



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
ARQUEOLOGÍA



NÚMERO:

2024 - 032

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

**“Comunicación organizacional y satisfacción laboral del público interno de la
Municipalidad Distrital de Pachacutec”**

Presentado por: **ASTOCAZA QUISPE CRISTHIAN JOEL**, del nivel de Pre Grado de la
FACULTAD DE CCTYA, Escuela Profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACION. El resultado
obtenido es: **PORCENTAJE DE SIMILITUD 5 %** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según el Reglamento de Evaluación de Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ninguna

Ica, 21 de Junio del 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Dr. RAUL F. CORDOVA TUPAYACHI
DIRECTOR (I)

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología



TITULO DEL INFORME FINAL DE TESIS

Comunicación organizacional y satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec

AUTOR:

Bach. ASTOCAZA QUISPE CRISTHIAN JOEL
<https://orcid.org/0009-0006-3874-5165>

ASESOR:

Dr. EDWIN CESAR DELGADO ASTO
<https://orcid.org/0000-0001-6116-6272>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sociedad, Desarrollo sostenible, Políticas públicas y ambientales

Ica, Perú

2024

Dedicatoria

Este trabajo quiero dedicárselo a mi madre que me ha apoyado en todo momento, a mi esposa quien nunca me dejó solo y me brinda todo su apoyo incondicional y a mi hijo Fabián quien me ilumina desde el cielo y es mi motor y motivo para seguir cumpliendo cada una de mis metas trazadas

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I	Introducción	07
II	Estrategia metodológica.....	13
III	Resultados.....	18
IV	Discusión	25
V	Conclusiones	28
VI	Recomendaciones	29
VII	Referencias bibliográficas	30
VIII	Anexos	33

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados de la aplicación del instrumento 1 variable comunicación organizacional.....	18
Tabla 2 Resultados de la aplicación del instrumento 2 variable satisfacción laboral.....	19
Tabla 3 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk.....	20
Tabla 4 Correlación de variable comunicación organizacional y variable satisfacción laboral.....	21
Tabla 5 Correlación de las dimensiones comunicación informativa y satisfacción afectiva.....	22
Tabla 6 Correlación de las dimensiones comunicación colaborativa y satisfacción cognitiva.....	23
Tabla 7 Correlación de las dimensiones comunicación estratégica y satisfacción comportamental.....	24

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación.....	13
---------------------------------------	----

Resumen

La investigación tiene como objetivo identificar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec. El estudio es de tipo básico, nivel descriptivo, correlacional. Como técnica de recolección de datos, se empleó de la encuesta, el instrumento es el cuestionario, el mismo que ha sido validado por expertos y sometido a la prueba de confiabilidad de alfa de Conbrach.

La población y la muestra del estudio está constituida por 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pachacutec. En el caso de la muestra, se determinó usar la arbitraria no probabilística

Luego de los hallazgos obtenidos concluyo que la comunicación organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec. Eso se demuestra con el valor estadístico r de Pearson es de ,160 significa que hay una correlación positiva muy débil entre los datos obtenidos, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, en el ámbito de estudio se puede concluir que hay una correlación débil entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, Por su parte el valor del Sig (bilateral) es de ,294 que se encuentra encima del 0,05 requerido, restándole significancia.

Palabras Claves: Comunicación organizacional, satisfacción laboral, público interno.

Abstract

The objective of this research is to identify the relationship between organizational communication and job satisfaction of the internal public of the District Municipality of Pachacutec. This is a basic, descriptive, correlational study. As a data collection technique, the survey was used, the instrument is the questionnaire, which has been validated by experts and subjected to the reliability test of Cronbach's alpha.

The population and sample of the study consisted of 45 workers of the District Municipality of Pachacutec. In the case of the sample, it was determined to use the arbitrary non-probabilistic sample.

After the findings obtained, I conclude that organizational communication is not significantly related to the job satisfaction of the internal public of the District Municipality of Pachacutec. This is demonstrated by the Pearson's r statistical value of .160, which means that there is a very weak positive correlation between the data obtained, it can be affirmed that there is a 95% confidence with the statistical results, in the scope of the study it can be concluded that there is a weak correlation between the variables organizational communication and job satisfaction.

Key words: Organizational communication, job satisfaction, internal public.

I. Introducción

Teóricos de muy diversos campos creen que el cambio es una de las características más destacadas y duraderas de la vida social moderna. Nada es permanente, la única constante es el cambio (Gelves, 2013). Según Contreras y Garibay (2020), diversas organizaciones emplean la comunicación como mecanismo de evolución humana para avanzar en sus misiones y crecer como conjunto. Los procedimientos de comunicación organizativa son cruciales para alcanzar los objetivos de la empresa, pero a menudo se gestionan mal, debido a estrategias insuficientes para su diseño e implementación (Ladino, 2017).

La productividad de los trabajadores puede aumentar las relaciones externas e internas pueden reforzarse mediante una comunicación organizativa eficaz (Ramos et al., 2017). Es decir, no sólo estableciendo procesos y formación, sino también preocupándonos por proporcionar un clima de trabajo saludable en el entorno, podemos conseguir la satisfacción de los empleados con el entorno y con las condiciones de trabajo para el buen funcionamiento de la organización. Los retrasos, la generación de procesos descuidados y la documentación abultada son sólo algunos ejemplos de los problemas de calidad percibidos por los usuarios que asolan el sector público peruano. Por ello, uno de los principales objetivos de las instituciones es ofrecer a los ciudadanos servicios de alta calidad. En la región Ica, se pueden identificar diversos problemas vinculados a la comunicación organizacional en las instituciones públicas y privadas, es por ello que en la búsqueda de esclarecer el conocimiento se plantea la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec?

Durante el proceso investigación se realizó la exploración bibliográfica relacionada a las variables de estudio, A nivel internacional identificamos a Toapanta y Oto (2024) en su investigación tuvieron como objetivo fortalecer la comunicación organizacional en la distribuidora DICOLAIC en la ciudad de Latacunga, contribuyendo al desarrollo de una cultura organizacional. El estudio se enmarcó en una investigación cuantitativa, de tipo descriptiva, con nivel causal y de efecto, diseño no experimental y enfoque transversal. Para la obtención de información se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario, teniendo en cuenta los siguientes parámetros: cultura organizacional, comunicación ascendente, descendente y horizontal. Las conclusiones muestran que no existe una adecuada comunicación e interacción organizacional entre niveles administrativos, lo que impide el logro de las metas institucionales. Por lo que fue necesario proponer estrategias relacionadas con la comunicación organizacional para lograr una comunicación empática y asertiva entre los directores y sus subordinados mediante el uso de diferentes canales de comunicación.

Honores (2023) tiene el objetivo de establecer la influencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de una institución financiera en Riobamba, Ecuador. Trabajo con enfoque cuantitativo y de investigación básica, con un diseño no experimental, correlacional-causal y transversal. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, resultando una muestra de 122 empleados, a quienes se les aplicó el test de Portugal y una escala de satisfacción laboral. Los resultados arrojaron que el 74% de los empleados consideró que existe una adecuada comunicación organizacional, el 25% dijo que alcanza un nivel medio y sólo el 1% dijo que es inadecuada. También se observó que la dimensión comunicación descendente es la más aplicada en la institución con un 79%, seguida de la comunicación ascendente y horizontal con un porcentaje menor. Además, el 81% de los colaboradores mencionó tener una satisfacción laboral alta, seguida de un nivel medio. Los resultados de la investigación demostraron que la comunicación organizacional influye en el 76,8% de la satisfacción laboral en los empleados de la institución financiera de Riobamba.

Por su parte Ramírez (2021) cuyo objetivo es aportar soluciones a los problemas de comunicación en las organizaciones. Durante el desarrollo de la investigación se consideraron factores sociales, organizacionales, individuales y grupales. Además, se consideraron las barreras psicológicas como las principales dificultades y que tuvieron un nivel consistente del 43%, teniendo como indicadores las emociones, los valores, las áreas de comportamiento y las percepciones; y las físicas, que tuvieron un nivel consistente del 38%, teniendo como indicadores el lugar de trabajo, la recepción y comprensión de órdenes y el lugar de trabajo.

En ámbito nacional, encontramos a Mendoza (2024) tiene como objetivo general determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de dicha entidad. El enfoque es cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental. Se utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario de escala Likert dirigido a 62 colaboradores administrativos. Los resultados obtenidos muestran que el 100% de los participantes perciben un buen clima organizacional, mientras que el 88.7% manifiestan estar satisfechos laboralmente. Esto se respalda con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.591, indicando una correlación positiva media entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se concluye que la supervisión, el involucramiento, la comunicación y las condiciones laborales contribuyen a un buen clima organizacional y mejoran la satisfacción laboral, a excepción de la dimensión de realización personal, que no influye en la satisfacción del colaborador.

