perú: La Perla.
- Faya, A. (2018) Autonomy of Work and Job Satisfaccion in Administrative workers. *Apuntes Universitarios*, 8 (3), 134-956. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467657107003/467657107003.pdf>
- Fernandez, P. (2018). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Madrid: FEAPS.
- Garrido, F & Putnam, L (2018). *Comunicación Organizacional 2.0: De las metáforas a la Pragmática*. (Segunda ed.). México: Wilson & Cox Inc.
- Gonti, V. (2020). *Estrategia de comunicación interna para el posicionamiento y desarrollo de la cultura organizacional de Química Europea*. [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11307/Veronica-Alexandra-Gonti-Martinez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guevara, L. (2006) *Comunicación estratégica para las organizaciones*. Ecuador: Editorias Quipus.

- Hackman, J. & Oldham, G (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507376900167>
- Hatz & Kahn (1996). *The social psychology of organizations*. EEUU: Editorial John Wiley & Sons.
- La República (2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. Perú. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Ñaupas, et al (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Oyarvide, H., Reyes, E. & Montaña, M. (2017). Internal communication as an indispensable tool of business administration. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3(4), 1-156. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Pérez, G. (2020). *Estrategias de comunicación interna de CHR Hansen durante la crisis del Covid-19- Período marzo-junio 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10769/1/2020\\_P%c3%a9rez%20Guzm%c3%a1n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10769/1/2020_P%c3%a9rez%20Guzm%c3%a1n.pdf)
- Pizarro, et al (2019). Motivation and labor satisfaction and estate flow public health workers. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24 (87), 1315-9984. <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499013/29060499013.pdf>
- Pujol-Cols, L. & Dabos, G. (2018). Job satisfaction: a literatura a review of its main antecedents. *Estudios Gerenciales*, 34 (146) 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramos, M. (2017). *Diseño de un Plan estratégico de comunicación interna para la sucursal Guayaquil del Banco Amazonas*. [Tesis de doctorado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22835/1/Dise%C3%B1o%20de%20un%20plan%20estrat%C3%A9gico%20de%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20para%20la%20sucursal%20Guayaquil%20del%20Banco%20Amazonas.pdf>
- Ramos, W et al. (2017). *Comunicación organizacional*. Ecuador: Ediciones Grupo Compás.

- Randstand (2021). *Randstad workmonitor 2021: a more agile global workforce faces a new frontier*. EE.UU. <https://workforceinsights.randstad.com/hubfs/Workmonitor/Randstad-Workmonitor-2021-first-edition.pdf>
- Rivadeneira, J., De la Hoz, A. & Barrera, M. (2020). *General analysis of the SPSS and its usefulness in statistics*. Revista E-IDEA, 2(4), 17-25. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19/19>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2018) *Administración*. (Treceava Ed.). Mexico: Editorial Pearson Educación.
- Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc GrawHill.
- Sanchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Santur, A. (2018). *La comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Manos Piuranas de la Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque*. [Tesis de pregrado, Universidad de Lambayeque]. <https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UDL/192/TESIS-ANA%20SANTUR%20MERINO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Sarmiento, D. (2021). *Plan de endomarketing para la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa agroindustrial-Lambayeque*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57579/Sarmiento\\_MDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57579/Sarmiento_MDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sialer, S. (2019). *Plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San José, Provincia de Lambayeque*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6890/Sialer%20OG%c3%b3mez%20Stephanie%20Cristell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**ANEXOS**  
**Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACION
Comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.	¿De qué manera la comunicación organizacional interna mejorará la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape?	Proponer estrategias de comunicación organizacional interna Para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Chongoyape.	<p>Identificar el nivel de la comunicación organizacional interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.</p> <p>Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.</p> <p>Diseñar las estrategias de comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.</p> <p>Validar la propuesta de comunicación organizacional</p>	<p>H<sub>0</sub>: La propuesta de Comunicación organizacional interna no mejora la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.</p> <p>H<sub>1</sub>: La propuesta de Comunicación organizacional Interna mejora la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.</p>	<p>Comunicación organizacional Interna</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Tipos de Comunicación Interna</p> <p>Canales de Comunicación Interna</p> <p>Funciones de la Comunicación Interna</p> <p>Enfoque Situacional</p> <p>Motivación al trabajo</p> <p>Calidad de vida en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación ascendente</li> <li>• Comunicación descendente</li> <li>• Comunicación horizontal</li> <li>• Comunicación Formal</li> <li>• Comunicación Informal</li> <li>• Implicación del Personal</li> <li>• Conseguir cambio de actitudes</li> <li>• Mejora de la Productividad</li> <li>• Variedad de habilidades</li> <li>• Identidad de la tarea</li> <li>• Significatividad de la tarea</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Retroalimentación de la tarea</li> <li>• Motivación y comportamiento individual.</li> <li>• Actitudes y comportamiento de los empleados.</li> <li>• Deseo de reconocimiento y valoración.</li> <li>• Compensación justa y adecuada</li> <li>• Condiciones de seguridad y salud en el trabajo</li> </ul>	<p>P: Los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape</p> <p>M: 51 trabajadores administrativos.</p>	Propositiva



			interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoypae.				<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilización y desarrollo de capacidades</li><li>• Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad</li><li>• Integración social en la organización</li><li>• Constitucionalismo</li><li>• Relevancia social de la vida laboral</li><li>• Trabajo y espacio total de vida.</li></ul>		
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

