

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCYURA,
CUSCO 2023**

PRESENTADO POR:

BR. KAREN ESTHEYSI BACA IBARRA

BR. MERILUZ GUTIERREZ RAMOS

PARA OPTAR AL TÍTULO

PROFESIONAL DE LICENCIADA EN

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ASESOR:

DR. ANTERO VIDAL CHÁVEZ RIVERA

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada:.....

..... **COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS**
..... **TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEYUNO,**
..... **CUSCO 2023**

presentado por: **DR. KAREN ESTHEYSI DACA IBARRA** con DNI Nro.: **77324366** presentado

por: **DR. MERLIZ GUTIERREZ RAMOS** con DNI Nro.: **73382428** para optar el

título profesional/grado académico de **LICENCIADA EN**

..... **CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por **01** veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de **9** %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, **09** de **JUNIO** de 20 **24**



Firma

Post firma **ANTERO VIDAL CHAVEZ RIVERA**

Nro. de DNI **23923004**

ORCID del Asesor **0000 - 0007 - 4675 - 2905**

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid: 27259:360366972**

NOMBRE DEL TRABAJO

MI TESIS KAREN Y MERY 03-06-2024.do**CX**

RECUENTO DE PALABRAS

23612 Words

RECUENTO DE CARACTERES

138025 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

99 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 9, 2024 11:39 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 9, 2024 11:41 PM GMT-5**● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

PRESENTACIÓN

Señora:

Decana de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señores miembros del jurado:

De conformidad con el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, nos complace presentar y someter a vuestra consideración la tesis titulada: **Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023**, para optar al Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

El presente estudio, tiene como objetivo principal determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco. Para lograrlo, se realizó un minucioso proceso de recopilación de datos que incluyó la revisión de fuentes confiables y la aplicación de cuestionarios a los trabajadores. Además, se evaluaron estudios previos y documentación institucional para proporcionar un contexto completo y apoyar los hallazgos. Esta metodología permitió desarrollar una propuesta integral de mejora con recomendaciones estratégicas para optimizar el bienestar y la eficiencia de los trabajadores. Se anticipa que la implementación de estas mejoras elevará la calidad del servicio brindado a los ciudadanos de Pucyura, lo que resultará en una atención más eficaz y amigable.

Br. Karen Estheysi Baca Ibarra

Br. Meriluz Gutierrez Ramos

DEDICATORIA

Con todo mi amor y admiración, dedico este trabajo a mis queridos padres, Hilda Ibarra Rocca y Elio Baca Pumacacahua, cuya bondad, sacrificio y apoyo incondicional han sido mi mayor fortaleza y guía, formando la persona y profesional que soy hoy. A mis hermanos, Yordano y Mishel, y a mis sobrinos, gracias por su cariño y por ser siempre un refugio seguro. Finalmente, a mi novio Kenny, cuyo amor, paciencia y confianza en mí han sido el impulso para superar cada desafío.

Karen Estheysi Baca Ibarra

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi padre, Justo Llamocca y a mi madre amada que en paz descansa Juliana Ramos, cuyo amor y sacrificio han sido el pilar fundamental que ha sostenido mis sueños y me ha permitido alcanzar mis mayores logros. A mis queridos hermanos, quienes han sido mis compañeros de vida y me han brindado un apoyo incondicional en cada paso. Finalmente, a mi amado David, mi compañero de vida, y a mi querido hijo, Zaid Antonio, quienes son mi mayor fuente de motivación y me inspiran a superarme cada día.

Meriluz Gutierrez Ramos

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Jehová Dios por su constante guía y fortaleza, que me han sostenido en momentos difíciles y me han permitido culminar esta investigación y seguir adelante con determinación. Asimismo, extendo mi sincero agradecimiento al Dr. Antero Vidal Chávez Rivera, quien, en su calidad de asesor, brindó una invaluable orientación durante todo el proceso de investigación. Su vasto conocimiento, acompañado de su paciencia y calidez al corregirnos, ha sido fundamental para mi crecimiento como profesional en el campo de las Ciencias de la Comunicación. Agradezco también a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura que participaron en este estudio, ofreciendo su colaboración con amabilidad y compromiso. Finalmente, mi especial reconocimiento es para los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, cuyo apoyo incondicional en los momentos más necesarios fue esencial para hacer posible la realización de esta investigación.

Karen Estheysi Baca Ibarra

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo agradecimiento, a Dios, por su constante compañía y guía a lo largo de este camino, siendo mi fortaleza en cada desafío y la inspiración detrás de cada logro alcanzado. Quiero extender mi gratitud a la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, por brindarme la oportunidad de crecer y desarrollarme como profesional. En particular, deseo reconocer el invaluable aporte del Dr. Antero Vidal Chávez, cuya enseñanza y sabiduría han sido fundamentales en la realización de este proyecto y en mi crecimiento como comunicadora.

Meriluz Gutierrez Ramos

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XIII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN.....	XVI

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	4
a) Problema general.....	4
b) Problemas específicos	4
1.3. Justificación de la investigación	4
1.4. Objetivos de la investigación	7
1.5. Delimitación del estudio	8
1.5.1. <i>Delimitación espacial</i>	8
1.5.2. <i>Delimitación temporal</i>	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas.....	9
2.2. Marco conceptual (definición de términos).....	45
2.3. Antecedentes de la investigación.....	48
2.4. Marco legal.....	56

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis.....	58
a) Hipótesis general.....	58
b) Hipótesis específicas.....	58
3.2. Identificación de variables e indicadores.....	59
3.3. Operacionalización de las variables.....	60

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	62
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	62
4.3. Unidad de análisis.....	63
4.4. Población de estudio.....	64
4.5. Tamaño de muestra.....	64
4.6. Técnicas de selección de muestra.....	64

4.7. Técnicas de recolección de información.....	64
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información	65
4.9. Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas .	66

CAPÍTULO V

ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1.5. Descripción de los resultados.....	68
1.5.1. Resultados descriptivos de las variables de estudio	68
1.5.1.1. Resultados de la variable comunicación interna	68
1.5.1.2. Resultados de la variable satisfacción laboral	75
1.5.2. Resultados inferenciales para la validación de hipótesis	83
1.5.2.1. Hipótesis general	83
1.5.2.2. Hipótesis específicas.....	85
1.5.3. Discusión.....	93

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCYURA

6.1. Diagnóstico	100
6.2. Objetivo general.....	100
6.3. Objetivos específicos	101
6.4. Público objetivo	101

CONCLUSIONES.....	103
SUGERENCIAS.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
ANEXOS	117
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 3. Validación de instrumentos	
Anexo 4. Fotografías	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Identificación de variables, dimensiones e indicadores</i>	59
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable comunicación interna</i>	60
Tabla 3 <i>Operacionalización de la variable satisfacción laboral</i>	61
Tabla 4 <i>Fiabilidad de la variable independiente “Comunicación interna”</i>	65
Tabla 5 <i>Fiabilidad de la variable dependiente “Satisfacción laboral”</i>	65
Tabla 6 <i>Escala de medidas y rangos para las variables</i>	67
Tabla 7 <i>Frecuencia de la variable independiente comunicación interna</i>	68
Tabla 8 <i>Frecuencia de la comunicación vertical descendente</i>	70
Tabla 9 <i>Frecuencia de la comunicación vertical ascendente</i>	71
Tabla 10 <i>Frecuencia de la comunicación horizontal-diagonal</i>	72
Tabla 11 <i>Frecuencia de la comunicación retro-alimentación</i>	73
Tabla 12 <i>Frecuencia de la variable dependiente satisfacción laboral</i>	75
Tabla 13 <i>Frecuencia de la satisfacción con los compañeros de trabajo</i>	76
Tabla 14 <i>Frecuencia de la satisfacción con el salario</i>	77
Tabla 15 <i>Frecuencia de la satisfacción con el jefe</i>	78
Tabla 16 <i>Frecuencia de la satisfacción con la naturaleza del trabajo</i>	79
Tabla 17 <i>Frecuencia de la satisfacción con las promociones</i>	80
Tabla 18 <i>Resultado general de ambas variables e indicadores</i>	81
Tabla 19 <i>Prueba de normalidad</i>	83
Tabla 20 <i>Modelo de regresión lineal para la hipótesis general</i>	83
Tabla 21 <i>Prueba ANOVA^a para la hipótesis general</i>	84
Tabla 22 <i>Coefficientes^a del modelo de la hipótesis general</i>	84
Tabla 23 <i>Modelo de regresión lineal para la hipótesis específica 1</i>	85
Tabla 24 <i>Prueba ANOVA^a para la hipótesis específica 1</i>	86