En esa línea Kametza (2023) realizó su investigación a partir de una problemática que afecta a la Municipalidad Provincial de Satipo, la cual se caracteriza por una insuficiente retroalimentación, habilidades de comunicación y estrategias que pueden obstaculizar la planificación estratégica municipal, la cadena de valor y la innovación. Cuyo objetivo determinar la relación entre la

comunicación organizacional y la ventaja competitiva en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Satipo, 2022. Se utilizó el método científico, hipotético-deductivo, histórico, comparativo y estadístico, y fue una investigación básica, de nivel correlacional y de diseño correlacional descriptivo. Los resultados mostraron una correlación moderada significativa entre las variables con un coeficiente tau b de $\tau = 0,425$ y una significancia bilateral de $p = 0,000$. Además, se encontró que el 24,0% de los encuestados estuvo de acuerdo con la retroalimentación, las habilidades de comunicación y las estrategias municipales, pero un pequeño porcentaje de los encuestados consideró que la planificación estratégica, la cadena de valor y la innovación son elementos importantes de la ventaja competitiva.

Por su parte Carnero (2021) quien estudió la "Subgerencia de seguridad ciudadana" en el Municipio de Tingo María 2021 para ver si existía una correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores. Utilizó un enfoque simple y no experimental para su investigación. Los resultados de este estudio muestran que el 86,7% de los encuestados están muy de acuerdo y el 13,3% de acuerdo en que adoptar la cultura de una organización es beneficioso para alcanzar esos objetivos. Sin embargo, a partir de los resultados de una correlación de Pearson ($r_{hx}=0,936$), se determinó que las variables en cuestión están, de hecho, altamente correlacionadas entre sí. En consecuencia, es imperativo que las ciudades diseñen estrategias pertinentes en diversas circunstancias mediadas por sucesos naturales u otros factores, ya que ello está directamente ligado a la eficacia de los trabajadores.

En el medio local se realizó una búsqueda exhaustiva de trabajos de investigación que se relacionen con muestras variables de estudio, cuya búsqueda fue infructuosa, sin embargo, encontramos una investigación muy próxima a nuestro trabajo tal es así que Gómez y Ormeño (2020), con su investigación "Identidad organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hotel las dunas de Ica". El objetivo principal del estudio es explorar cómo la cultura de la empresa afecta la felicidad de los trabajadores en el puesto de trabajo. Las técnicas empleadas son de tipo no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Se ha utilizado estadística descriptiva, con una población de 148 trabajadores y un tamaño de muestra de 132. En este caso, la correlación es realmente baja (sólo 141). El análisis concluyó que el grado de asociación era bajo (148).

La investigación se justificó según su conveniencia, porque buscó la relación existente entre la variable comunicación organizacional y la variable satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec ya que son dos aspectos fundamentales para mejorar el desempeño laboral y fortalecer la imagen institucional. En el aspecto social, los resultados obtenidos favorecen a la comuna distrital a fin de reflexionar y gestionar eficazmente la comunicación organizacional y mejorar la productividad en el interior de la institución. En el aspecto teórico, el análisis realizado al contenido conceptual provee de una visión crítica de las

tendencias actuales de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. En el aspecto metodológico, aporta instrumentos de recolección de datos sometidos al proceso de validez y confiabilidad, ya que se diseñó y aplicó un instrumento específico sobre la comunicación organizacional y satisfacción laboral. Esto servirá de guía a otros investigadores ya que brindó información y sugerencias a la problemática detectada. En el aspecto práctico, proporciona información sobre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral necesarias para desarrollar políticas de desarrollo personal en el interior de la Municipalidad Distrital de Pachacutec

La importancia del estudio radica en que ayudará a identificar la relación entre las variables de estudio que estamos examinando. También demostrará la importancia de visibilizar la temática en mención. El estudio se justifica porque aportará información relevante sobre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.

Luego de la revisión de los antecedentes de investigación, se consultó material bibliográfico necesario para construir los marcos conceptuales básicos de este estudio, y para ello se revisó primero el contexto de la investigación, y luego se consulta la literatura pertinente para teorizar las variables, dimensiones e indicadores de estudio. Para comenzar, discutiremos la variable comunicación organizacional; Pineda (2020) afirmaba en esta línea que la comunicación organizacional es una ciencia, una rama de la administración. Los marcos teóricos tradicionales atribuyen a la comunicación la función de coordinar y fomentar el orden productivo.

La comunicación organizacional dentro de una organización tiene ventajas tanto para la dirección como para el personal. Los miembros del personal obtienen información sobre las decisiones de la organización y son más capaces de gestionar la información. Se fomenta el intercambio de información profesional pertinente con los socios, ya que promueve una comunicación más afectiva y mantiene a los socios cerca, aunque estén físicamente separados (Bozas et al., 2021).

En esa línea para Camino (2019) la comunicación en una organización es esencial en su quehacer diario, ya sea entre jefes, compañeros de trabajo u otros, ya que mejora los procesos y recursos, obteniendo una alta productividad, cuando es deficiente puede empeorar o paralizar los procesos de la organización. Según Kovach y Rosenstiel (2001) la verdad es el factor más importante en la dimensión de la comunicación informativa. Cuando se informa de las noticias, la verdad es siempre lo primero.

La dimensión de la comunicación colaborativa, tal y como la definen Cattafi y Zambrano (2008), es la esfera de la comunicación que permite el intercambio bidireccional del habla, la escritura y aspectos visuales. Se trata del estudio de los procesos y tecnologías que permiten el intercambio bidireccional. Lo bien que se llevan las personas en sus grupos y lo práctico que acaba siendo su

trabajo son factores que dependen de lo bien que se comunican entre sí. Dado que los patrones de interacción dependen de los aspectos comunicativos y de usabilidad de las aplicaciones colaborativas, su desarrollo es esencial para mediar en la comunicación entre humanos.

El componente de comunicación estratégica implica tomar decisiones sobre las formas de expresión a emplear y en qué partes de la organización. La reducción de la productividad y de la moral en el trabajo son los efectos más evidentes de un fallo en la comunicación estratégica en las empresas (Arellano, 2008 citado por Rubio, 2021).

El segundo factor de este estudio es la perspectiva del individuo sobre su empleo, o sus actitudes hacia el trabajo, considerando lo que piensa sobre él, sus actitudes y los sentimientos que se generan a partir de él, es como define (Boluarte, 2014) la satisfacción laboral. Cuando los empleados están contentos con su trabajo, se recibe más de él, producen resultados de mayor calidad. Por tanto, las empresas quieren mantener una plantilla satisfecha para garantizar su propio éxito, ya que éste depende de los esfuerzos de sus empleados. Existen tres factores que contribuyen a un empleo feliz. Para empezar, tener una organización basada en valores humanos es esencial para que los empleados se sientan realizados en su trabajo. En segundo lugar, el contenido de los trabajadores tiene un impacto directo en el rendimiento de las empresas y otras organizaciones. En tercer lugar, según una investigación de Goball et al. (2018), los trabajadores felices son más productivos.

La satisfacción laboral es una actitud generalizada ante el trabajo, considerando que las actitudes responden a un modelo tridimensional compuesto por una dimensión afectiva, cognitiva y comportamental” (Peiró, 1984, citado por Cascio y Guillén, 2010, p.156). Según las definiciones de Peiró, estos componentes se relacionan con:

Dimensión afectiva: Estos son los sentimientos y las emociones positivas o negativas que el individuo puede comprobar en el ambiente laboral.

Dimensión cognitiva: Son opiniones o valoraciones del trabajo acorde con los conocimientos previos del individuo.

Dimensión comportamental: Es la tendencia que tienen las personas para poder involucrarse en los comportamientos intencionales vinculados a los trabajos. (Cavalcante, 2004, citado por Castro et al., 2017).

Este estudio tiene como objetivo general de investigación identificar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec, en el caso de sus objetivos específicos tenemos la necesidad de identificar la relación entre la comunicación informativa y la satisfacción afectiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec, como identificar la relación entre la comunicación

colaborativa y la satisfacción cognitiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec y por último identificar la relación entre la comunicación estratégica y la satisfacción comportamental del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.