## Anexo 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<b>Comunicación organizacional interna (V.I)</b>	De la Fuente, C (2019) nos dice que “la comunicación interna en la empresa constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial”.	La comunicación organizacional interna será medida a través de sus 3 dimensiones, los cuales son: tipos de comunicación, canales de comunicación y funciones de la comunicación interna, debidamente acompañados por sus indicadores.	Tipos de Comunicación interna	Comunicación descendente Comunicación ascendente Comunicación horizontal	Cuestionario
			Canales de comunicación interna	Comunicación formal  Comunicación informal	
			Funciones de la comunicación interna	Implicación del personal  Conseguir cambio de actitudes  Mejora de la productividad	

<b>Satisfacción laboral (V.D)</b>	Alles, M (2017) nos dice que “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo.”	Cuestionario hecho en base a las dimensiones adaptación laboral, motivación al trabajo y calidad de vida en el trabajo; cuyos indicadores son: medio ambiente, características de la organización y la tarea, comportamiento  causado, comportamiento motivado y comportamiento orientado hacia los objetivos, y compensación justa y adecuada, condiciones de seguridad y salud en el trabajo, utilización y desarrollo de capacidades, oportunidades de crecimiento continuo y seguridad, integración social en la organización  , constitucionalismo, trabajo y espacio total de vida y relevancia social de la vida laboral.	Enfoque situacional	Variedad de habilidades	
				Identidad de la tarea	
				Significatividad de la tarea	
				Autonomía	
				Retroalimentación de la tarea	
			Motivación al trabajo	Motivación y comportamiento individual	
				Actitudes y comportamientos de los empleados	
				Deseo de reconocimiento y valoración	
			Calidad de vida en el trabajo	Compensación justa y adecuada	
				Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	
	Utilización y desarrollo de Capacidades				
	Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad				
	Integración social en la Organización				
	Constitucionalismo				
	Relevancia social de la vida laboral				
	Trabajo y espacio total de vida				

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de evaluación de comunicación organizacional interna

**Instrucciones:**

A continuación, se les presenta el siguiente instrumento, el cual tiene objetivos propiamente de investigación académica, aquí se muestra una serie de interrogantes; léalos con atención y marque con un (X) en la casilla que mejor se adecue a su percepción. Esperamos que su participación sea respondiendo las preguntas de manera sincera y veraz, la información recogida será totalmente anónima y confidencial. Se le agradece de antemano por su participación.

Marque con una X la respuesta que usted considere correcta

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Sexo:

Masculino

Femenino

Condición laboral:

Contratado

Nombrado

Dimensión	Comunicación ascendente	1	2	3	4	5
	¿Existen mecanismos para poder comunicar inquietudes y/o sugerencias sobre el cargo a su jefe inmediato?					

<b>Tipos de comunicación interna</b>	¿Mantiene una comunicación efectiva y empática con los jefes?					
	¿Informan a sus superiores sobre el progreso en su trabajo?					
	Comunicación descendente					
	¿Los directivos de la institución se preocupan por reforzar sus conocimientos?					
	¿La institución les comunica de manera eficaz los cambios en los procesos y prácticas Institucionales?					
	¿Los jefes les comunican el MOF y saben a quién dirigirse cuando sucede algún problema?					
	Comunicación horizontal					
	¿Se ha presentado inconvenientes cuando solicita algún tipo de información a otras áreas de trabajo?					
	¿Reciben información necesaria de otras áreas que les ayudan a trabajar de manera más eficiente?					
<b>Modos de Comunicación</b>	Comunicación formal					
	¿Reciben los comunicados internos en el momento oportuno y se les proporciona información útil?					
	¿Cuándo comunican y/o realizan alguna solicitud se les atiende de manera inmediata?					
	Comunicación informal					
	¿Reciben información relevante en el trabajo por medio de rumores o chismes?					
	¿La comunicación con compañeros de trabajo suele ser de manera directa (cara a cara)?					
<b>Objetivos de la comunicación interna</b>	<b>Implicación del Personal</b>					
	¿La institución los hace sentir protagonistas de los objetivos planteados?					
	¿Tus jefes promueven un clima de colaboración entre todos los colaboradores?					
	¿Se apoyan entre colaboradores para conseguir los objetivos de la institución?					
	<b>Conseguir cambio de actitudes</b>					
¿Cuándo solicitan apoyo en un acto ajeno a tus funciones, tienen disposición a colaborar?						