Tabla 25 <i>Coefficientes^a del modelo de la hipótesis específica 1</i>	86
Tabla 26 <i>Modelo de regresión lineal para la hipótesis específica 2</i>	87
Tabla 27 <i>Prueba ANOVA^a para la hipótesis específica 2</i>	88
Tabla 28 <i>Coefficientes^a del modelo de la hipótesis específica 2</i>	88
Tabla 29 <i>Modelo de regresión lineal para la hipótesis específica 3</i>	89
Tabla 30 <i>Prueba ANOVA^a para la hipótesis específica 3</i>	90
Tabla 31 <i>Coefficientes^a del modelo de la hipótesis específica 3</i>	90
Tabla 32 <i>Modelo de regresión lineal para la hipótesis específica 4</i>	91
Tabla 33 <i>Prueba ANOVA^a para la hipótesis específica 4</i>	92
Tabla 34 <i>Coefficientes^a del modelo de la hipótesis específica 4</i>	93
Tabla 33 <i>Cronograma de actividades</i>	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Organigrama de la Municipalidad Distrital de Pucyura</i>	44
Figura 2 <i>Ubicación geográfica de la Municipalidad Distrital de Pucyura</i>	62
Figura 3 <i>Barras de la variable independiente comunicación interna</i>	69
Figura 4 <i>Barras de la dimensión comunicación vertical descendente</i>	70
Figura 5 <i>Barras de la dimensión comunicación vertical ascendente</i>	71
Figura 6 <i>Barras de la dimensión comunicación horizontal-diagonal</i>	72
Figura 7 <i>Barras de la dimensión comunicación retro-alimentación</i>	74
Figura 8 <i>Barras de la variable dependiente satisfacción laboral</i>	75
Figura 9 <i>Barras de la dimensión satisfacción con los compañeros de trabajo</i>	76
Figura 10 <i>Barras de la dimensión satisfacción con el salario</i>	77
Figura 11 <i>Barras de la dimensión satisfacción con el jefe</i>	78
Figura 12 <i>Barras de la dimensión satisfacción con la naturaleza del trabajo</i>	79
Figura 13 <i>Barras de la dimensión satisfacción con las promociones</i>	80

RESUMEN

La comunicación interna desempeña un papel fundamental en el ambiente laboral, constituyendo un elemento clave para determinar la satisfacción de los trabajadores. En este contexto, se llevó a cabo un estudio titulado: “Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023”, centrado en analizar cómo la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura. Para cumplir este objetivo, se adoptó un enfoque cuantitativo de tipo básico, con un nivel explicativo, utilizando un cuestionario meticulosamente diseñado para recopilar datos de manera precisa. La población del estudio incluyó a 120 trabajadores del municipio. Los resultados obtenidos a través del modelo de regresión lineal simple, revelaron hallazgos significativos. En particular, se identificó un coeficiente β no estandarizado de 0,756, lo que sugiere que la comunicación interna influye en el 75,6% en la satisfacción laboral de los trabajadores municipales. Este resultado se ve respaldado por un coeficiente de correlación (R) de 0,592, indicando una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Asimismo, el valor de p en el ANOVA fue altamente significativo ($p = 0,001$), menor que el nivel de significancia establecido ($p < 0,05$), lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. En conclusión, estos resultados no solo ofrecen una comprensión más profunda de la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral, sino que también destacan la importancia de gestionar adecuadamente este factor para mejorar el bienestar de los trabajadores municipales y, con ello, ofrecer un servicio más amable y eficiente.

Palabras clave: comunicación interna, satisfacción laboral, bienestar laboral e influencia.

ABSTRACT

Internal communication plays a fundamental role in the work environment, constituting a key element in determining worker satisfaction. In this context, a study entitled: “Internal communication and job satisfaction in workers of the Pucyura District Municipality, Cusco 2023” was carried out, focused on analyzing how internal communication influences the job satisfaction of workers of the Pucyura District Municipality. To meet this objective, a basic quantitative approach was adopted, with an explanatory level, using a meticulously designed questionnaire to collect data accurately. The study population included 120 workers from the municipality. The results obtained through the simple linear regression model revealed significant findings. In particular, a non-standardized β coefficient of 0.756 was identified, suggesting that internal communication influences 75.6% of the job satisfaction of municipal workers. This result is supported by a correlation coefficient (R) of 0.592, indicating a statistically significant relationship between both variables. Furthermore, the p-value in the ANOVA was highly significant ($p = 0.001$), lower than the established significance level ($p < 0.05$), which allowed the alternative hypothesis to be accepted and the null hypothesis to be rejected. In conclusion, these results not only offer a deeper understanding of the influence of internal communication on job satisfaction, but also highlight the importance of properly managing this factor to improve the well-being of municipal workers and, thus, offer a more friendly and efficient service.

Keywords: internal communication, job satisfaction, workplace wellbeing and influence.

INTRODUCCIÓN

La comunicación, desde tiempos remotos, ha sido un elemento esencial en la interacción social, evolucionando desde formas simples hasta métodos complejos y sofisticados que influyen en todos los aspectos de la vida moderna. Hoy en día, su importancia se manifiesta en una amplia gama de contextos, desde la transmisión eficiente de información hasta la coordinación efectiva de acciones para lograr objetivos comunes en grupos humanos diversos. El objetivo principal de este estudio es determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores del municipio. A través del análisis de la calidad de la comunicación dentro de la organización, buscando determinar si las deficiencias en estos aspectos están afectando negativamente el bienestar y la motivación de los trabajadores. Este análisis se basará en la recopilación de datos sobre los canales de comunicación actuales, la frecuencia y claridad de los mensajes, así como la percepción de los trabajadores respecto a la comunicación interna.

Si se encuentran deficiencias en la comunicación interna, es probable que la satisfacción laboral de los trabajadores sea baja. Una mejora en la comunicación interna debería llevar a un aumento en la satisfacción laboral, lo que a su vez podría incrementar el rendimiento, la cohesión del equipo y la retención de trabajadores. Por lo tanto, se anticipa que, al abordar los problemas de comunicación interna, la Municipalidad Distrital de Pucyura experimentará una mejora general en el ambiente de trabajo y la productividad.

Para garantizar que las mejoras en la comunicación interna sean efectivas, este estudio elaborará una propuesta detallada que abordará las deficiencias identificadas. Se realizará un plan de control riguroso que incluirá la evaluación continua de los canales de comunicación, así como de la frecuencia, claridad de los mensajes y de la percepción de los trabajadores.

En este contexto, la estructura del estudio se encuentra organizada en las siguientes secciones, cada una de las cuales aborda aspectos específicos que permiten un análisis integral del tema:

Capítulo I. Este capítulo aborda la formulación del problema, incluyendo una descripción detallada de la situación conflictiva, el campo de estudio, las preguntas de investigación, los objetivos propuestos, así como los límites y restricciones del análisis.

Capítulo II. Este capítulo se enfoca en el marco teórico-conceptual, el cual abarca el estado actual del conocimiento en el área de estudio. Se presentan las bases teóricas pertinentes, así como los antecedentes relevantes que sustentan la investigación. Además, se incluye el marco legal y el marco conceptual que servirán de fundamento para el análisis que se realizará posteriormente.

Capítulo III. En este capítulo, se presentan las variables y las hipótesis de investigación, definiendo con claridad la influencia que se analizará a lo largo del estudio. Estas hipótesis orientarán el proceso investigativo y facilitarán la evaluación de la influencia entre las variables consideradas.

Capítulo IV. Este capítulo se dedica a la metodología, describiendo el tipo, nivel y diseño de la investigación, así como la población y la unidad de análisis. También se detallan las técnicas de recolección de datos y los métodos para verificar o refutar las hipótesis formuladas.

Capítulo V. En esta sección se presentan los resultados del estudio, abarcando tanto los hallazgos descriptivos como los inferenciales, incluyendo la discusión detallada de los resultados obtenidos.

Capítulo VI. Finalmente, este capítulo está dedicado a la propuesta para mejorar la comunicación interna, con el fin de influir positivamente en la satisfacción laboral.

Finalmente, se presentan las conclusiones obtenidas a partir del estudio, seguidas de las recomendaciones pertinentes, las referencias bibliográficas consultadas y los anexos necesarios para lograr una comprensión integral del trabajo desarrollado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

A lo largo de la historia de la humanidad, la comunicación ha sido un aspecto esencial de la vida cotidiana, evolucionando desde símbolos y gestos iniciales hacia formas más sofisticadas. Hoy en día, las personas intercambian información y opiniones a través del proceso de comunicación para lograr objetivos dentro de los grupos humanos. Tanto individuos, empresas e instituciones utilizan la comunicación como una herramienta para alcanzar metas y objetivos, reconociendo su importancia en el entorno circundante (Vivas et al., 2022).