La investigación se llevó a cabo de acuerdo con las directrices metodológicas establecidas por la comunidad científica; se han identificado dos variables, la metodología es de enfoque cuantitativa, el tipo de investigación es básica, no experimental y correlacional; y el diseño es adaptable a otros estudios de naturaleza comparable. La estructura del presente informe final responde a la guía de elaboración de informe final aprobada con RESOLUCIÓN VICERRECTORAL N°113-VRI-UNICA-2021 de fecha 23 de junio de 2021 de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, contando con el capítulo I la introducción donde redactó los aspectos generales y específicos del tema investigado, abordando aspectos científicos vinculados a la investigación y describiendo la realidad problemática, en el capítulo II estrategia metodológica se detallada de cómo fue realizada la investigación y los elementos utilizados en la misma tales como participantes, universo, muestra, instrumentos de medición y el procedimiento empleado. Por su parte el capítulo III resultados contiene en forma concisa los datos obtenidos, incluyendo tablas y gráficos de acuerdo a normas internacionales de cada disciplina, en el caso del capítulo IV discusión de los resultados analice, compare e interprete los resultados, en correspondencia con las bases teóricas establecidas en el trabajo, asimismo el capítulo V conclusiones se hace referencia a los resultados obtenidos en el trabajo de campo que son presentados en el desarrollo del cuerpo del informe final, el capítulo VI recomendaciones están directamente relacionadas con las conclusiones, en el capítulo VII referencias bibliográficas, se agruparon todas las fuentes y por último el capítulo VIII Anexos se colocó los documentos que complementan el cuerpo del informe y que se relacionan, directamente con la investigación.

II. Estrategia Metodológica

2.1 Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo

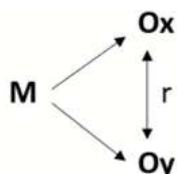
Básica con un nivel **descriptiva**, porque se caracterizan las variables de estudio en el contexto problemático planteado. Es además **correlacional**, porque trata de explicar la asociación de las variables de estudio, las causas que lo provoco y los efectos que pudieran causar el desarrollo del fenómeno. (Hernández et al, 2014)

2.1.2 Diseño

Este estudio es no experimental, lo que significa que las variables no serán manipuladas intencionalmente, sino estudiadas y observadas en su entorno natural (Firdaus et al., 2021). Las variables no serán intervenidas y serán analizadas tal como se encuentran en su forma más común. Para representar esta investigación se utiliza un diseño correlacional transversal. Estos diseños son útiles para vincular dos o más conceptos o variables en un momento específico, en términos de correlación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Además, Ñaupas et al. (2018) indican que el objetivo de la investigación es determinar la asociación estadística entre las variables, su magnitud y dirección. Este método establece asociación a través de la observación y exploración de conexiones y patrones de datos.

Figura 1

Esquema del diseño correlacional



2.1.3. Enfoque

El enfoque adoptado es de naturaleza cuantitativa, con el propósito de estimar magnitudes y validar una hipótesis a través del análisis de datos utilizando métodos estadísticos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). El método de investigación empleado es el hipotético-deductivo, que implica la formulación previa de problemas e hipótesis para posteriormente verificar su validez en la práctica.

2.1.4. Nivel

Para el caso del nivel de investigación, fue descriptivo, en ese sentido este tipo de estudios lo que buscan es identificar el fenómeno, por medio de los hallazgos dentro del proceso de la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

2.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación Organizacional.

Definición conceptual: Se denomina así a la administración del conocimiento que se constituye en el proceso de organizar y distribuir el conocimiento colectivo de la organización de tal manera que la información correcta llegue a todas aquellas personas pertenecientes a la organización en el momento oportuno y con pertinencia la comunicación organizacional ayuda a controlar fugas de información de gran importancia y vitales para la institución de tal manera que se pueda preservar la ventaja competitiva de la manera más óptima posible (Robbing y Judge, 2019)

Definición operacional: La variable de estudio se centrará en evaluar el aporte de la comunicación organizacional en relación a la identificación de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pachacutec, recolectando los datos por medio del cuestionario. La variable será medida por el cuestionario que está compuesto por 3 dimensiones, comunicación informativa, colaborativa y estratégica.

Indicadores: La primera dimensión comunicación informativa cuenta con 3 indicadores comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal. La segunda dimensión comunicación colaborativa cuenta con 3 indicadores gestión humana, capacitación y socialización. La tercera dimensión comunicación estratégica cuenta con 3 indicadores promoción de participación, organización de actividades e interacción.

Escala de medición: Ordinal se presenta bajo la escala de Likert con puntajes totalmente desacuerdo (1), desacuerdo (2), ni de acuerdo/ni desacuerdo (3), de acuerdo (4), y totalmente de acuerdo (5)

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: La satisfacción laboral es vista como el conjunto de actitudes que se tienen ante el trabajo, considerándose lo que el sujeto piensa acerca de él, las actitudes y sentimientos que se generan a partir de ello". (Boluarte, 2014)

Definición operacional: La variable de investigación evidenciará cuál es la percepción del colaborador de la Municipalidad Distrital de Pachacutec respecto al ambiente laboral y la forma de cómo se siente en su puesto de trabajo recolectando los datos por medio del cuestionario. La variable será medida por el cuestionario que está compuesto por 3 dimensiones, satisfacción efectiva, cognitiva y comportamental.

Indicadores: La primera dimensión satisfacción afectiva cuenta con 3 indicadores buen trato y equidad, higiene y salubridad y juzgamiento de tareas, La segunda dimensión satisfacción cognitiva con 3 indicadores relación con sus superiores, trabajo sujeto a supervisión, frecuencia de supervisión. La tercera dimensión satisfacción comportamental cuenta con 3 indicadores proactividad, capacidad de servicio, diligencia de servicio.

Escala de medición: Ordinal se presenta bajo la escala de Likert con puntajes totalmente desacuerdo (1), desacuerdo (2), ni de acuerdo/ni desacuerdo (3), de acuerdo (4), y totalmente de acuerdo (5)

2.3. Población y muestra

Población: La población es el conjunto de casos que comparten características en común (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008 citado Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La población del estudio estará conformada por 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pachacutec *Fuente: Oficina de recursos humanos Municipalidad distrital de Pachacutec*

Criterios de inclusión: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pachacutec

Criterios de exclusión: Trabajadores de empresas contratistas que brindan servicios a la Municipalidad Distrital de Pachacutec

Muestra: La muestra contará con una representación de 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pachacutec, donde Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) define a la muestra no probabilística arbitraria como aquel procedimiento que no requiere de la aplicación de una fórmula estadística para seleccionar a los elementos de esta misma, incidiendo en que ello es consecuencia de no contar con una población por encima de los 100 individuos. En el caso de la muestra, esta se considera al subgrupo de la población, de la cual se obtendrá información bajo los criterios establecidos en la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico intencional, en donde el investigador en sí mismo tuvo la potestad de seleccionar a los participantes del estudio, en base al cumplimiento de determinados criterios de inclusión y exclusión. Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) lo define como aquella carencia de probabilidad de selección de participantes de la muestra, incidiendo en la selección de personas que cuenten con potencial para poder exponer datos de alta importancia.

Unidad de análisis

Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

Técnica: Como técnica de recolección de datos, se empleó de la encuesta, donde Hernández et al, (2014) señala que esta llega a representar a una serie de cuestionamientos que permiten obtener información acerca de un hecho evaluable.

Instrumento: Se utilizó el instrumento de recolección de datos de la encuesta, ha sido validado por expertos y se sometió al proceso de confiabilidad con la aplicación de una prueba de piloto, sometiéndolo al estadístico de Alfa de Conbrach, el cual se contó con 20 preguntas a través de la escala ordinal tipo Likert, destinadas 10 para cada variable.

2.5 Procedimientos

La realización de una investigación científica sobre comunicación organizacional y satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec, demandando varias etapas.

En la etapa preparatoria: En esta etapa se revisó investigaciones previas y literatura relacionada con el tema que nos permitió crear nuestro marco teórico, proponiendo claramente la pregunta de investigación y los objetivos del estudio, para luego establecer las hipótesis de investigación de manera clara y medible y decidir los métodos que utilice para recoger datos.

La etapa de planificación: Se diseñó y validó el cuestionario a través de una prueba piloto para identificar cualquier dificultades en las herramientas de recolección de datos, definimos quiénes serán los participantes y realice un cronograma y presupuesto para la investigación.

Por su parte en la etapa de ejecución: Llevamos a cabo la recopilación de datos según el diseño metodológico, codifiqué los datos recogidos y los almacené de manera segura para su posterior análisis, utiliza software estadístico.