	17. ¿Existe un clima de solidaridad, coordinación y confianza entre los colaboradores?					
	<b>Mejora de la productividad</b>					
	18. ¿La dirección muestra preocupación por mejorar el desarrollo organizativo de los integrantes de la entidad?					
	¿Son motivados por sus jefes para mejorar las prácticas de sus funciones?					

## CUESTIONARIO DE EVALUACION DE SATISFACCIÓN LABORAL

### Instrucciones:

A continuación, se les presenta el siguiente instrumento, el cual tiene objetivos propiamente de investigación académica, aquí se muestra una serie de interrogantes; léalos con atención y marque con un (X) en la casilla que mejor se adecue a su percepción. Esperamos que su participación sea respondiendo las preguntas de manera sincera y veraz, la información recogida será totalmente anónima y confidencial. Se le agradece de antemano por su participación.

Marque con una X la respuesta que usted considere correcta

1	Totalmente en Desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni en desacuerdo/ni en Desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Sexo:

Masculino

Femenino

Condición laboral:

Contratado

Nombrado

Dimensión	Variedad de habilidades	1	2	3	4	5
<b>Enfoque situacional</b>	¿La exigencia que se presenta en el puesto de trabajo, van de acuerdo a las capacidades y habilidades que he adquirido?					
	¿La institución se preocupa por brindarnos capacitaciones con el fin de mejorar nuestras habilidades?					

	<b>Significatividad de la tarea</b>					
	Las funciones que realiza son desafiantes, motivadoras y le ayuda en su crecimiento profesional?					
	<b>Identidad de la tarea</b>					
	¿El cargo que desempeñan y las actividades que realizo satisfacen mis expectativas?					
	<b>Autonomía</b>					
	¿Su jefe le permite participar en las decisiones y planificación de actividades cotidianas?					
	<b>Retroalimentación de la tarea</b>					
	¿La institución se preocupa por evaluar el desempeño laboral y buscar alternativas de mejora?					
<b>Motivación al trabajo</b>	<b>Motivación y comportamiento individual</b>					
	¿Los directivos se preocupan por mantener motivados a los colaboradores?					
	<b>Actitudes y comportamiento de los empleados</b>					
	¿Te desempeñas dentro de un ambiente laboral agradable?					
	¿Las relaciones entre compañeros de trabajo son buenas?					
	<b>Deseo de reconocimiento y valoración</b>					
	10. ¿Los directivos reconocen cuando logramos las metas institucionales?					
	¿Los beneficios que nos brinda la entidad nos motivan en la realización de nuestras labores?					
<b>Calidad de vida en el trabajo</b>	<b>Compensación justa y adecuada</b>					
	¿La remuneración percibida satisfacen nuestras expectativas?					
	¿Si trabajan más de las horas reglamentarias, ¿este esfuerzo es reconocido por la empresa?					
	<b>Condiciones de seguridad y salud en el trabajo</b>					
	14. ¿Se sienten satisfechos con el horario de trabajo?					
	¿Las áreas están debidamente protegidas y cuidan la integridad del trabajador?					
	<b>Utilización y desarrollo de capacidades</b>					



¿La Municipalidad me designa tareas o funciones que me permiten demostrar mis habilidades?					
<b>Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad</b>					
17. ¿La institución realiza capacitaciones que ayudan a mejorar el desempeño laboral					
18. ¿La Municipalidad brinda posibilidades de ascenso o de desarrollo profesional?					
<b>Integración social en la organización</b>					
19. ¿Consideran que en la organización existe colaboración y cooperación entre compañeros?					
<b>Constitucionalismo</b>					
20. ¿Sienten que las normas de trabajo promueven un clima democrático en la institución?					
Relevancia social de la vida laboral					
21. ¿Sienten orgullo de pertenecer a la Municipalidad Distrital de Chongoyape?					
<b>Trabajo y espacio total de vida</b>					
22. La carga de trabajo exigida en la entidad. ¿les permite disfrutar de momentos familiares y de ocio?					

## Anexo 4. Validación por expertos de los cuestionarios.

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

#### 1. DATOS GENERALES:

##### 1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

##### 1.2 Investigador (a) (es):

Carrasco López, Gregori Michel  
Falen Musayon, José Antonio

#### 2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					85
Objetividad	Está expresado en conductas observables					85
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					85
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					85
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN

87.5

#### 3. OPINION DE APLICABILIDAD:

**INSTRUMENTO APLICABLE** .....

#### 4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: **OSCAR ENRIQUE SALAZAR CARBONEL** ..... DNI **80676706** .....