Dentro de las instituciones contemporáneas, la comunicación cumple un papel crucial en la difusión de información entre los colaboradores y mejora la productividad en general. Está comprobado que los trabajadores bien informados realizan sus tareas de manera más eficaz y eficiente, lo que contribuye al éxito organizacional (Vivas et al., 2022). Sin embargo, la falta de satisfacción laboral plantea una serie de desafíos que pueden afectar negativamente el bienestar vital de los expertos en una determinada disciplina. El estrés, la sobrecarga de trabajo, la angustia física y emocional, los bajos salarios, la infravaloración profesional, los problemas de gestión de la salud y la desintegración de los miembros del equipo son algunos de los desafíos que se deben superar para promover un entorno laboral positivo (F. Silva et al., 2022).

En este contexto, la comunicación interna adquiere una importancia destacada en la satisfacción laboral de los compañeros de trabajo. América del Norte ha experimentado una disminución en la percepción positiva de la COI, pasando del 58,6% al 50,7%, lo cual tiene

un efecto perjudicial en el desempeño de los trabajadores en las organizaciones. En América Latina, muchas organizaciones luchan con la comunicación interna, lo que se traduce en una disminución de la productividad, la eficiencia y percepción no favorable de la satisfacción laboral. Sin embargo, se ha demostrado que el uso continuo de la comunicación interna genera hallazgos positivos y fomenta la satisfacción de los compañeros de trabajo con sus labores (Díaz y Vásquez, 2022). Es fundamental implementar estrategias efectivas de comunicación interna que fomenten la claridad, la involucración y el continuo intercambio de opiniones, para mejorar la satisfacción laboral y fortalecer el rendimiento organizacional en general.

La satisfacción laboral es un componente clave en la vida de los profesionales, ya que afecta su bienestar y el desempeño de sus tareas (Iparraguirre y Salazar, 2021). A nivel mundial, el 85% de los trabajadores han evidenciado que no se sienten satisfechos con su trabajo ni están comprometidos con él (Iparraguirre y Salazar, 2021). Esta falta de satisfacción también se refleja en México, donde el 12% de trabajadores se considera satisfecho y el 28% afirmó no estarlo (Castro et al., 2022).

La satisfacción en el lugar de trabajo se relaciona con el estado emocional positivo de una persona en influencia con su empleo. Diversos enfoques han sido identificados para determinar las causas de la satisfacción laboral, incluyendo factores cognitivos, influencias sociales y aspectos personales (Iparraguirre y Salazar, 2021). Es importante tener en cuenta que la insatisfacción laboral también puede tener efectos negativos en la salud, generando problemas físicos y mentales (Castro et al., 2022).

En este contexto, la comunicación organizacional desempeña una función fundamental en el intercambio de ideas y en el desempeño empresarial. Con los avances tecnológicos y los cambios organizacionales, la gestión de la comunicación se vuelve aún

más importante. La comunicación organizacional proporciona información, fomenta la comprensión y la participación de los miembros, y contribuye a la motivación e interacción en todas las actividades (Pineda-Henao, 2020). Por lo tanto, es fundamental que las empresas reflexionen sobre sus estrategias de comunicación para crear valor y alcanzar sus objetivos.

La comunicación organizacional (CO) en América Latina ha demostrado ser altamente efectiva, superando a otras regiones del mundo en términos de resultados positivos. No obstante, se han identificado áreas de mejora en países como Argentina, Brasil y Chile, como lo señala un estudio reciente realizado por Saldaña y su equipo el 2023.

Asimismo, en el contexto peruano, se hace hincapié en la importancia de establecer metas y responsabilidades claras como parte fundamental para lograr una comunicación organizacional efectiva. Destacando la necesidad de motivar a los trabajadores en la consecución de estos objetivos, tal como lo indican las investigaciones de Saldaña et al. (2023). Es crucial mencionar que la investigación sobre la comunicación interna en instituciones tradicionales es limitada, según los hallazgos de Cabrera et al. (2020). Sin embargo, a nivel local, se ha constatado que la deficiente comunicación interna se considera la principal "enfermedad empresarial", según una encuesta realizada en múltiples países.

En la Municipalidad Distrital de Pucyura se identificaron niveles preocupantes de insatisfacción laboral, los cuales podrían estar incidiendo negativamente en la comunicación interna de la institución. El presente estudio sugiere que esta insatisfacción laboral podría estar interfiriendo con la calidad de la comunicación entre los trabajadores y plantea que mejorar la comunicación interna contribuiría a fortalecer la satisfacción laboral. Esto, a su vez, impactaría positivamente en la productividad, la retención de empleados y la calidad de atención ofrecida a la población.

1.2. Formulación del problema

a) Problema general

¿Cómo influye la comunicación interna en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023?

b) Problemas específicos

- ¿Cómo influye la comunicación vertical descendente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023?
- ¿Cómo incide la comunicación vertical ascendente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023?
- ¿Cómo influye la comunicación horizontal-diagonal en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023?
- ¿Cómo impacta la retro-alimentación en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Valor metodológico

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), una investigación posee valor metodológico cuando propone nuevas metodologías o herramientas para la obtención de información. En este contexto, la investigación actual se distingue por la implementación de un procedimiento riguroso y sistemático, fundamentado en la teoría científica, para la evaluación de los problemas planteados. Su relevancia se evidencia en el enfoque cuantitativo y los métodos específicos empleados para analizar la influencia entre las variables de estudio en un entorno municipal. Este enfoque no solo proporciona un marco de referencia valioso para estudios futuros, sino que también ofrece oportunidades para mejorar la comunicación interna y la satisfacción laboral en organizaciones similares.

1.3.2. Valor teórico

Siguiendo las ideas de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la justificación teórica se refiere a la aplicación de una teoría específica para fortalecer o ampliar los conocimientos existentes (p. 45). En este contexto, el valor teórico de esta investigación reside en la integración de las teorías de comunicación organizacional y de sistemas, adaptadas al entorno municipal. Estas teorías nos proporcionan un marco sólido para comprender cómo los flujos de información, las estructuras comunicativas y las interacciones dentro de una organización impactan en la satisfacción laboral. En particular, la teoría de comunicación organizacional ofrece una perspectiva detallada sobre los procesos y mecanismos mediante los cuales la comunicación interna influye en la satisfacción de los trabajadores. Por otro lado, la teoría de sistemas permite analizar la comunicación organizacional como un conjunto interrelacionado de componentes que afectan el funcionamiento de la organización.

Este estudio enriquece el conocimiento existente al ofrecer una visión renovada sobre la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en un entorno municipal. Al examinar cómo la comunicación interna puede mejorar la satisfacción de los trabajadores, se subraya la importancia de esta variable para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. Además, la investigación no solo valida conceptos teóricos clave, sino que también proporciona aplicaciones prácticas y recomendaciones específicas para optimizar la comunicación interna y, por ende, la satisfacción laboral dentro de las entidades municipales.

1.3.3. Valor práctico

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación también tiene implicaciones prácticas, lo que significa que puede conducir a la aplicación de innovaciones o mejoras para resolver problemas del mundo real (p. 45). En este contexto, los hallazgos de este estudio tendrán un impacto significativo en las decisiones de las autoridades, organizaciones y personas involucradas en la gestión municipal.

Con base en los resultados obtenidos, se podrán identificar áreas clave que requieren mejoras en la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Pucyura. Esto facilitará el diseño e implementación de estrategias dirigidas a optimizar tanto el flujo de información como la cohesión organizacional. Además, estas acciones promoverán un aumento en la satisfacción y el compromiso laboral de los trabajadores municipales. La aplicación de las medidas sugeridas no solo contribuirá a la creación de un entorno laboral más eficiente y armonioso, sino que también mejorará significativamente el servicio que la municipalidad brinda a la comunidad. Al asegurar condiciones óptimas en la comunicación interna y en la satisfacción laboral, se generará un impacto positivo en la calidad del trato y la atención proporcionada a la población de Pucyura, logrando así un beneficio directo para los habitantes del distrito.

1.3.4. Valor social

De acuerdo con lo mencionado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la importancia social de una investigación radica en su impacto en los proyectos sociales y en las personas que se benefician de ellos. En este caso, los principales beneficiarios de la investigación son los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, ubicada en la provincia de Anta, en el departamento de Cusco. Los resultados del estudio están diseñados

para mejorar su entorno laboral al fortalecer la comunicación interna, lo que a su vez aumentará su satisfacción y productividad.

Además, las autoridades de la entidad se beneficiarán directamente al contar con un diagnóstico preciso y recomendaciones fundamentadas, lo que les permitirá tomar decisiones informadas para optimizar la comunicación interna. Esto no solo contribuirá a mejorar la satisfacción laboral, sino que también estará alineado con el bienestar integral de los trabajadores. En un sentido más amplio, una mejora en la comunicación interna puede generar un efecto dominó, resultando en una prestación de servicios públicos más eficiente y efectiva. Esto, a su vez, repercutirá positivamente en la calidad de vida de la comunidad local, consolidando la relación entre la municipalidad y los ciudadanos y reforzando la confianza en la gestión pública.