2.6 Métodos de Análisis de datos

El análisis de datos se desarrolló a través del análisis de frecuencias. Además, el análisis de correlación, para explorar las relaciones entre las dos variables. Al escoger los métodos de análisis, es importante tener en cuenta el tipo de datos obtenido, los objetivos de la investigación y las preguntas que se buscan responder. En torno a los métodos de procesamiento de datos, se empleará la estadística descriptiva con el software IBM SPSS para caracterizar las variables de la investigación, así como las dimensiones e indicadores que componen el estudio, con los datos expuestos en tablas y gráficos creados en Excel.

2.7 Aspectos éticos

En esta investigación se ha tenido en cuenta los siguientes aspectos éticos. Consentimiento Informado, nos aseguramos de que los participantes estén completamente informados sobre el propósito de la investigación, los métodos y cómo se utilizarán los datos, mantenemos el anonimato de los participantes asegurando que los datos se almacenen y se presenten de una manera que no permita la identificación.

Almacenar de forma segura todos los datos, registros de consentimiento y otros materiales relacionados con la investigación. Divulgación de Conflictos de Interés: Si los hay, revelar cualquier conflicto de interés que pueda afectar la integridad de la investigación. Siguiendo estas pautas éticas, realizamos una investigación más rigurosa, confiable y éticamente sólida sobre comunicación asertiva y participación ciudadana.

III Resultados descriptivos

Tabla 1

Resultados de la aplicación del instrumento 1

<i>Variable Comunicación organizacional</i>		<i>Dimensión: Comunicación informativa</i>													
N°	ITEMS	TD		D		NA		ND		DA		TDA		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	¿La Municipalidad toma en cuenta las opiniones, ideas, sugerencias realizadas por el personal?	8	17.8	2	4.4	10	22.2	10	22	15	33.3	45	100		
2	¿La Municipalidad te mantiene informado sobre los objetivos institucionales??	5	11.1	5	11.1	11	24.4	11	24.4	13	28.9	45	100		
3	¿Consideras que existe una adecuada comunicación entre todos los compañeros de tu área?	4	8.9	4	8.9	13	28.9	10	22	14	31.1	45	100		
<i>Variable Comunicación organizacional</i>		<i>Dimensión: Comunicación colaborativa</i>													
N°	ITEMS	TD		D		NA		ND		DA		TDA		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4	¿Te sientes motivado en tu oficina para mejorar tu desempeño?	3	6.7	2	4.4	9	20	17	38	14	31.1	45	100		
5	¿En la Municipalidad se llevan a cabo capacitaciones que te ayudan como persona?	5	11.1	4	8.9	10	22.2	16	36	10	22.2	45	100		
6	¿En la institución se llevan a cabo capacitaciones que permiten optimizar tu rendimiento laboral?	6	13.3	4	8.9	9	20	14	31	12	26.7	45	100		
<i>Variable Comunicación organizacional</i>		<i>Dimensión: Comunicación estratégica</i>													
N°	ITEMS	TD		D		NA		ND		DA		TDA		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7	¿Los acuerdos, instructivos, así como los lineamientos emitidos por el Municipio son socializados con los trabajadores?	4	8.9	1	2.2	15	33.3	12	27	13	28.9	45	100		
8	¿Te invitan a participar de actividades que realiza en la Municipalidad?	2	4.4	1	2.2	9	20	16	36	17	37.8	45	100		
9	¿Te han considerado como parte de la organización en las diversas actividades que realiza en la Municipalidad?	4	8.9	2	4.4	12	26.7	11	24	16	35.6	45	100		
10	¿Interactúas con tus jefes y compañeros en las actividades realizadas en la Municipalidad?	5	11.1	3	6.7	5	11.1	17	38	15	33.3	45	100		

Tabla 2
Resultados de la aplicación del instrumento 1

<i>Variable Satisfacción laboral</i>		<i>Dimensión: Satisfacción afectiva</i>											
N°	ITEMS	TD		D		NA ND		DA		TDA		TOTAL	
		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
11	¿Tus jefes cuando te encargan alguna tarea lo hacen con respeto?	7	15.6	2	4.4	8	17.8	13	29	15	33.3	45	100
12	¿El ambiente donde realizas tus actividades está constantemente limpio?	9	20.0	3	6.7	2	4.44	13	29	18	40.0	45	100
13	¿Consideras que la cantidad y tipo de tareas que te encargan son justas?	7	15.6	4	8.9	0	0	18	40	16	35.6	45	100
<i>Variable Satisfacción laboral</i>		<i>Dimensión: Satisfacción cognitiva</i>											
N°	ITEMS	TD		D		NA ND		DA		TDA		TOTAL	
		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
14	¿Cómo consideras la relación con tus superiores?	5	11.1	2	4.4	7	15.6	16	36	15	33.3	45	100
15	¿Consideras necesario la supervisión de tus actividades laborales?	1	2.2	0	0	7	15.6	11	24	26	57.8	45	100
16	¿Consideras necesario la supervisión frecuente de tus actividades laborales?	2	4.4	0	0	5	11.1	10	22	28	62.2	45	100
<i>Variable Satisfacción laboral</i>		<i>Dimensión: Satisfacción comportamental</i>											
N°	ITEMS	TD		D		NA ND		DA		TDA		TOTAL	
		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
17	¿Consideras que tu trabajo contribuye al desarrollo de la Municipalidad?	0	0.0	0	0	1	2.22	6	13	38	84.4	45	100
18	¿Consideras que tus conocimientos, habilidades y experiencia pueden ayudar a tus compañeros de la Municipalidad?	0	0.0	0	0	0	0	5	11	40	88.9	45	100
19	¿Consideras que tu trabajo puede ayudar a los vecinos del distrito usuarios de la Municipalidad?	0	0.0	0	0	2	4.44	6	13	37	82.2	45	100
20	¿Consideras necesario, siempre estar atento en ayudar a los vecinos del distrito que visitan la Municipalidad?	0	0.0	0	0	4	8.89	5	11	36	80.0	45	100

Luego de la aplicación de los instrumentos arriba mencionados y los resultados descriptivos obtenidos, los mismos que se sistematizaron en una base de datos en el software Excel, se procedió a realizar la prueba de normalidad, utilizando el software SPSS, en tanto mi muestra es menor a 50 utilizamos la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, para identificar si sigue o no una distribución normal nuestro conjunto de datos, en ese sentido se aplicó el cálculo a las variables de estudio, y cuyo nivel de significancia es de ,086 mayor a alfa o p valor 0,05, nuestros resultados son mayores a p valor, se concluye que existe un distribución normal de los resultados, en ese sentido se determinó el uso de una prueba paramétrica. Además, se determinó que no existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 3
Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional	,109	45	,200*	,956	45	,086
Satisfacción laboral	,159	45	,006	,888	45	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a

Para el caso en particular se decidió utilizar el coeficiente de Pearson que tiene una menor sensibilidad a los valores que se desvían significativamente del rango esperado. El coeficiente de correlación de Pearson es un índice cuyos valores absolutos oscilan entre 0 y 1, si tenemos dos variables X e Y, entonces definimos el coeficiente de correlación de Pearson entre estas dos variables.(Zhao et al., 2022)

Establecido el análisis estadístico: coeficiente de correlación r de Pearson se procedió a realizar la correlación de las variables en mención formulándose para tal efecto la hipótesis nula y la hipótesis alterna. Con el proceso de correlación establecido se procedió a contrastar las hipótesis, tal como se detalla a continuación.

Hipótesis General

Ho La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.

Ha La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec

Tabla 4

Correlación de variable comunicación organizacional y variable satisfacción laboral

Correlaciones		V1	V2
R de Pearson	Variable 1		
		Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,160
	Comunicación organizacional		
		Sig. (bilateral)	.
		N	63
	Variable 2		
		Coeficiente de correlación	,160
		Sig. (bilateral)	1
	Satisfacción laboral		
		Sig. (bilateral)	,294
		N	.
			45
			45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de Datos en el software IBM SPSS

El valor estadístico r de Pearson es de ,160 significa que hay una correlación positiva muy débil entre los datos obtenidos, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, en el ámbito de estudio se puede concluir que hay una correlación débil entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, Por su parte el valor del Sig (bilateral) es de ,294 que se encuentra encima del 0,05 requerido, restándole significancia. En consecuencia, si existe correlación muy débil de 0,160 con poco nivel de significancia por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que la comunicación organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.

Hipótesis Específica 1

Ho La comunicación informativa no se relaciona significativamente con la satisfacción afectiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.

Ha La comunicación informativa se relaciona significativamente con la satisfacción afectiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.