Grado académico: **MAGISTER**..... Centro de Trabajo: **CATEDRÁTICO UNPRG / UCV** .....

Firma: .....  ..... Fecha: **21/10/2021**

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1 Título Del Trabajo De Investigación:**

Comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

**1.2 Investigador (a) (es):**

Carrasco López, Gregori Michel

Falen Musayon, José Antonio

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					93
Objetividad	Está expresado en conductas observables					93
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					94
Organización	Existe una organización lógica					94
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					94
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					94
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					94
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					94
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					93
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					94

PROMEDIO DE VALORACIÓN

93.7

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

Considero aplicable las variables de estudio.....

**4. Datos del Experto:**

Nombre y apellidos: .....PEDRO MANUEL SILVA LEÓN..... DNI ..42763003.....

Grado académico: .....MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS..... Centro de Trabajo: UCV SEDE CHEPEN- Escuela de Contabilidad

Firma: .....  ..... Fecha: .....

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

1.2 Investigador (a) (es):

Carrasco López, Gregori Michel  
Falen Musayon, José Antonio

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
Organización	Existe una organización lógica					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					X
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Las preguntas han sido redactadas correctamente, se hicieron algunas sugerencias para mejorar algunas preguntas (preguntas 8, 1 y 3) pero en general las preguntas se ajustan correctamente a las variables y dimensiones propuestas para la investigación.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Erick Alfredo Gamarra Vera  
Grado académico: Magister

DNI 42533900  
Centro de Trabajo: DTC.UCV / DTP.UTP

Firma: CLAD.06069



Fecha: 22/10/2021

## Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

Fiabilidad del instrumento de comunicación organizacional interna

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,782	19

Fuente: Obtenido del programa SPSS

Podemos apreciar la fiabilidad lograda, producto de los resultados que se obtuvieron del análisis de confiabilidad en 19 elementos del instrumento 1. El resultado obtenido nos muestra un índice de Alfa de Cronbach de 0,782 esto quiere decir que la confiabilidad es positiva.

### Fiabilidad del instrumento de satisfacción laboral

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	22

Fuente: Obtenido del programa SPSS

Podemos apreciar la fiabilidad lograda, producto de los resultados que se obtuvieron del análisis de confiabilidad en 22 elementos del instrumento de

la variable 2. El resultado obtenido nos muestra un índice de Alfa de Cronbach de 0,859, esto quiere decir que la confiabilidad es positiva.

## Anexo 7. Carta de autorización



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chongoyape, 12 de Noviembre del 2021.

**CARTA N° 89 - 2021-MDCH/URH**

Mgtr.:  
Cesar E. Pinedo Lozano  
Coordinador de la Escuela de Administración  
CHICLAYO.

**ASUNTO :** AUTORIZACIÓN PARA ACCEDER A INFORMACIÓN  
**REFERENCIA :** Expediente Administrativo N° 42928-2021-MDCH/SISGEDO

Por medio de la presente reciba mi cordial saludo así mismo atendiendo a su documento de la referencia, le comunico que se da por AUTORIZADO la Aplicación de instrumentos o expendio de alguna información que se requiera con fines estrictamente académicos, a los alumnos **CARRASCO LOPEZ GREGORI MICHEL** y **FALEN MUSAYON JOSE ANTONIO**, estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo de la Facultad de Administración, del curso de Desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de trabajos de investigación, por lo cual se le brindará todas las facilidades para el cumplimiento de dicho objetivo en la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

Sin otro en particular me despido de usted, no sin antes expresarle mis muestras de estima personal.

Atentamente

C.c.  
Archivo

*"Con la bendición de Dios y la fuerza del pueblo, Chongoyape Avanza"*

## **PROPUESTA**

### **Título: “Propuesta de Plan de Comunicación Interna para los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Chongoyape”**

#### **I. Presentación**

El plan que se propone a continuación, está dirigido a la Municipalidad Distrital de Chongoyape, y tiene como objetivo fundamental el poder brindar diferentes estrategias de comunicación interna que puedan ayudar a mejorar el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos, para esto se realizó unos cuestionarios que nos ayudaron a poder identificar el nivel existente de las dos variables a estudiar, para ello se ha dimensionado de la manera más correcta y concisa, esperando que nuestra investigación sirva como un preámbulo a tomar medidas que ayuden en la mejora de los procesos institucionales.

#### **II. Generalidades de la empresa**

##### **2.1 Breve reseña histórica**

La Municipalidad Distrital de Chongoyape se encuentra ubicada en el distrito de Chongoyape, Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque; a 60 km del Distrito de Chiclayo. Su creación se llevó a cabo el 30 de Julio de 1840, durante el periodo de gobierno del expresidente Agustín Gamarra, y su posterior fundación tuvo lugar el 17 de junio de 1825, teniendo como capital a la ciudad de Chongoyape.