1.4. Objetivos de la investigación

a) Objetivo general

Determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023.

b) Objetivos específicos

- Evaluar la influencia de la comunicación vertical descendente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023.
- Establecer la incidencia de la comunicación vertical ascendente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023.
- Analizar la influencia de la comunicación horizontal-diagonal en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023.
- Analizar el impacto de la retro-alimentación en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. *Delimitación espacial*

La investigación se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Pucyura, ubicada en la provincia de Anta, departamento de Cusco.

1.5.2. *Delimitación temporal*

La investigación se llevó a cabo en el año 2023, utilizando datos obtenidos a través de un cuestionario realizado ese mismo año.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.2.1. Comunicación interna

De acuerdo a Charry (2018), la comunicación interna se trata de una variedad de actividades que realiza una organización con la finalidad de estructurar y establecer óptimas relaciones con los trabajadores haciendo uso de una variedad de herramientas de comunicación, información, integración y motivación.

Morilla y Martínez (2020), mencionan que la comunicación dentro de una empresa, es una herramienta esencial orientada a aumentar el compromiso, el consenso y la competitividad en el marco de la estructura organizacional general. También dice que cuando esto se hace de manera efectiva, aumenta la productividad y la armonía en el lugar de trabajo.

Asimismo, Egas y Yance (2018), describen la interacción interna se percibe como un conjunto de actividades ideadas deliberada y voluntariamente para ser relevantes para el público de una organización con el fin de transmitir características de la empresa, sus actividades, productos o servicios.

La comunicación en la organización es una variedad de herramientas y prácticas, las cuales son diseñadas para mejorar y optimizar la concurrencia de mensajes entre los participantes de la empresa o viceversa, entre la organización y sus miembros. Asimismo, se considera que esta herramienta tiene la capacidad de modificar las percepciones y comportamientos de las audiencias, tanto dentro como fuera de la compañía, lo que contribuye al logro óptimo y ágil de las metas de la empresa (Viñaras, 2020).

Creando interacciones de naturaleza positiva entre los miembros de la organización, facilita una correcta coordinación y fomento de las relaciones laborales, incrementa la productividad y la eficacia en el entorno laboral, establece un ambiente armonioso, y de alguna manera disminuye el nivel de conflictos. La comunicación sirve de muchas formas, permitiendo el control del comportamiento de los asociados. Las empresas poseen una jerarquía de privilegios y políticas convencionales que los miembros de la organización deben cumplir. Es común ver a los trabajadores reportar quejas relacionadas con el trabajo relacionado con su título de trabajo o función que se mencionan a su supervisor inmediato (Viñaras, 2020).

La comunicación interna se refiere al proceso de intercambio de información y mensajes dentro de una organización o grupo, ya sea de forma vertical o lateral. En la dimensión vertical, se subdivide en direcciones ascendente y descendente. La comunicación descendente es aquella que fluye desde niveles superiores de un grupo u organización hacia niveles inferiores, y es utilizada por líderes y gerentes para asignar metas, dar instrucciones, explicar políticas y procedimientos, señalar problemas que requieren atención y proporcionar retroalimentación sobre el desempeño. Además, la comunicación interna contribuye a fomentar un fuerte compromiso de los colaboradores al promover dinámicas relacionales, participativas y sentimientos de pertenencia, al valorizar el capital humano y gestionar de manera efectiva la interacción con los miembros de la organización (Jiménez et al., 2021).

La comunicación interna, en el ámbito empresarial, se refiere a una herramienta diseñada para ser utilizada dentro de una organización con el propósito de crear un entorno laboral armonioso y productivo. Su objetivo principal es facilitar la interacción entre las personas en diferentes niveles jerárquicos, permitiendo una comprensión adecuada de los

mensajes transmitidos. Esta comunicación interna desempeña un papel crucial al motivar al capital humano a sentir un sentido de pertenencia, promoviendo el trabajo en equipo y colaboración para lograr los objetivos de la empresa. Además, fomenta la creación de un ambiente positivo al facilitar la gestión de la información, resaltando los propósitos y la importancia de cada acción realizada por los empleados, lo que posibilita la toma de decisiones tanto a nivel individual como grupal (Vivas y Saavedra, 2019).

2.2.1.1. Características de la comunicación interna

1. Bidireccionalidad: la comunicación interna debe ser tanto ascendente como descendente, facilitando un flujo continuo de información entre la dirección y los empleados. Este aspecto es fundamental para garantizar que las inquietudes y sugerencias de los empleados lleguen a los niveles superiores de la organización, mientras que la dirección puede transmitir sus expectativas y directrices. Esta bidireccionalidad no solo mejora la transparencia, sino que también fomenta una cultura organizacional donde todos se sienten escuchados y valorados, contribuyendo así al compromiso y la satisfacción laboral (Miller, 2009).

2. Claridad y precisión: la efectividad de la comunicación interna está directamente relacionada con la claridad y precisión de los mensajes transmitidos. Un mensaje ambiguo o mal formulado puede generar confusión, malentendidos y, en última instancia, afectar el rendimiento organizacional. La falta de claridad puede llevar a errores en la ejecución de tareas, disminuyendo la eficacia operativa. Por lo tanto, es esencial que los comunicadores internos se esfuercen por utilizar un lenguaje sencillo y directo, asegurándose de que todos los empleados comprendan completamente la información que se les presenta (Robinson, 2008).

3. Oportunidad: la comunicación debe ser oportuna, asegurando que los empleados reciban la información necesaria en el momento adecuado. Esto es crucial para la toma de decisiones informadas y para que los empleados se sientan preparados para enfrentar desafíos. La información oportuna también contribuye a la agilidad organizacional, permitiendo que la empresa responda rápidamente a cambios del entorno y a las necesidades de sus colaboradores. Si los mensajes llegan tarde o se retrasan, pueden perder su relevancia y efectividad, afectando la capacidad de los empleados para desempeñar sus funciones de manera óptima (Downs y Adrian, 2004).

4. Relevancia: la información compartida debe ser pertinente y significativa para los empleados y su trabajo diario. Cuando los mensajes son relevantes, aumentan la motivación y el compromiso con la organización, ya que los colaboradores pueden ver el impacto de la información en su desempeño y en los objetivos de la empresa. La relevancia también implica adaptar la comunicación a las diferentes audiencias dentro de la organización, asegurando que cada grupo reciba información que resuene con sus necesidades y responsabilidades. Esto no solo mejora la conexión emocional con la organización, sino que también puede incentivar una mayor participación y colaboración entre los empleados (Bourne, 2005).

En conjunto, estas características de la comunicación interna son vitales para el éxito organizacional, ya que crean un ambiente de trabajo donde la información fluye libremente, se entiende claramente y se aplica de manera efectiva, lo que finalmente fortalece las relaciones laborales y mejora el rendimiento general.

2.2.1.2. *Teoría de la comunicación organizacional*

Fue desarrollada por Herbert A. Simon, James G. March y Karl E. Weick, ofrece una comprensión profunda del papel que juega la comunicación en la dinámica de funcionamiento y toma de decisiones dentro de las organizaciones. Esta teoría explora cómo la comunicación influye en el comportamiento organizacional, la toma de decisiones y la adaptación a cambios en el entorno, destacando su papel estratégico en la gestión eficaz y la alineación de objetivos organizacionales.

En su influyente obra *Organizations* (1958), Herbert A. Simon y James G. March subrayan la importancia de la comunicación en la toma de decisiones dentro de las organizaciones. Simon y March argumentan que la comunicación es fundamental para la toma de decisiones racionales, ya que facilita el intercambio de información necesaria para la evaluación de alternativas y la coordinación de esfuerzos. La comunicación permite a los miembros de una organización compartir información relevante, discutir opciones y llegar a decisiones informadas que alineen los objetivos individuales con los objetivos organizacionales.

Simon introduce el concepto de "racionalidad limitada," que sostiene que las decisiones racionales se ven limitadas por la capacidad cognitiva de los individuos y la disponibilidad de información. En este contexto, la comunicación juega un papel crucial al proporcionar la información necesaria para superar estas limitaciones. March, por su parte, amplía esta idea al enfocarse en cómo la comunicación facilita la coordinación y la alineación de objetivos entre los diferentes miembros de la organización. La comunicación efectiva permite a los trabajadores comprender las metas comunes, colaborar en la ejecución de estrategias y ajustar sus esfuerzos para lograr los objetivos organizacionales.

Karl E. Weick, en su obra *The Social Psychology of Organizing* (1979), introduce el concepto de "*sensemaking*," que ofrece una perspectiva dinámica sobre la comunicación dentro de las organizaciones. Según Weick, la comunicación no solo refleja la estructura organizacional existente, sino que también juega un papel activo en la formación y redefinición de esta estructura en respuesta a cambios en el entorno. El "*sensemaking*" se refiere al proceso mediante el cual los miembros de una organización interpretan y dan sentido a la información y a las situaciones emergentes, construyendo una comprensión compartida que guía sus acciones y decisiones.