Tabla 5

Correlación de comunicación informativa y satisfacción afectiva

Correlaciones		D1 V1	D1 V2	
R de Pearson	Dimensión comunicación informativa de la variable comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1	-,005
		Sig. (bilateral)	.	,975
		N	45	45
	Dimensión satisfacción afectiva de la variable satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,005	1
		Sig. (bilateral)	,975	.
		N	45	45

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de Datos en el software IBM SPSS

El valor estadístico r de Pearson es de -,005 significa que hay una correlación negativa media entre los datos obtenidos, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, en el ámbito de estudio se puede concluir que hay una correlación débil entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, Por su parte el valor del Sig (bilateral) es de ,975 que se encuentra encima del 0,05 requerido, restándole significancia. En consecuencia, si existe correlación negativa media de -,005 con poco nivel de significancia por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que la comunicación informativa no se relaciona significativamente con la satisfacción afectiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.

Hipótesis Específica 2

Ho La comunicación colaborativa no se relaciona significativamente con la satisfacción cognitiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec

Ha La comunicación colaborativa se relaciona significativamente con la satisfacción cognitiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec

Tabla 6

Correlación de comunicación colaborativa y satisfacción cognitiva

Correlaciones		D2 V1	D2 V2	
R de Pearson	Dimensión comunicación colaborativa de la variable comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1	,077
		Sig. (bilateral)	.	,614
		N	45	45
	Dimensión satisfacción cognitiva de la variable satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,077	1
		Sig. (bilateral)	,614	.
		N	45	45

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de Datos en el software IBM SPSS

El valor estadístico r de Pearson es de ,077 significa que hay una correlación positiva muy débil entre los datos obtenidos, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, en el ámbito de estudio se puede concluir que hay una correlación débil entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, Por su parte el valor del Sig (bilateral) es de ,614 que se encuentra encima del 0,05 requerido, restándole significancia. En consecuencia, si existe correlación muy débil de 0,160 con poco nivel de significancia por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que la comunicación colaborativa no se relaciona significativamente con la satisfacción cognitiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.

Hipótesis Específica 3

Ho La comunicación estratégica no se relaciona significativamente con la satisfacción comportamental del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec

Ha La comunicación estratégica se relaciona significativamente con la satisfacción comportamental del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.

Tabla 7

Correlación de comunicación estratégica y satisfacción comportamental

Correlaciones		D3 V1	D3 V2	
R de Pearson	Dimensión comunicación estratégica de la variable comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1	,155
		Sig. (bilateral)		,310
		N	45	45
	Dimensión satisfacción comportamental de la variable satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,155	1
		Sig. (bilateral)	,310	
		N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de Datos en el software IBM SPSS

El valor estadístico r de Pearson es de ,155 significa que hay una correlación positiva muy débil entre los datos obtenidos, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, en el ámbito de estudio se puede concluir que hay una correlación débil entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, Por su parte el valor del Sig (bilateral) es de ,310 que se encuentra encima del 0,05 requerido, restándole significancia. En consecuencia, si existe correlación muy débil de 0,155 con poco nivel de significancia por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que la comunicación estratégica no se relaciona significativamente con la satisfacción comportamental del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.

IV Discusión

Respecto al objetivo general se consideró identificar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec, los resultados encontrados (Ver tabla 4) estos hallazgos coinciden con lo publicado por Pineda (2020) quien afirmaba que la comunicación organizacional es una ciencia, una rama de la administración. Los marcos teóricos tradicionales atribuyen a la comunicación la función de coordinar y fomentar el orden productivo. En esta línea Ramírez (2017) considera que los factores sociales, organizacionales, individuales y grupales, además, de las barreras psicológicas como las principales dificultades en el fortalecimiento de la comunicación organizacional. Según la tesis de Velasco (2018), "satisfacción laboral, identidad organizacional y motivación laboral", el principal resultado muestra la rotación, análisis asociados al tipo de empresa que labora en relación al nivel de satisfacción percibido entre sus empleados. Por lo tanto, se hace hincapié en que la clave para una gestión exitosa es asegurar que todos los empleados estén contentos, ya que es la única manera de aumentar la productividad, que a su vez beneficia a los clientes.

Los antecedentes y sus coincidencias con la presente investigación, ponen en esa línea de estudio a Carnero (2021) quien estudió la "Subgerencia de seguridad ciudadana" en el Municipio de Tingo María 2021 para ver si existía una correlación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores. Utilizó un enfoque simple y no experimental para su investigación. Los resultados de este estudio muestran que el 86,7% de los encuestados están muy de acuerdo y el 13,3% de acuerdo en que adoptar la cultura de una organización es beneficioso para alcanzar esos objetivos. Sin embargo, a partir de los resultados de una correlación de Pearson ($r_{hx}=0,936$), se determinó que las variables en cuestión están, de hecho, altamente correlacionadas entre sí. En consecuencia, es imperativo que las ciudades diseñen estrategias pertinentes en diversas circunstancias mediadas por sucesos naturales u otros factores, ya que ello está directamente ligado a la eficacia de los trabajadores. Por su parte Gómez y Ormeño (2020), cuyo objetivo principal del estudio es explorar cómo la cultura de la empresa afecta la felicidad de los trabajadores en el puesto de trabajo. Las técnicas empleadas son de tipo no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Se ha utilizado estadística descriptiva, con una población de 148 trabajadores y un tamaño de muestra de 132. En este caso, la correlación es realmente baja (sólo 141). El análisis concluyó que el grado de asociación era bajo (148).

En cuanto al objetivo específico de identificar la relación entre la comunicación informativa y la satisfacción afectiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec. Podemos señalar que mi aporte producto de esta investigación presentan resultados relevantes (Ver tabla 5) Estos resultados sintoniza con la expresión que la comunicación organizacional dentro de una organización tiene ventajas tanto para la dirección como para el personal. Los miembros del personal obtienen información sobre las decisiones de la organización y son más capaces de

gestionar la información. Se fomenta el intercambio de información profesional pertinente con los socios, ya que promueve una comunicación más afectiva y mantiene a los socios cerca, aunque estén físicamente separados (Bozas et al., 2021). En esa línea para Camino (2019) señala que la comunicación en una organización es esencial en su quehacer diario, ya sea entre jefes, compañeros de trabajo u otros, ya que mejora los procesos y recursos, obteniendo una alta productividad, cuando es deficiente puede empeorar o paralizar los procesos. Según Kovach y Rosenstiel (2001) la verdad es el factor más importante en la dimensión de la comunicación informativa. Cuando se informa de las noticias, la verdad es siempre lo primero. En su elaboración intervienen consideraciones complejas, como la selección de datos y la investigación de las fuentes. La verdad, en opinión de los redactores, es cualquier descripción del mundo que sea cierta. Lo difícil ahora es transmitir esta realidad en el ámbito público, donde la multiplicación de actores ha exacerbado la dificultad de hacerlo en el contexto de Internet. (Kovach y Rosenstiel, 2001 citado por Caro y Rivas, 2023)

Por otro lado, los resultados de la investigación (Ver tabla 4) están perfectamente alineados con los antecedentes que también abordan el estudio es la perspectiva del individuo sobre su empleo, o sus actitudes hacia el trabajo, considerando lo que piensa sobre él, sus actitudes y los sentimientos que se generan a partir de él, es como define (Boluarte, 2014) la satisfacción laboral. Cuando los empleados están contentos con su trabajo, se recibe más de él, producen resultados de mayor calidad. Por tanto, las empresas quieren mantener una plantilla satisfecha para garantizar su propio éxito, ya que éste depende de los esfuerzos de sus empleados. Existen tres factores que contribuyen a un empleo feliz. Para empezar, tener una organización basada en valores humanos es esencial para que los empleados se sientan realizados en su trabajo. En segundo lugar, el contenido de los trabajadores tiene un impacto directo en el rendimiento de las empresas y otras organizaciones. En tercer lugar, según una investigación de Goball et al. (2018), los trabajadores felices son más productivos.

Referente al objetivo de identificar la relación entre la comunicación colaborativa y la satisfacción cognitiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec, mis resultados ayudan a entender la problemática (Ver tabla 6) y estos hallazgos se alinean con la conceptualización de la dimensión de la comunicación colaborativa, tal y como la definen Cattafi y Zambrano (2008), es la esfera de la comunicación que permite el intercambio bidireccional del habla, la escritura y aspectos visuales. Se trata del estudio de los procesos y tecnologías que permiten el intercambio bidireccional. Lo bien que se llevan las personas en sus grupos y lo práctico que acaba siendo su trabajo son factores que dependen de lo bien que se comunican entre sí. Dado que los patrones de interacción dependen de los aspectos comunicativos y de usabilidad de las aplicaciones colaborativas, su desarrollo es esencial para mediar en la comunicación entre humanos.