Cabe resaltar que tras su fundación el 17 de junio de 1825, el distrito de Chongoyape, a lo largo del tiempo, fue protagonista de una serie de sucesos hasta poder lograr su creación política. Si hablamos de estos sucesos, entre los que podemos resaltar encontramos a aquel que se desarrolló entre los años 1827 y 1829, cuando estaba aconteciendo la guerra contra Colombia. El distrito de Chongoyape se puso a servicio de la Nación, entregando de manera voluntaria y gratuita a las Fuerzas Armadas Peruanas, lugares donde poder establecerse, logística, ranchos y equipaje, recursos que serían de gran ayuda. Así mismo, podemos mencionar que otro de los sucesos que resaltó en la historia

del distrito hacia su creación política, a aquel que se desarrolló en el transcurso del año 1839, durante el mandato del expresidente Agustín Gamarra.

Entonces, allá por el año 1839 siendo el presidente del Perú don AGUSTIN GAMARRA y el Juez de Paz de Chongoyape Don JOSÉ LORENZO MENDOZA; al visualizar y sentir este, la intranquilidad y disgusto de la población al enterarse de la desconsideración al no otorgarle la denominación de Distrito a Chongoyape, y sí a la Provincia de Chiclayo; presentó un escrito con fecha 08 de Noviembre de 1839 al Congreso de Huancayo; en este escrito se habría pedido confirmar a Chongoyape como PUEBLO NACIONAL. De esta manera, es como se da el inicio de la Creación Política del Distrito de Chongoyape, de la mano a la vez de la promulgación del Decreto Supremo de fecha 30 de julio de 1840, fecha que obra en los registros de la Nación.

## **2.2 Descripción**

**Razón social:** Municipalidad Distrital de Chongoyape.

**RUC:** 20164032702

Objetivo social: La municipalidad de Chongoyape cuenta con un objetivo social principal de encuadrar a la gestión municipal en el marco de una organización de corte moderna, teniendo en cuenta a factores como la competitividad como parte del proceso de desarrollo sostenible, buscando:

- Brindar al vecino una ciudad segura, saludable y ordenada.
- Brindar apoyo a la población menos favorecida o en situación de riesgo.
- Promover la actividad económica, comercial, turística y cultural en armonía con el medioambiente, dando prioridad a la participación vecinal de los diversos agentes representativos de la población en el proceso de desarrollo local.

### **Concepto del negocio:**

Las Municipalidades son el órgano del gobierno, específicamente instancias descentralizadas correspondientes a los niveles de Gobierno Local, que emanan de la voluntad popular del pueblo. Es una persona Jurídica de derecho público con autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia.