Weick argumenta que la comunicación es un proceso continuo y adaptativo que permite a las organizaciones ajustar sus estructuras y prácticas en función de la información nueva y los cambios del entorno. Este enfoque resalta la importancia de la comunicación como una herramienta estratégica para la adaptación organizacional. La capacidad de una organización para interpretar y reaccionar ante cambios depende de la calidad de su comunicación interna, que facilita la identificación de problemas, la evaluación de alternativas y la implementación de soluciones efectivas.

Las teorías de Simon, March y Weick destacan la comunicación como un componente esencial para la gestión eficaz y la adaptación organizacional. En la gestión, una comunicación clara y efectiva es fundamental para la toma de decisiones informadas y la coordinación de esfuerzos entre los miembros de la organización. La comunicación permite a los líderes transmitir objetivos, expectativas y estrategias, mientras que también proporciona a los trabajadores la información necesaria para alinear sus esfuerzos con los objetivos organizacionales.

En términos de adaptación organizacional, la comunicación juega un papel clave en la capacidad de una organización para responder a cambios en el entorno. La capacidad de

una organización para realizar *sensemaking* y ajustar sus estructuras y prácticas en función de la información emergente depende de una comunicación fluida y continua. Las organizaciones que fomentan una cultura de comunicación abierta y colaborativa están mejor equipadas para identificar oportunidades y amenazas, adaptarse a cambios y mantener su competitividad en un entorno dinámico.

En síntesis, la Teoría de la Comunicación Organizacional desarrollada por Herbert A. Simon, James G. March y Karl E. Weick ofrece una comprensión integral del papel de la comunicación en el funcionamiento y la toma de decisiones dentro de las organizaciones. La comunicación no solo facilita la toma de decisiones racionales y la coordinación de objetivos, sino que también desempeña un papel activo en la adaptación organizacional mediante el proceso de "*sensemaking*." Estas perspectivas subrayan la comunicación como una herramienta estratégica esencial para la gestión eficaz y la capacidad de adaptación de las organizaciones en un entorno en constante cambio.

2.2.1.3. Teoría general de sistemas

Desarrollada a partir de la Teoría General de Sistemas propuesta por Ludwig von Bertalanffy en 1968, la perspectiva que considera a la organización como un sistema complejo ofrece una visión integral sobre la función de la comunicación en el funcionamiento organizacional. Esta teoría, ampliada por Kenneth D. Bailey, explora cómo la comunicación actúa como el "flujo" que une y coordina los diversos subsistemas de una organización, subrayando la importancia de la comunicación interna para mantener el equilibrio y la sinergia en el sistema organizacional.

La Teoría General de Sistemas, formulada por Ludwig von Bertalanffy, propone que los sistemas están compuestos por partes interrelacionadas que funcionan conjuntamente para formar un todo coherente. Bertalanffy definió un sistema como un conjunto de

elementos que interactúan entre sí, donde cada parte tiene un rol específico y contribuye al funcionamiento global del sistema. La teoría destaca que los sistemas tienen propiedades emergentes que no pueden ser entendidas solo analizando las partes individuales, sino que deben ser observadas en su totalidad.

Esta perspectiva se aplica a las organizaciones al considerarlas como sistemas complejos formados por diversos subsistemas, tales como departamentos, equipos y unidades funcionales. Cada uno de estos subsistemas desempeña una función específica y está interconectado con otros subsistemas a través de flujos de información y comunicación.

Aplicación de la Teoría General de Sistemas a la Comunicación Organizacional

Kenneth D. Bailey, al aplicar los conceptos de la Teoría General de Sistemas a la comunicación organizacional, amplía esta perspectiva al examinar cómo la comunicación actúa como el "flujo" que integra y coordina los diferentes subsistemas de una organización. Según Bailey, la comunicación interna es esencial para el funcionamiento armónico del sistema organizacional, ya que facilita la transferencia de información y la coordinación de actividades entre los diversos componentes del sistema.

La comunicación interna no solo permite que los subsistemas se coordinen eficientemente, sino que también es crucial para mantener el equilibrio y la sinergia dentro del sistema. Bailey enfatiza que una comunicación efectiva asegura que la información fluya de manera oportuna y precisa entre los niveles jerárquicos y entre diferentes departamentos, lo que permite a la organización funcionar de manera integrada y eficiente.

En un sistema organizacional, la comunicación actúa como un mecanismo clave para la coordinación de actividades. Los subsistemas dependen de la comunicación para intercambiar información relevante, coordinar esfuerzos y asegurar que todos los miembros

de la organización estén alineados con los objetivos y estrategias. Una comunicación efectiva facilita la planificación, la ejecución de tareas y la resolución de problemas, contribuyendo al logro de metas organizacionales.

Además, la comunicación interna permite a los líderes transmitir directrices claras y recibir retroalimentación de los trabajadores, lo que ayuda a ajustar estrategias y procesos en función de las necesidades y desafíos emergentes. Sin una comunicación adecuada, las actividades pueden volverse descoordinadas, lo que puede llevar a ineficiencias y a la falta de alineación entre los subsistemas.

La teoría de la comunicación organizacional basada en la Teoría General de Sistemas también subraya la importancia de la comunicación para la adaptación y el cambio organizacional. En un entorno dinámico y en constante evolución, las organizaciones deben ser capaces de adaptarse rápidamente a nuevas circunstancias y desafíos. La comunicación efectiva juega un papel crucial en este proceso al permitir que la información relevante sobre cambios en el entorno, nuevas oportunidades y amenazas sea compartida y discutida dentro de la organización.

Un sistema organizacional que mantiene una comunicación abierta y continua está mejor preparado para enfrentar cambios y ajustar sus estructuras y procesos en respuesta a nuevas condiciones. La comunicación actúa como un medio para identificar áreas que requieren adaptación, coordinar los esfuerzos de cambio y asegurar que todos los miembros de la organización estén comprometidos con la transición.

La visión sistémica de la comunicación organizacional enfatiza que cada componente y cada flujo de comunicación contribuyen al funcionamiento general del sistema. La teoría subraya que la comunicación no debe ser vista solo como un proceso de

transferencia de información, sino como un elemento integral que afecta el funcionamiento y el éxito del sistema organizacional en su conjunto.

Al considerar la organización como un todo interconectado, la teoría destaca la importancia de mantener una comunicación efectiva en todos los niveles y entre todos los subsistemas. Cada flujo de comunicación y cada interacción contribuyen al equilibrio y a la sinergia del sistema, y una comunicación ineficaz en cualquier parte del sistema puede tener repercusiones en todo el funcionamiento organizacional.

Concluyendo en que la teoría de la comunicación organizacional basada en la Teoría General de Sistemas y ampliada por Kenneth D. Bailey ofrece una perspectiva comprensiva sobre el papel crucial de la comunicación en el funcionamiento y la toma de decisiones dentro de las organizaciones. Al considerar a la organización como un sistema complejo compuesto por subsistemas interrelacionados, la teoría destaca que una comunicación efectiva es esencial para la coordinación, el equilibrio, y la adaptación organizacional. Esta visión enfatiza que cada componente y cada flujo de comunicación contribuyen al funcionamiento armónico y al éxito general del sistema organizacional, subrayando la importancia de mantener una comunicación integral y eficiente en el entorno organizacional (Bertalanffy, 1968; Bailey, 1973).

La comunicación interna se estructura en diversas dimensiones que facilitan la evaluación de su efectividad e impacto dentro de la organización, desempeñando un papel crucial en la transmisión de información, la claridad de los mensajes, el fortalecimiento de las relaciones laborales y la promoción de un entorno de trabajo colaborativo, tales como:

2.2.1.4. Dimensión 1. Comunicación vertical descendente

Es aquella que se da desde la gerencia o dirección orientado a los subordinados, esto significa que se sigue la secuencia de mando o la jerarquía natural de la organización. En ese caso, los líderes de la organización tienen el total de la responsabilidad de la comunicación. Esta tipología de comunicación es un medio que los directivos usan para asignar tareas, a través de ellos, se anuncian los objetivos y se realiza el *feedback* correspondiente. Este tipo de comunicación tiende a ser muy efectivo, puesto que la persona que posee el control, tiene gran capacidad de mando y un conocimiento alto para coordinar al equipo de trabajo. Existen diversos canales para fomentar la comunicación descendente, estos son las conferencias, reuniones, correos, etc. (R. Silva, 2011).

La comunicación descendente es un proceso en el que la información emana de los niveles superiores de una organización hacia los niveles inferiores. Este tipo de comunicación tiene varios beneficios importantes, uno de los cuales es su capacidad para proporcionar retroalimentación valiosa a la empresa. Al comunicar las metas, objetivos y expectativas de manera clara y directa, la comunicación descendente facilita que los trabajadores comprendan con mayor claridad las expectativas establecidas para ellos y cómo sus contribuciones individuales afectan el éxito general de la organización. Esto crea un ciclo de retroalimentación donde los líderes pueden evaluar el progreso, identificar áreas de mejora y reconocer los logros (Trelles, 2001).