Asimismo, cuando se aborda la satisfacción laboral se debe tener en cuenta que es una actitud generalizada ante el trabajo, considerando que las actitudes responden a un modelo tridimensional compuesto por una dimensión afectiva, cognitiva y comportamental” (Peiró, 1984, citado por Cascio y Guillén, 2010, p.156). Según las definiciones de Peiró, estos componentes se relacionan con la dimensión afectiva relacionada con los sentimientos y las emociones positivas o negativas que el individuo puede comprobar en el ambiente laboral, entre tanto la dimensión cognitiva está asociada a las opiniones o valoraciones del trabajo acorde con los conocimientos previos del individuo y por último y no menos importante la dimensión comportamental que es la tendencia que tienen las personas para poder involucrarse en los comportamientos intencionales vinculados a los trabajos. (Cavalcante, 2004, citado por Castro et al., 2017).

En referencia al objetivo específico tres que pretende identificar la relación entre la comunicación estratégica y la satisfacción comportamental del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec, pudimos generar resultados relevantes (Ver tabla 6,7) es muy importantes asociar nuestros resultados con el componente de comunicación estratégica implica tomar decisiones sobre las formas de expresión a emplear y en qué partes de la organización. La reducción de la productividad y de la moral en el trabajo son los efectos más evidentes de un fallo en la comunicación estratégica en las empresas (Arellano, 2008 citado por Rubio, 2021). Quien también tiene un aporte al respecto es Zapata (2021) afirma que el uso de las nuevas tecnologías simboliza nuevos medios de comunicación, apoyando una gestión eficaz y estratégica, en un marco globalizado y en medio de continuas modificaciones en el quehacer de las entidades públicas y privadas. Según Contreras y Garibay (2020), diversas organizaciones emplean la comunicación como mecanismo de evolución humana para avanzar en sus misiones y crecer como conjunto. Los procedimientos de comunicación organizativa son cruciales para alcanzar los objetivos de la empresa, pero a menudo se gestionan mal, debido a estrategias insuficientes para su diseño e implementación (Ladino, 2017). La productividad de los trabajadores puede aumentar y las relaciones externas e internas pueden reforzarse mediante una comunicación organizativa eficaz (Ramos et al., 2017). Es decir, no sólo estableciendo procesos y formación, sino también preocupándonos por proporcionar un clima de trabajo saludable en el entorno, podemos conseguir la satisfacción de los empleados con el entorno y con las condiciones de trabajo para el buen funcionamiento de la organización.

V Conclusiones

1. Se identifico que la comunicación organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec. Eso se demuestra con el valor estadístico r de Pearson es de ,160 significa que hay una correlación positiva muy débil entre los datos obtenidos, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, en el ámbito de estudio se puede concluir que hay una correlación débil entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, Por su parte el valor del Sig (bilateral) es de ,294 que se encuentra encima del 0,05 requerido, restándole significancia.
2. Se identifico que la comunicación informativa no se relaciona significativamente con la satisfacción afectiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec. Esta conclusión esta sostenida en el valor estadístico r de Pearson es de -,005 significa que hay una correlación negativa media entre los datos obtenidos, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, en el ámbito de estudio se puede concluir que hay una correlación débil entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, Por su parte el valor del Sig (bilateral) es de ,975 que se encuentra encima del 0,05 requerido, restándole significancia.
3. Se identifico que la comunicación colaborativa no se relaciona significativamente con la satisfacción cognitiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec. Tal afirmación tiene el asidero del valor estadístico r de Pearson es de ,077 significa que hay una correlación positiva muy débil entre los datos obtenidos, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, en el ámbito de estudio se puede concluir que hay una correlación débil entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, Por su parte el valor del Sig (bilateral) es de ,614 que se encuentra encima del 0,05 requerido, restándole significancia.
4. Se identifico que la comunicación estratégica no se relaciona significativamente con la satisfacción comportamental del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec, por el valor estadístico r de Pearson obtenido que es de ,155 significa que hay una correlación positiva muy débil entre los datos obtenidos, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, en el ámbito de estudio se puede concluir que hay una correlación débil entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, Por su parte el valor del Sig (bilateral) es de ,310 que se encuentra encima del 0,05 requerido, restándole significancia.

VI Recomendaciones

1. Con la intención de poner en marcha medidas correctivas, es necesario identificar las brechas de comunicación que se presentan entre los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pachacútec. Este hecho pone de manifiesto el compromiso de mejora continua y el cultivo de habilidades vitales.
2. En su conversación, sea directo y sin ambigüedades. Para evitar malentendidos, evite la ambigüedad y la vaguedad en sus mensajes.
3. Atienda las demandas laborales expresadas por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pachacutec. Asegúrese de que su comunicación sea concisa y sin ambigüedades. Para evitar malentendidos, es importante comunicar sus mensajes de forma clara y precisa, sin ambigüedades ni vaguedades.
4. Seleccione el medio de comunicación adecuado para el mensaje que desea transmitir. Algunas conversaciones son más eficaces si se realizan en persona, mientras que otras pueden gestionarse adecuadamente por correo electrónico o mensajes de texto.

VII Referencias bibliográficas.

- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25(2), 80-84.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2014000200005
- Carnero, D. (2021) La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la subgerencia de seguridad ciudadana en la municipalidad de Tingo María 2021. [Tesis de grado, Universidad de Huánuco]
<http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/3173/Carnero%20Diaz%2c%20Delfi%20Isabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cascio, A. y Guillén, C. (2010). Psicología del trabajo. Barcelona: Planeta.
<https://www.planetadelibros.com.pe/libro-psicologia-del-trabajo/183767>
- Cattafi, Ricardo, & Zambrano, Nancy. (2008). Comunicación colaborativa: aspectos relevantes en la interacción humano-humano mediada por la tecnología digital. *Enlace*, 5(1), 47-63. Recuperado en 28 de mayo de 2023, de
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690
- Contreras, O. y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. In *Mediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/in/v15n2/1688-8626-in-15-02-43.pdf>
- Firdaus, F., Zulfadilla, Z., & Caniago, F. (2021). Research Methodology: Types in the New Perspective. *MANAZHIM*, 3(1), 1-16.
<https://doi.org/10.36088/manazhim.v3i1.903>
- Kametza Rodríguez, A. (2023). Comunicación organizacional y la ventaja competitiva en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Satipo, 2022. Universidad de los Andes.
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/7090>
- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014) Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill education.
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Honores Gavilánez, G. G. (2023). Comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Riobamba. Ecuador, 2023. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123656>
- Ladino, P. (2017). Teorías de la comunicación. 1ra Ed. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1399/Teor%c3%adas%20de%20la%20comunicaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllo%20wed=y>
- Mendoza Yovera, K. L. (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, Perú, 2022. Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64969>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, Hugo (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U, 2018 p.562 ISBN 978-958-762-876-0
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Peña Gelves, J. S. (2013). La comunicación organizacional en el mundo contemporáneo como diálogos de saberes y laboratorio experimental en el pregrado. Comunicación, Cultura Y Política, 2(1), 23–29. Recuperado a partir de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/revistai/article/view/64>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. Revista GEON, 7(1), 9-25. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/182/179>
- Toapanta Chasiloa y Oto Guanoluisa. (2024). La comunicación organizacional en la distribuidora Docolai del cantón de Latacuga. Universidad Técnica de Cotopaxi. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11970/1/PI-002728.pdf>
- Goball, SDDV, Ayyub, M., Mansor, A., Kelana, BWY y Noordin, NFM (2018). *The Relationship between Job Satisfaction and Job Performance: A Review Paper*
https://www.researchgate.net/publication/324886583_The_Relationship_between_Job_Satisfaction_and_Job_Performance_A_Review_Paper

Gómez Valle, F. S., & Ormeño Ramirez, k. N. (2020). Identidad organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del hotel las Dunas Ica 2020. Tesis.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/700>

Velasco Landeros, T. N. (2018). La satisfacción laboral, identidad organizacional y motivación laboral, como factores que influyen en la rotación de personal en empresas de servicios de consultoría y auditoría en México. Tesis.