### **2.3 Misión**

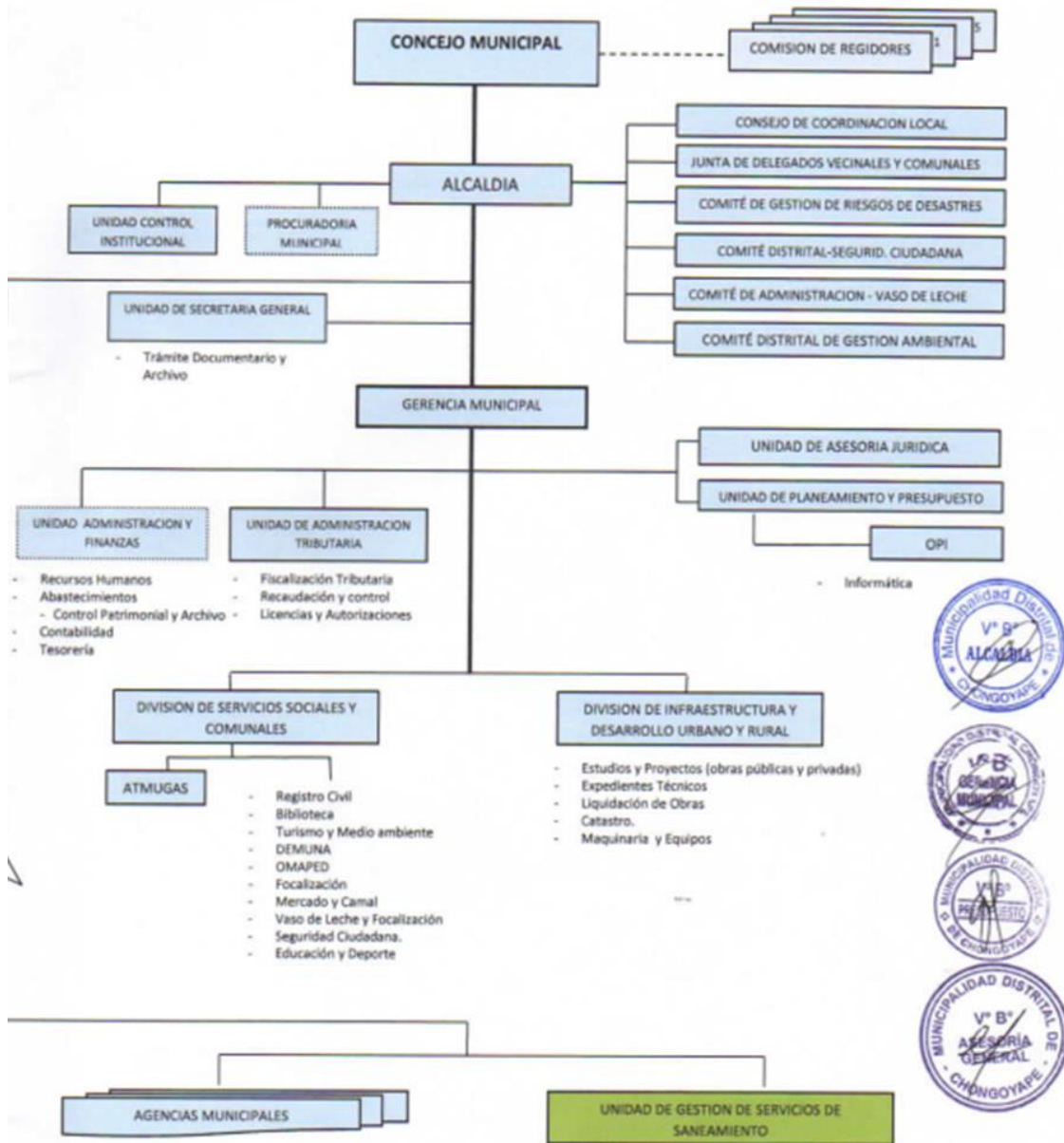
Somos una institución encargada de promover servicios y programas de alta calidad, de manera que puedan contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos chongoyapanos, en el ámbito del desarrollo económico, social, humano y turístico sustentable; todo ello a través del fomento de actividades de corte empresarial y de inversión Privada; bajo un entorno saludable, ordenado, seguro, de integración territorial y ordenamiento urbano; sustentado en una gestión clara, centrada y equitativa para la consolidación de la gobernabilidad democrática municipal

### **2.4 Visión**

La visión con la que cuenta esta institución, es de iniciar en el distrito, un desarrollo integral de este; ello mediante la adecuada cobertura de los servicios básicos de la población, entre las que encontramos, adecuadas vías de comunicación, estableciendo a su vez el fortalecimiento institucional y competitivo; con el fin de que se cree un ambiente donde los pobladores puedan ejercer sus deberes y derechos de manera efectiva a través del uso de sus recursos y potencialidades, teniendo en cuenta el cuidado y protección del medio ambiente.

## 2.5 Organigrama

### ESTRUCTURA ORGANICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE (Modificada por Ordenanza Municipal N° 004 -2016-MDCH/CM)



### **III. Justificación**

La justificación de la Propuesta que estamos planteado, tiene como base, que dentro de la institución se ha podido identificar que existen problemas en aspectos como la calidad de vida en el trabajo; donde podemos encontrar aspectos como compensación de los colaboradores, oportunidades de crecimiento y desarrollo, constitucionalismo, integración social; motivación de los colaboradores y el enfoque situacional, que engloba indicadores como autonomía, identidad de la tarea, variedad de habilidades, es por ello, que a través del siguiente Plan de CI, pretendemos brindar estrategias que ayuden a reforzar estos aspectos, teniendo en cuenta que la comunicación interna es pieza clave dentro de toda empresa u organización, de este modo, las estrategias tienen que ir con las necesidades que fueron encontradas en el personal administrativo.

### **IV. Objetivos**

#### **4.1 Objetivo general**

Proponer estrategias de comunicación organizacional interna que permita mejorar el nivel de la satisfacción laboral existente en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

#### **4.2 Objetivos específicos**

- Incrementar el nivel de la motivación al trabajo a través del diseño de estrategias de comunicación organizacional interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.
- Mejorar el nivel del enfoque situacional a través del diseño de las estrategias de comunicación organizacional interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.
- Elevar el nivel de la dimensión calidad de vida en el trabajo a través del diseño de las estrategias de comunicación organizacional interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

### **V. Meta**

- Incrementar el nivel de la motivación al trabajo al 45% hasta junio del 2022 a través de la aplicación de las estrategias de comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

- Elevar el nivel del enfoque situacional al 35% para Junio del 2022 a través de la aplicación de las estrategias de comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.
- Incrementar el nivel de la dimensión calidad de vida en el trabajo al 40% para Junio de 2022 a través del diseño de las estrategias de comunicación organizacional interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