Cuando los colaboradores están bien informados sobre las estrategias, políticas y cambios en la organización, se sienten más involucrados y comprometidos con su trabajo. Saber que sus opiniones y sugerencias son valoradas y consideradas en el proceso decisional eleva su ánimo y motivación, lo que a su vez se traduce en un mayor rendimiento y productividad en el lugar de trabajo (Trelles, 2001).

La comunicación descendente se define como el proceso de intercambio de información y mensajes que fluye desde niveles superiores de un grupo u organización hacia niveles inferiores. En este tipo de comunicación, la información se origina en la dirección o el liderazgo de la organización y se transmite al personal u otros miembros de la organización. Su principal finalidad es garantizar una adecuada comprensión de los objetivos, metas, tareas, procedimientos y directrices establecidos por la organización. La comunicación descendente se utiliza para transmitir órdenes, instrucciones, proporcionar retroalimentación sobre procesos organizativos, ofrecer orientación curricular y mantener informados a los miembros de la organización sobre las metas y los propósitos de la entidad. En resumen, la comunicación descendente es esencial para la transmisión efectiva de la información y la dirección de las acciones dentro de la organización (Papic, 2019a).

- **Indicador 1. Información**

Datos relevantes y procesados que se transmiten de manera jerárquica desde superiores a subordinados dentro de una organización. La información en este contexto puede incluir actualizaciones sobre políticas, procedimientos, metas organizacionales, entre otros, y se utiliza para mantener a los trabajadores informados sobre aspectos importantes relacionados con su trabajo y la empresa.

- **Indicador 2. Valores**

Principios éticos, culturales o filosóficos que se transmiten de los líderes o directivos a los trabajadores dentro de una organización. Los valores en este contexto sirven para establecer las normas y expectativas de comportamiento, así como para alinear a los integrantes de la compañía con la visión y misión de esta.

- **Indicador 3. Noticias**

Información relevante y actualizada sobre eventos internos o externos que se comunica de manera descendente desde la dirección o los superiores hacia los trabajadores. Las noticias en este contexto pueden incluir anuncios sobre cambios en la empresa, logros alcanzados, eventos próximos, entre otros, y tienen como objetivo mantener a los trabajadores informados y comprometidos con la organización.

- **Indicador 4. Instrucciones**

Directrices específicas y detalladas que se transmiten de manera descendente desde los superiores hacia los subordinados para orientar la realización de una tarea o actividad en particular. Las instrucciones en este contexto se utilizan para proporcionar claridad y guía sobre cómo llevar a cabo ciertas tareas o procesos de manera efectiva y eficiente.

- **Indicador 5. Indicaciones**

Consejos, recomendaciones o sugerencias que se comunican de manera descendente desde los líderes o superiores hacia los subordinados para orientar su desempeño o comportamiento en ciertas situaciones. Las indicaciones en este contexto pueden ofrecer orientación sobre cómo abordar problemas específicos, mejorar el rendimiento o adaptarse a cambios en el entorno laboral.

2.2.1.5. Dimensión 2. Comunicación vertical ascendente

Los mensajes en este tipo de comunicación fluyen, partiendo de los trabajadores hasta los grados superiores, de manera que se pueden formular preguntas, *feedback*, realizar algunas sugerencias, entre otros. El fin de las comunicaciones ascendentes es mejorar la moral y las conductas de los trabajadores basadas en actitudes, de manera que estos mensajes son clasificados como humanos o de integración (Trelles, 2001).

Además de lo mencionado, Trelles (Trelles, 2001), en función de los planeamientos de Planty y Machaver, establecen cuatro razones para valorar la comunicación ascendente. En primer lugar, funcionan de indicador en la receptibilidad del medio para los mensajes descendentes; en segundo lugar, contribuyen a facilitar las decisiones motivando a los trabajadores en su participación; también, proporcionan feedback para la comprensión de comunicaciones descendentes; y, finalmente, animan a la presentación de ideas importantes.

Se puede considerar a la comunicación ascendente como indispensable para actividades de planificación en la organización, además, permite proporcionar información útil para el desarrollo del proceso decisional, la naturaleza de este tipo de comunicación permite, además, conocer a los trabajadores, hecho que puede resultar crucial a los directivos de la empresa. (Trelles, 2001)

Quizá la ventaja fundamental de la comunicación ascendente es que se facilita la recepción de mensajes de primera mano, los mensajes de primera mano son fundamentales debido a que se evita la filtración y distorsión de estos.

De esta manera, Trelles (2001), concluye que el método de mayor efectividad para motivar las comunicaciones de este tipo, tiene que ver con la escucha con simpatía en los variados contactos y relaciones que se dan en la vida diaria, tanto en el contexto laboral, como en otras situaciones fuera del trabajo.

La comunicación ascendente se refiere al proceso de intercambio de información y mensajes que fluye desde los niveles inferiores de un grupo u organización hacia niveles superiores. Su principal propósito es proporcionar retroalimentación a los niveles superiores sobre el progreso en la consecución de metas y la identificación de problemas presentes en la organización. Además, la comunicación ascendente contribuye al desarrollo de un flujo

comunicativo en doble sentido, donde la información fluye tanto de arriba hacia abajo como de abajo hacia arriba. Esta retroalimentación y flujo de información ascendente son esenciales para enriquecer los procesos de trabajo, potenciar las interacciones y la coordinación entre las diferentes unidades de la organización, promover el diálogo social, empoderar a los miembros del personal, aprovechar las capacidades y energías ocultas, fomentar la reflexión y el consenso, y hacer que todos se sientan protagonistas de la actividad y metas de la institución (Papic, 2019b).

- **Indicador 1. Ascendente**

Se trata de la comunicación que se mueve desde los trabajadores de rangos inferiores hacia los superiores dentro de una empresa. Este tipo de comunicación posibilita que los trabajadores compartan retroalimentación, ideas, preocupaciones o sugerencias con sus superiores para mejorar el desempeño de la organización.

- **Indicador 2. Satisfacción**

Representa el grado de contento o gratificación que experimentan los trabajadores en relación con su trabajo, condiciones laborales, ambiente laboral u otros aspectos relevantes. La comunicación vertical ascendente puede ser una herramienta para expresar niveles de satisfacción, permitiendo a los trabajadores compartir sus opiniones y necesidades con los superiores.

- **Indicador 3. Comodidad**

Se refiere al sentimiento de confort o confianza que los trabajadores tienen al comunicarse con sus superiores en el contexto ascendente. Una comunicación vertical ascendente efectiva promueve un ambiente donde los trabajadores se sienten cómodos compartiendo sus ideas, inquietudes o sugerencias con sus superiores sin temor a represalias.

- **Indicador 4. Obstáculos**

Son barreras o dificultades que pueden interferir con la efectividad de la comunicación ascendente entre trabajadores y superiores. Estos obstáculos pueden incluir jerarquías rígidas, falta de canales de comunicación abiertos, temor a represalias, falta de confianza en la confidencialidad, entre otros.

- **Indicador 5. Comprensión**

Hace referencia a la capacidad de los superiores para entender y apreciar las perspectivas, preocupaciones y sugerencias expresadas por los trabajadores en la comunicación ascendente. Una comunicación vertical ascendente exitosa implica que los superiores sean receptivos, empáticos y estén dispuestos a comprender las experiencias y puntos de vista de sus subordinados.

2.2.1.6. Dimensión 3. Comunicación horizontal-diagonal

La comunicación horizontal es entendida por Trelles (2001), como una manera de intercambiar mensajes de manera lateral, esto quiere decir, que la comunicación se realiza entre personas que se presentan en el mismo grado de estratificación en el marco de la organización, de esta manera, los mensajes surgen a partir de los principios que siguen las redes de funcionamiento horizontal.

Los mensajes enviados en el marco de la red comunicacional de una organización, están relacionados de manera general con temas de factor humano como, por ejemplo, la coordinación, la gestión del conocimiento, la solución de problemas o de conflictos; de esta manera, se considera de suma importancia la comunicación horizontal, debido a que juega un rol fundamental en el entramado comunicacional de las organizaciones (Vivas y Saveedra, 2019).

A pesar de todo ello, la comunicación entre las personas de una misma jerarquía en la organización, tiene que pasar por muchas barreras, precisamente, es la naturaleza estratificada de la mayoría de las empresas, esto ha sido revisado por la autora y, junto al planteamiento de Fayol, realizan una síntesis acerca de este problema (Vivas y Saveedra, 2019).