<http://tesis.ipn.mx/handle/123456789/25780>

Zapata, P. (2021). Comunicación interna en trabajo remoto y motivación laboral en asesores telefónicos de empresas de call center de Lima Metropolitana, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de las Américas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2316/1.TESI%20S%20%20Zapata%20Laima%20Patriciaconvertido.pdf?sequence=1&isAllowe>

VIII Anexos

Anexo 1 Data estadística de aplicación de instrumento de investigación

Encuestado	CUESTIONARIO 1 ITEMS																									TOTAL			
	VARIABLE - Comunicación organizacional													VARIABLE - satisfacción laboral															
	D1				D2				D3					Total	D1				D2				D3				Total		
	1	2	3	T	4	5	6	T	7	8	9	10	T	V1	11	12	13	T	14	15	16	T	17	18	19		20	T	V2
1	3	5	2	10	3	5	5	13	5	5	5	5	20	43	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20	48	91
2	4	3	5	12	4	2	2	8	3	4	4	4	15	35	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	4	16	38	73
3	3	3	3	9	4	2	2	8	3	4	3	2	12	29	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	4	16	42	71
4	3	1	3	7	5	1	1	7	1	5	5	5	16	30	5	5	1	11	2	5	5	12	5	5	5	5	20	43	73
5	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	1	1	10	36	1	1	4	6	4	5	5	14	5	5	5	5	20	40	76
6	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	5	20	45	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	5	20	48	93
7	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20	48	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	5	19	45	93
8	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	4	4	18	46	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20	47	93
9	1	2	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	12	27	2	2	3	7	3	3	3	9	3	4	4	4	15	31	58
10	1	2	1	4	2	3	3	8	3	4	5	4	16	28	3	3	4	10	4	4	4	12	5	5	5	5	20	42	70
11	1	1	1	3	3	3	3	9	4	4	4	4	16	28	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20	48	76
12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	4	16	36	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	5	20	48	84
13	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	5	5	18	39	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	5	5	20	45	84
14	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	5	5	18	44	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20	47	91
15	2	2	2	6	3	3	3	9	4	4	4	4	16	31	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	50	81
16	5	4	4	13	4	1	1	6	2	2	2	5	11	30	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	5	5	20	45	75
17	4	4	4	12	5	5	4	14	1	1	1	5	8	34	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	5	5	20	48	82
18	4	4	5	13	5	5	4	14	4	5	5	4	18	45	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20	47	92
19	2	2	3	7	3	3	4	10	4	4	4	4	16	33	3	3	4	10	4	4	4	12	5	5	5	5	20	42	75
20	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	4	14	35	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20	49	84
21	5	3	3	11	4	4	4	12	4	4	3	3	14	37	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20	48	85
22	5	1	2	8	2	3	3	8	3	5	5	4	17	33	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	5	20	46	79
23	5	5	1	11	1	3	3	7	3	3	5	4	15	33	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	5	20	48	81
24	5	5	5	15	5	4	4	13	3	3	3	3	12	40	3	4	5	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20	47	87
25	5	5	4	14	4	4	1	9	1	1	1	4	7	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	50	80
26	5	4	5	14	5	4	4	13	3	3	3	1	10	37	1	1	5	7	5	5	5	15	5	5	5	5	20	42	79
27	5	5	5	15	5	4	4	13	3	3	3	4	13	41	4	1	5	10	1	5	1	7	5	5	5	5	20	37	78
28	3	3	3	9	1	1	1	3	5	5	4	4	18	30	3	2	3	8	3	4	4	11	5	5	5	5	20	39	69
29	5	5	5	15	5	5	1	11	3	4	3	5	15	41	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	5	5	20	48	89
30	5	4	5	14	5	3	3	11	3	5	2	1	11	36	1	1	1	3	3	3	5	11	5	5	5	5	20	34	70
31	1	3	3	7	4	4	4	12	4	4	3	2	13	32	1	1	1	3	1	3	3	7	5	5	5	5	20	30	62
32	1	2	1	4	1	1	5	7	5	3	3	3	14	25	5	5	5	15	3	3	3	9	5	5	5	5	20	44	69
33	1	1	3	5	3	3	5	11	5	5	5	3	18	34	2	2	3	7	4	5	5	14	5	5	5	5	20	41	75
34	1	5	5	11	5	3	3	11	3	3	3	5	14	36	5	5	1	11	1	5	5	11	5	5	5	5	20	42	78
35	1	3	3	7	3	5	5	13	5	5	5	5	20	40	3	1	1	5	1	1	1	3	5	5	5	5	20	28	68
36	5	5	5	15	4	4	4	12	4	3	3	1	11	38	1	1	3	5	3	3	3	9	5	5	5	5	20	34	72
37	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	4	4	18	45	1	1	1	3	1	4	5	10	5	5	5	5	20	33	78
38	3	5	2	10	3	5	5	13	5	5	5	5	20	43	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20	48	91
39	4	3	5	12	4	2	2	8	3	4	4	4	15	35	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	4	16	38	73
40	3	3	3	9	4	2	2	8	3	4	3	2	12	29	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	4	16	42	71
41	3	1	3	7	5	1	1	7	1	5	5	5	16	30	5	5	1	11	2	5	5	12	5	5	5	5	20	43	73
42	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	1	1	10	36	1	1	4	6	4	5	5	14	5	5	5	5	20	40	76
43	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	5	20	45	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	5	20	48	93
44	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20	48	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	5	19	45	93
45	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	4	4	18	46	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20	47	93

Anexo 2 sistematización de datos

Variable Comunicación organizacional		Dimensión: Comunicación informativa											
N°	ITEMS	TD		D		NA ND		DA		TDA		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	¿La Municipalidad toma en cuenta las opiniones, ideas, sugerencias realizadas por el personal?	8	17.8	2	4.4	10	22.2	10	22	15	33.3	45	100
2	¿La Municipalidad te mantiene informado sobre los objetivos institucionales??	5	11.1	5	11.1	11	24.4	11	24.4	13	28.9	45	100
3	¿Consideras que existe una adecuada comunicación entre todos los compañeros de tu área?	4	8.9	4	8.9	13	28.9	10	22	14	31.1	45	100
Variable Comunicación organizacional		Dimensión: Comunicación colaborativa											
N°	ITEMS	TD		D		NA ND		DA		TDA		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4	¿Te sientes motivado en tu oficina para mejorar tu desempeño?	3	6.7	2	4.4	9	20	17	38	14	31.1	45	100
5	¿En la Municipalidad se llevan a cabo capacitaciones que te ayudan como persona?	5	11.1	4	8.9	10	22.2	16	36	10	22.2	45	100
6	¿En la institución se llevan a cabo capacitaciones que permiten optimizar tu rendimiento laboral?	6	13.3	4	8.9	9	20	14	31	12	26.7	45	100
Variable Comunicación organizacional		Dimensión: Comunicación estratégica											
N°	ITEMS	TD		D		NA ND		DA		TDA		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7	¿Los acuerdos, instructivos, así como los lineamientos emitidos por el Municipio son socializados con los trabajadores?	4	8.9	1	2.2	15	33.3	12	27	13	28.9	45	100
8	¿Te invitan a participar de actividades que realiza en la Municipalidad?	2	4.4	1	2.2	9	20	16	36	17	37.8	45	100
9	¿Te han considerado como parte de la organización en las diversas actividades que realiza en la Municipalidad?	4	8.9	2	4.4	12	26.7	11	24	16	35.6	45	100
10	¿Interactúas con tus jefes y compañeros en las actividades realizadas en la Municipalidad?	5	11.1	3	6.7	5	11.1	17	38	15	33.3	45	100

Variable Satisfacción laboral		Dimensión: Satisfacción afectiva											
N°	ITEMS	TD		D		NA ND		DA		TDA		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11	¿Tus jefes cuando te encargan alguna tarea lo hacen con respeto?	7	15.6	2	4.4	8	17.8	13	29	15	33.3	45	100
12	¿El ambiente donde realizas tus actividades está constantemente limpio?	9	20.0	3	6.7	2	4.44	13	29	18	40.0	45	100
13	¿Consideras que la cantidad y tipo de tareas que te encargan son justas?	7	15.6	4	8.9	0	0	18	40	16	35.6	45	100
Variable Satisfacción laboral		Dimensión: Satisfacción cognitiva											
N°	ITEMS	TD		D		NA ND		DA		TDA		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14	¿Cómo consideras la relación con tus superiores?	5	11.1	2	4.4	7	15.6	16	36	15	33.3	45	100
15	¿Consideras necesario la supervisión de tus actividades laborales?	1	2.2	0	0	7	15.6	11	24	26	57.8	45	100
16	¿Consideras necesario la supervisión frecuente de tus actividades laborales?	2	4.4	0	0	5	11.1	10	22	28	62.2	45	100
Variable Satisfacción laboral		Dimensión: Satisfacción comportamental											
N°	ITEMS	TD		D		NA ND		DA		TDA		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17	¿Consideras que tu trabajo contribuye al desarrollo de la Municipalidad?	0	0.0	0	0	1	2.22	6	13	38	84.4	45	100
18	¿Consideras que tus conocimientos, habilidades y experiencia pueden ayudar a tus compañeros de la Municipalidad?	0	0.0	0	0	0	0	5	11	40	88.9	45	100
19	¿Consideras que tu trabajo puede ayudar a los vecinos del distrito usuarios de la Municipalidad?	0	0.0	0	0	2	4.44	6	13	37	82.2	45	100
20	¿Consideras necesario, siempre estar atento en ayudar a los vecinos del distrito que visitan la Municipalidad?	0	0.0	0	0	4	8.89	5	11	36	80.0	45	100