## VI. Acciones a desarrollar

Tabla 20

### Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<i>Estrategia 1:</i> Campaña “Siéntete como en casa”	Integrar de manera rápida y correcta a los nuevos colaboradores y practicantes a la institución, enseñándoles los procedimientos, las herramientas que se poseen, además de que sepan la cultura y costumbres existentes en la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recoger información acerca de la misión, visión, valores, normas, políticas de la organización.</li> <li>Creación de un Plan de Onboardig o Plan de incorporación, dirigido hacia los practicantes y nuevos integrantes, con la finalidad de que sean recibidos formalmente.</li> <li>Comunicar de manera eficaz y práctica las funciones a desempeñar, el rol de sus compañeros de área, a quien debe reportar cualquier inquietud que presente.</li> <li>Tener acompañamiento constante, desde el primer día que se integra a la institución, con la finalidad de fortalecer lazos y reducir la rotación.</li> </ul>	Documentos de gestión: MOF, ROF y Organigrama. Cuadros. Hojas informativas Material de oficina.	Jefe de RR.HH Asistente de RRHH Gregori Carrasco

<p><i>Estrategia 2:</i> Campaña “Mi opinión cuenta”</p>	<p>Mejorar la utilización de los canales y medios de comunicación interna, con la finalidad de que la información sea distribuida y recepcionada de la manera más adecuada por el personal presente dentro y fuera de la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar a una reunión, con el propósito de promover una participación de forma constante y activa por parte de los trabajadores, a través de las redes sociales internas.</li> <li>• Implementar un buzón de sugerencias, con el propósito de recepcionar sugerencias y recibir necesidades de los colaboradores, además, se le dará un seguimiento a la información que ha sido entregada para mayor credibilidad.</li> <li>• Establecer medios de comunicación interna adecuados, para que la información llegue hacia todos por igual, buscando evitar la desinformación, rumores y los conflictos entre el personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Hojas</li> </ul> <p>Caja de cartón. Papel lustre. Carta de invitación.</p>	<p>Jefe de RR HH Asistente RR HH Gregori Carrasco</p>
<p><i>Estrategia 3:</i> Campaña “Conociéndonos más”</p>	<p>Fortalecer las relaciones entre el personal de la institución, realizando actividades que mejoren la comunicación y sobre todo que mejoren la confianza y reduzcan rumores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar de forma mensual reuniones informativas entre personal directivo y colaboradores, con el propósito de informar sobre actividades a realizar, novedades, además de recibir propuestas y sugerencias, además de poder evaluar el desempeño de los colaboradores y también de los jefes de área.</li> </ul>	<p>Refrigerio Hojas informativas Pizarras Material de oficina Encargado del taller. Cuestionarios para evaluación de desempeño.</p>	<p>Jefe de RR HH Secretario General Gerencia</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar capacitaciones para los trabajadores administrativos, en temas como trabajo en equipo, motivación, comunicación interpersonal y liderazgo.</li> <li>Organizar talleres que permitan integrar y motivar al personal, de forma que puedan realizar su trabajo de una forma más eficiente.</li> </ul>	<p>Cartas de invitación. Capacitador</p>	
<p><i>Estrategia 4:</i> Campaña “Celebremos juntos”</p>	<p>Reconocer el trabajo de los colaboradores del área administrativa, realizando actividades que fortalezcan la unión, el trabajo en equipo, y sobre todo la integración de los diferentes departamentos en la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calendarizar los cumpleaños de todos los colaboradores, para poder realizar una celebración de forma conjunta, la celebración será hecha celebrando en un día los cumpleaños de todos los colaboradores que cumplan durante el mes.</li> <li>Realización de ceremonia y almuerzo junto al personal, para fechas importantes como: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Día del Trabajador Municipal.</li> <li>✓ Fiestas Patrias.</li> <li>✓ Navidad y Año Nuevo.</li> <li>✓ Aniversario de la Institución.</li> </ul> </li> <li>Premiación y reconocimiento al colaborador del mes: El reconocimiento será a través de la entrega de un diploma y de un incentivo monetario.</li> </ul>	<p>Diploma Material para cumpleaños. Insumos bebibles e insumos comestibles. Almuerzo para el personal. Incentivo monetario. Alquiler de toldo Alquiler de suministros para fiestas. Compra de trofeos. Compra de chalecos y balones. Cartas de invitación.</p>	<p>Jefe de RR HH Sra. Glinda Pinedo Srta Julissa Delgado Gregori Carrasco</p>

- 
- Organizar de forma mensual un campeonato deportivo (fulbito femenino y masculino), con el propósito de fomentar la actividad física y el trabajo en equipo.