La propuesta del puente fue elaborada por Fayol, la cual tiene que ver en reducir la distancia que tiene que recorrer el mensaje que el emisor tiene que enviar al receptor que se encuentra en su mismo nivel jerárquico, pero al que tiene que llegar luego de un proceso en el que intervienen los estratos superiores de la organización. Al comprender los excesivos relevos por los que tiene que pasar el mensaje, se concluyó en que se gasta recursos y tiempo, de esta manera, plantea que se deben establecer puentes, de forma que no sea requerida la intervención de las otras partes de la organización (Trelles, 2001).

Con el planteamiento de Fayol, el mensaje enviado en una comunicación horizontal solo pasaría por relevo, ahorrándose tiempo y recursos. Sin embargo, esta propuesta tiene limitaciones relacionadas a la autoridad y la sobrecarga. La autoridad es uno de los principales problemas para la comunicación horizontal, debido a que la presencia de la autoridad es crucial para el mantenimiento de muchas organizaciones y sus objetivos, de manera que, si el empleado logra saltarse las barreras jerárquicas en empresas jerarquizadas, podría resultar en ciertos conflictos y problemas (Vivas y Saveedra, 2019).

Con referencia a la sobrecarga de mensajes, el problema radica en que demasiados mensajes sin ningún tipo de filtro fluirían en demasiadas direcciones; resultado de todo ello, se desencadena un problema en la velocidad, que dejaría de ser funcional debido a la enorme cantidad de mensajes. De tal manera, Fayol propone, en última instancia, que la solución a

estos dos problemas consiste en considerar un término medio, sin caer en la rigidez de comunicación, ni tampoco en la anarquía comunicativa total (Trelles, 2001).

Identificados los problemas de comunicación organizacional, se debe considerar implementar, tal como menciona la síntesis anterior, la comunicación organizacional, de manera que se logre coadyuvar a las decisiones y al trabajo en el mismo nivel de una empresa, pero no solo ello, se pueden identificar también otros propósitos de este tipo de comunicación en una institución (Vivas y Saveedra, 2019).

En primer lugar, podemos mencionar la coordinación de las tareas; con esta, los encargados de los departamentos de una organización se reúnen para debatir el respaldo de cada sector con el propósito de alcanzar los objetivos del sistema. En segundo lugar, la resolución de problemas, propósito por el cual los miembros de una organización se juntan para enfrentar y solucionar un posible problema. (Trelles, 2001).

En tercer lugar, la participación de la información, a partir del cual los miembros se reúnen con representantes de otras áreas de la empresa para compartir datos que puedan resultar importantes. En cuarto lugar, la resolución de conflictos, a partir de la cual, los miembros de la empresa se juntan para debatir un conflicto que incide con sus competencias. La resolución de estos conflictos es particularmente importante debido a que garantiza la estabilidad emocional de los trabajadores de la empresa (Trelles, 2001).

La comunicación horizontal se refiere al intercambio de información y mensajes que ocurre entre los miembros de un mismo grupo de trabajo o entre trabajadores que ocupan posiciones de nivel equivalente en una organización. Este tipo de comunicación tiene como objetivo principal fomentar la coordinación, la unión, la armonía y la colaboración efectiva entre los diferentes miembros o unidades de la organización, ya que permite compartir

información, optimizar relaciones y enlaces, y asegurar que las funciones y tareas se articulen de manera eficiente en el mismo nivel jerárquico. La comunicación horizontal es esencial para evitar la duplicidad de funciones, promover la colaboración entre departamentos y unidades, y garantizar una coordinación efectiva en el seno de la organización (Papic, 2019a).

- **Indicador 1. Colaboración**

Es el proceso mediante el cual individuos o equipos trabajan juntos de manera activa y coordinada para lograr un objetivo común. En el contexto de la comunicación horizontal-diagonal, la colaboración implica compartir información, ideas y recursos entre personas en diferentes niveles jerárquicos y departamentos de una organización para alcanzar resultados compartidos (Castro-Martínez y Díaz-Morilla, 2021).

- **Indicador 2. Resolución**

Se refiere al proceso de encontrar soluciones efectivas para problemas, conflictos o desafíos que puedan surgir en el trabajo. La resolución implica el intercambio de opiniones y la cooperación entre individuos de distintos niveles jerárquicos y áreas de especialización para encontrar las mejores soluciones posibles (Castro-Martínez y Díaz-Morilla, 2021).

- **Indicador 3. Apoyo**

Consiste en proporcionar ayuda, asistencia o respaldo a colegas o compañeros de trabajo en la consecución de sus objetivos o en momentos de dificultad. En el contexto de la comunicación horizontal-diagonal, el apoyo implica ofrecer recursos, consejos, orientación o simplemente escuchar y brindar un espacio para expresar preocupaciones o necesidades (Castro-Martínez y Díaz-Morilla, 2021).

- **Indicador 4. Confianza**

Es la creencia en la integridad, competencia y fiabilidad de los demás, lo que permite establecer relaciones sólidas y colaborativas en el trabajo. En el contexto de la comunicación horizontal-diagonal, la confianza es fundamental para fomentar un espacio donde las personas se sientan confiadas para compartir pensamientos, comunicar opiniones y trabajar juntos hacia objetivos comunes (Castro-Martínez y Díaz-Morilla, 2021).

- **Indicador 5. Claridad**

Hace referencia a la transferencia de datos de manera precisa, comprensible y sin ambigüedades. En el contexto de la comunicación horizontal-diagonal, la claridad asegura que los mensajes se entiendan correctamente entre colegas de diferentes niveles jerárquicos y áreas de especialización, facilitando así la colaboración efectiva y la toma de decisiones informadas (Castro-Martínez y Díaz-Morilla, 2021).

2.2.1.7. Dimensión 4. Retro-alimentación

La retroalimentación de los procesos dentro de una empresa debe considerarse no solo como una práctica puntual, sino como un elemento integrado en la cultura organizacional. Esto implica que la retroalimentación no debe ser vista como una actividad aislada, sino como un proceso continuo que se desarrolla antes, durante y después de las evaluaciones o acciones relevantes. Es crucial que la retroalimentación sea llevada a cabo por la persona indicada, es decir, aquella que posea la autoridad y el conocimiento necesario para proporcionar información significativa y constructiva. Esta retroalimentación constante permite ajustar estrategias, corregir errores y mejorar el desempeño de manera proactiva (Vivas y Saavedra, 2019).

Es fundamental que la información fluya de manera fluida y transparente hacia el personal. Esto implica proporcionar los datos necesarios de manera oportuna y clara, lo que contribuye a una mejor comprensión de los objetivos, expectativas y procesos dentro de la empresa. La retroalimentación consensuada es esencial para garantizar que la información compartida sea precisa y relevante. Al involucrar a todas las partes interesadas en el proceso de retroalimentación, se fomenta la colaboración y se evita la propagación de rumores o malentendidos que puedan surgir debido a la falta de comunicación efectiva (Díaz y Vásquez, 2022).

Asimismo, se refiere al proceso de proporcionar información, comentarios y evaluaciones sobre un desempeño o una acción pasada con el fin de promover el aprendizaje, el crecimiento y la mejora continua. En el contexto educativo, implica ofrecer a estudiantes y docentes una evaluación cualitativa y cuantitativa oportuna sobre su desempeño, con el objetivo de que puedan comprender y contextualizar mejor la forma en que abordan y resuelven una problemática específica (Quezada y Salinas, 2021).

La importancia de este enfoque radica en su capacidad para evitar problemas como los rumores y la duplicidad de esfuerzos. Al mantener una comunicación clara y constante a través de la retroalimentación, se promueve la eficiencia, se minimizan los malentendidos y se crea un ambiente de trabajo más productivo y colaborativo (Díaz y Vásquez, 2022).

- **Indicador 1. Claridad**

En el contexto de la comunicación horizontal-diagonal, la claridad asegura que los mensajes se entiendan correctamente entre colegas de diferentes niveles jerárquicos y áreas de especialización, facilitando así la colaboración efectiva y la toma de decisiones informadas (Quaranta, 2019).

- **Indicador 2. Supervisión**

Es el acto de monitorear, observar o evaluar el desempeño o actividades de una persona, equipo o proceso. La retroalimentación a menudo implica algún nivel de supervisión, ya que los supervisores o líderes son responsables de proporcionar retroalimentación a sus subordinados para ayudarles a mejorar y alcanzar sus objetivos (Quaranta, 2019).

- **Indicador 3. Oportunidades**

Son situaciones o momentos en los que se puede recibir retroalimentación para aprender, crecer o mejorar. Las oportunidades de retroalimentación pueden surgir durante evaluaciones formales, reuniones de retroalimentación, interacciones cotidianas en el trabajo o a través de solicitudes específicas de retroalimentación (Quaranta, 2019).

- **Indicador 4. Expectativas**

Son las metas, estándares o criterios que se establecen para el desempeño o resultados esperados. La retroalimentación efectiva se basa en las expectativas claras y bien definidas, ya que proporciona una referencia clara para evaluar el desempeño y brinda orientación sobre cómo alcanzar o superar esas expectativas (Quaranta, 2019).