Cuestionario 1

El presente cuestionario es para la obtención del grado de licenciado en ciencias de la comunicación, garantizando el anónimo y confidencialidad tiene como objetivo **Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.**

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas, marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

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

Variable	Dimensión	N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Comunicación organizacional	Comunicación informativa	1	¿La Municipalidad toma en cuenta las opiniones, ideas, sugerencias realizadas por el personal?					
		2	¿La Municipalidad te mantiene informado sobre los objetivos institucionales??					
		3	¿Consideras que existe una adecuada comunicación entre todos los compañeros de tu área?					
	Comunicación colaborativa	4	¿Te sientes motivado en tu oficina para mejorar tu desempeño?					
		5	¿En la Municipalidad se llevan a cabo capacitaciones que te ayudan como persona?					
		6	¿En la institución se llevan a cabo capacitaciones que permiten optimizar tu rendimiento laboral?					
	Comunicación estratégica	7	¿Los acuerdos, instructivos, así como los lineamientos emitidos por el Municipio son socializados con los trabajadores?					
		8	¿Te invitan a participar de actividades que realiza en la Municipalidad?					
		9	¿Te han considerado como parte de la organización en las diversas actividades que realiza en la Municipalidad?					
		10	¿Interactúas con tus jefes y compañeros en las actividades realizadas en la Municipalidad?					
Satisfacción laboral	Satisfacción afectiva	11	¿Tus jefes cuando te encargan alguna tarea lo hacen con respeto?					
		12	¿El ambiente donde realizas tus actividades está constantemente limpio?					
		13	¿Consideras que la cantidad y tipo de tareas que te encargan son justas?					
	Satisfacción cognitiva	14	¿Cómo consideras la relación con tus superiores?					
		15	¿Consideras necesario la supervisión de tus actividades laborales?					
		16	¿Consideras necesario la supervisión frecuente de tus actividades laborales?					
	Satisfacción comportamental	17	¿Consideras que tu trabajo contribuye al desarrollo de la Municipalidad?					
		18	¿Consideras que tus conocimientos, habilidades y experiencia pueden ayudar a tus compañeros de la Municipalidad?					
19		¿Consideras que tu trabajo puede ayudar a los vecinos del distrito usuarios de la Municipalidad?						
20		¿Consideras necesario, siempre estar atento en ayudar a los vecinos del distrito que visitan la Municipalidad?						

Anexo 4 Confiabilidad del instrumento

Base de Datos en el software IBM SPSS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	5	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	3	5	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	3	1	3	5	1	1	1	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
7	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
8	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
9	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4
10	1	2	1	2	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5
11	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
13	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
14	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
15	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	4	4	1	1	2	2	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
17	4	4	4	5	5	4	1	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
18	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
19	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
20	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	1	2	2	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
23	5	5	1	1	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	4	4	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Nota: 25 cuestionarios para la validación de los instrumentos

Fiabilidad del instrumento

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	20

Cuadro de análisis de confiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Nota: Análisis de confiabilidad (Chaves-Barbosa, 2018b)

Anexo 5 Validación de los instrumentos

Nº	Nombre y apellido	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio de Expertos
1	Mg. Evelyn Acevedo Cruz	Ciencias de la Comunicación	Si	Si	Si	Aplica
2	Mg. Fernando Huamán Espinoza	Ciencias de la Comunicación	Si	Si	Si	Aplica
3	Mg. Massiel Anyosa Oré	Ciencias de la Comunicación	Si	Si	Si	Aplica

Nota: Certificado de validez

Anexo 6 Grado de correlación

Tabla 8

Grado de correlación

-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Bautista, 2016 págs. 304 -305

Operacionalización de las variables

TEMA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PUBLICO INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACUTEC

VARIABLE	DIMENSION CONCEPTUAL	DIMENSION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INTRUMENTOS
Comunicación organizacional	Se denomina así a la administración del conocimiento que se constituye en el proceso de organizar y distribuir el conocimiento colectivo de la organización de tal manera que la información correcta llegue a todas aquellas personas pertenecientes a la organización en el momento oportuno y con pertinencia la comunicación organizacional ayuda a controlar fugas de información de Gran importancia y vitales para la institución de tal manera que se pueda preservar la ventaja competitiva de la manera más óptima posible (Robbing y Judge, 2019)	La variable de estudio se centrará en evaluar el aporte de la comunicación organizacional en relación a la identificación de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pachacutec, recolectando los datos por medio del cuestionario	Comunicación informativa	Comunicación descendente Comunicación ascendente Comunicación horizontal	Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Comunicación colaborativa	Gestión humana Capacitación Socialización		
			Comunicación estratégica	Promoción de participación Organización de actividades Interacción		
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es vista como el conjunto de actitudes que se tienen ante el trabajo, considerándose lo que el sujeto piensa acerca de él, las actitudes y sentimientos que se generan a partir de ello". (Boluarte, 2014)	La variable de investigación evidenciará cuál es la percepción del colaborador de la Municipalidad Distrital de Pachacutec respecto al ambiente laboral y la forma de cómo se siente en su puesto de trabajo recolectando los datos por medio del cuestionario.	Satisfacción afectiva	Buen trato y equidad, Higiene y salubridad Juzgamiento de tareas,	Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Satisfacción cognitiva	Relación con sus superiores Trabajo sujeto a supervisión Frecuencia de supervisión		
			Satisfacción comportamental.	Proactividad Capacidad de servicio Diligencia de servicio		

Anexo 8 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TEMA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PÚBLICO INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACUTEC				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	
			VARIABLE INDEPENDENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec?	Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec	La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec	Comunicación organizacional	Satisfacción laboral
			DIMENSIONES	DIMENSIONES
			D.1 Comunicación informativa	D.1 Satisfacción afectiva
			D.2 Comunicación colaborativa	D.2 Satisfacción cognitiva
			D.3 Comunicación estratégica	D.3 Satisfacción comportamental
			INDICADORES	INDICADORES
			Comunicación descendente	Buen trato y equidad,
			Comunicación ascendente	Higiene y salubridad
			Comunicación horizontal	Juzgamiento de tareas,
			Gestión humana	Relación con sus superiores
			Capacitación	Trabajo sujeto a supervisión
			Socialización	Frecuencia de supervisión
			Promoción de participación	Proactividad
			Organización de actividades	Capacidad de servicio
			Interacción	Diligencia de servicio
			INDICES	INDICES
			Pregunta 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Pregunta 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20
			TECNICAS DE RECOLECCIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
			Encuesta	Cuestionario
			TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
			El tipo de investigación es básica	No experiencial
			Nivel descriptivo correlacional	
			POBLACIÓN	MUESTRA
			Está constituida por 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pachacutec	45
			TECNICA MUESTRAL: El muestreo es arbitrario intencional	
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		
PE1	OE1	HE1		
¿Cómo se relaciona la comunicación informativa con la satisfacción afectiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec?	Identificar la relación entre la comunicación informativa y la satisfacción afectiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec	La comunicación informativa se relaciona significativamente con la satisfacción afectiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.		
PE2	OE2	HE2		
¿Cómo se relaciona la comunicación colaborativa con la satisfacción cognitiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec?	Identificar la relación entre la comunicación colaborativa y la satisfacción cognitiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec	La comunicación colaborativa se relaciona significativamente con la satisfacción cognitiva del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec		
PE3	OE3	HE2		
¿Cómo se relaciona la comunicación estratégica con la satisfacción comportamental del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec?	Identificar la relación entre la comunicación estratégica y la satisfacción comportamental del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec.	La comunicación estratégica se relaciona significativamente con la satisfacción comportamental del público interno de la Municipalidad Distrital de Pachacutec		