*Nota.* Elaboración propia



## VII. Financiamiento

Tabla 21

### *Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta*

#### Estrategia 1: Campaña “Siéntete como en casa”

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Papel Bond	1 pqt x 500 hojas	21.90
2	Impresiones	300 hojas	30.00
3	Material de oficina	35	140
Total (S/)			191.90

#### Estrategia 2 “Mi opinión cuenta”

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Pago mensual x internet	1 mes	50
2	Papel Bond	1pqt x 500 hojas	21.90
3	Papel lustre	2 Block	16.80
4	Impresiones	100 hojas	10.00
5	Cajas de cartón	6 cajas	18
6	Cartas de invitación	55	110
Total (S/)			218.70

#### Estrategia 3: “Conociéndote más”

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Pizarra acrílica	1	89.90
2	Impresiones	1000	100
3	Material de oficina	55	275
4	Papel Bond	2 pqt x 500 unidades	43.80
5	Cartas de invitación	55	110
6	Refrigerio	55	220
Recursos Humanos			
7	Encargado del taller	1	100

8	Capacitador	1	100
		Total (S/)	1038.70

Estrategia 4 "Celebremos juntos"  
Materiales

N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Material de Cumpleaños	20	400
2	Contrato de Alquiler de Sillas, toldeado, equipos de sonido y animación	1	1200
3	Insumos bebibles y comestibles	1	300
5	Cartas de invitación	55	110
6	Compra de chalecos	3	180
7	Compra de balones	3	120
8	Compra de trofeos	2	80
9	Refrigerio	55	220
10	Incentivo monetario	1	150
11	Diploma	20	120
12	Almuerzo de Confraternidad	100	1200
13	Cuadernillos	55	165
		Total (S/)	4245

Nota. Elaboración Propia

### VIII. Cronograma

Tabla 22

*Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta*

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia</i> 1:	03/01/20 22	Salón de Actos de la Municipalida d	Jefe de RR.HH Asistente de RRHH Gregori Carrasco	S/ 191.90
<i>Estrategia</i> 2:	07/01/20 22	Salón de Actos de la Municipalida d	Jefe de RR HH Asistente RR HH Gregori Carrasco	S/ 218.70

<i>Estrategia</i> 3:	15/10/20 19	Salón de Actos de la Municipalida d	Jefe de RR HH Secretario General Gerencia	S/ 1038.70
<i>Estrategia</i> 4:	15/12/20 21	Salón de Actos de la Municipalida d	Jefe de RR HH Sra. Glinda Pinedo Srta Julissa Delgado Gregori Carrasco	S/4245.00
<i>TOTAL</i>				S/5694.3

*Nota. Elaboración propia*

## Anexo 8. Validación por expertos de la Propuesta

### VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada “Comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape”.

**Realizado por:** Carrasco López, Gregori Michel y Falen Musayón, José Antonio.

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
<b>II.</b>	<b>Estructura de la Propuesta</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			

<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>				
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X			
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>				
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X		
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>				
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X		
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Magister Oscar Enrique Salazar Carbonel

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **07** años

Cargo Actual: **Gerente K&X Business SAC / Catedrático UNPRG y UCV**

Fecha: **26 / 11 / 2021**



Mg. Oscar Enrique Salazar Carbonel

DNI N°80676706

## VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg. Pérez Vega, Diafanor

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "Comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape".

Realizado por: Carrasco López, Gregori Michel y Falen Musayón, José Antonio.

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
<b>II.</b>	<b>Estructura de la Propuesta</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			

III	<b>Fundamentación teórica</b>					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X				
IV	<b>Bibliografía</b>					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Magister Diafanor Pérez Vega

Especializado: Gestión Pública

Tiempo de Experiencia: 6 años

Cargo Actual: Jefe de Abastecimientos

Fecha: 26 de Noviembre del 2021



Mg. Diafanor Pérez Vega  
JEFE DE ABASTECIMIENTOS

Mg. Diafanor Pérez Vega

DNI N° 40696543

## VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg. Díaz Valdera, Wilson Roldán

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **"Comunicación organizacional interna para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape"**.

Realizado por: Carrasco López, Gregori Michel y Falen Musayón, José Antonio.

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	<b>Estructura de la Propuesta</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			



<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>						
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X					
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>						
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X					
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>						
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X					
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X					

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Magister Wilson Roldan Díaz Valdera

Especializado: Gestión Pública

Tiempo de Experiencia: 8 años

Cargo Actual: Abogado

Fecha: 26 de Noviembre del 2021


---

 Mg. Wilson Roldan Díaz Valdera  
 DNI N° 42357693

## Anexo 9. Porcentaje de Plagio (Turnitin)

TESIS ACTUAL GREGORI Y FA... ?

### Resumen de coincidencias

# 19 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

#### Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %	>
4	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	www.munichongoyape... Fuente de Internet	1 %	>
6	www.plenainclusion.org Fuente de Internet	1 %	>
7	red.uao.edu.co	<1 %	>