2.2.2. Satisfacción laboral

Puede describirse como la disposición general de una persona hacia su trabajo, incluyendo no solamente las labores y responsabilidades llevadas a cabo, sino también la relación con colegas y jefes, el ambiente de trabajo y el desafío de lograr metas y objetivos. En síntesis, la satisfacción en el trabajo abarca diversos elementos que se reflejan emocionalmente en el trabajador mediante sus actitudes, las cuales se reflejan en su

rendimiento laboral. De este modo, el desempeño del empleado está intrínsecamente ligado a la satisfacción laboral, afectando la productividad, el ausentismo y la rotación de personal (Nava-Gómez et al., 2019).

De igual manera, hace alusión al nivel en el que un trabajador se siente complacido y feliz con su empleo. Por otro lado, la motivación de desarrollo se relaciona con el nivel en el que una persona se siente satisfecha con las oportunidades de crecimiento en el trabajo. Ambos factores afectan la consecución de los objetivos estratégicos de las empresas (Alarcón et al., 2020).

La satisfacción laboral es un concepto complejo que abarca diversas dimensiones relacionadas con la experiencia de los trabajadores en su entorno laboral. Se refiere a cómo las personas perciben no solo las tareas que realizan en su trabajo, sino también el contexto en el que desempeñan esas funciones y cómo son valorados y reconocidos por su labor (Alarcón et al., 2020).

En primer lugar, la percepción del trabajo incluye aspectos como la naturaleza de las responsabilidades, el grado de autonomía y desafío que ofrece el puesto, la asociación con los compañeros y superiores, y el ambiente laboral en general. La forma en que los trabajadores perciben estas dimensiones influye en su nivel de satisfacción y bienestar en el trabajo (Alarcón et al., 2020).

El reconocimiento también desempeña un papel crucial en la satisfacción con el trabajo. Esto hace referencia a la valoración que los trabajadores reciben por parte de la empresa, tanto en términos de compensación económica como en reconocimiento emocional y profesional. Sentirse valorado y apreciado por el trabajo realizado influye

considerablemente en la satisfacción y entusiasmo de los trabajadores (Saavedra y Delgado, 2020).

Además, las actitudes de los trabajadores hacia su trabajo también son parte integral de la satisfacción laboral. Estas actitudes pueden incluir el compromiso con las tareas, la motivación para alcanzar metas y objetivos, el sentido de pertenencia a la organización, y la disposición para colaborar y contribuir de manera positiva al equipo y al logro de los objetivos organizacionales (Saavedra y Delgado, 2020).

Las opiniones que los trabajadores tienen sobre su trabajo y el funcionamiento de la organización también repercuten en su nivel de satisfacción laboral. Esto incluye aspectos como la percepción de la cultura organizacional, la eficacia de los procesos y políticas internas, la comunicación interna, y la habilidad de la compañía para cumplir con las necesidades y esperanzas de sus trabajadores (Saavedra y Delgado, 2020).

2.1.2.1. Teoría del desarrollo organizacional

El desarrollo de la organización se inició en 1947, en un contexto marcado por las carencias sociales derivadas de la posguerra. La escasez de materia prima y recursos humanos provocó importantes transformaciones en el desarrollo de la organización, lo que llevó a una mayor participación de las mujeres en la producción (Silva-Monsalve, 2019). El desarrollo organizacional ha demostrado ser una excelente herramienta para lograr una mayor efectividad de la organización, hecho que es de suma importancia en la sociedad contemporánea debido a que está caracterizado por una mayor competencia, tanto a nivel local como en el exterior. El desarrollo organizacional se realiza explorando los motivos humanos, enfatizando el interés por comprender y responder a la insatisfacción de las personas, siguiendo estructuras y métodos observados consciente o inconscientemente en

forma de autosatisfacción, para satisfacer las necesidades dentro de la organización (Guzman, 2018).

La satisfacción laboral se organiza en varias dimensiones que permiten evaluar su efectividad e impacto dentro de la organización. Estas dimensiones son fundamentales para comprender y medir el bienestar de los empleados en el entorno laboral, y pueden incluir aspectos como:

2.1.2.2. Dimensión 1. Satisfacción con los compañeros de trabajo

La aprobación con los compañeros de labor se refiere a la percepción del individuo sobre la equidad y equilibrio en las gratificaciones recibidas tanto por él mismo como por sus colegas en el ámbito de trabajo. Implica una evaluación dual por parte del trabajador: en primer lugar, evalúa su propio desempeño y capacidades en relación con lo que considera justo como recompensa por sus logros. En segundo lugar, examina las aportaciones y retribuciones de sus compañeros de trabajo. Cualquier discrepancia entre estas evaluaciones puede generar una sensación de insatisfacción en el individuo (Quispe y Paucar, 2020).

- Indicador 1. Colaboración

Es el proceso mediante el cual los compañeros de trabajo trabajan juntos de manera activa y armoniosa para lograr objetivos comunes. La satisfacción con los compañeros de trabajo se ve favorecida cuando existe una colaboración efectiva, ya que permite compartir conocimientos, habilidades y recursos, y promueve un sentido de pertenencia y trabajo en equipo (Saavedra y Delgado, 2020).

- Indicador 2. Interacción

Se refiere a la comunicación y relación entre compañeros de trabajo en el entorno laboral. La satisfacción con los compañeros de trabajo está estrechamente

relacionada con la calidad de la interacción entre ellos, que puede incluir conversaciones, cooperación en proyectos, apoyo mutuo y reconocimiento de logros (Saldaña et al., 2023).

- **Indicador 3. Amistades**

Son relaciones personales basadas en la confianza, el apoyo mutuo y el disfrute de la compañía del otro. La satisfacción con los compañeros de trabajo puede aumentar cuando se desarrollan amistades genuinas en el lugar de trabajo, ya que proporcionan un sentido de conexión, camaradería y bienestar emocional (Saldaña et al., 2023).

- **Indicador 4. Influencia**

Se refiere al impacto que tienen los compañeros de trabajo en los pensamientos, sentimientos y comportamientos de uno mismo en el entorno laboral. La satisfacción con los compañeros de trabajo puede ser influenciada por la actitud, el comportamiento y la ética laboral de los demás, así como por el apoyo y la colaboración que brindan en el cumplimiento de tareas y metas comunes (Saldaña et al., 2023).

2.1.2.3. Dimensión 2. Satisfacción con el salario

Es un elemento importante de la satisfacción laboral que refleja la percepción y evaluación subjetiva que los trabajadores tienen respecto a la compensación económica que reciben por su trabajo en el entorno laboral. Esta dimensión se centra específicamente en la valoración del salario en términos monetarios, considerando diversos factores que influyen en la percepción del empleado (Espinoza y Toscano, 2020).

En primer lugar, la adecuación del salario a las responsabilidades es un aspecto fundamental. Los trabajadores evalúan si su remuneración es justa y proporcionada en

relación con las tareas, el nivel de competencia requerido, la complejidad de las funciones y el grado de responsabilidad asumido en su puesto de trabajo. Sentirse compensados de manera adecuada en función de sus responsabilidades contribuye significativamente a la satisfacción con el salario (Duche et al., 2019).

La equidad salarial también es un elemento crucial que ejerce influencia en la percepción de los trabajadores. Esto implica comparar su salario con el de otros colegas que desempeñan roles similares dentro de la organización o en el mercado laboral en general. La percepción de equidad salarial se relaciona con la sensación de justicia y equidad en la distribución de la remuneración, lo cual impacta directamente en la satisfacción con el salario (Duche et al., 2019).

Asimismo, la frecuencia de los pagos es un aspecto a considerar. Los trabajadores valoran la consistencia y puntualidad en la entrega de sus salarios, así como la previsibilidad en los aumentos salariales o bonificaciones adicionales. La percepción de estabilidad y confiabilidad en los pagos influye en la satisfacción general con el salario (Espinoza y Toscano, 2020).

Es importante destacar que la satisfacción con el salario no se limita únicamente al aspecto monetario, sino que también puede estar influenciada por otros beneficios asociados, como el seguro de salud, planes de jubilación, oportunidades de desarrollo profesional, entre otros. Estos elementos complementarios pueden impactar en la percepción global de la compensación recibida y, por ende, en la satisfacción laboral de los trabajadores (Espinoza y Toscano, 2020).

- **Indicador 1. Compensación**

Se refiere al conjunto de beneficios financieros y no financieros que una persona recibe a cambio de su trabajo. En el contexto de la satisfacción con el salario, la compensación abarca el salario base, bonificaciones, incentivos, ventajas adicionales como seguro médico, tiempo libre remunerado, entre otros (Díaz et al., 2023).

- **Indicador 2. Valoración**

Es el proceso de evaluar el valor o la importancia de algo. En el contexto de la satisfacción con el salario, la valoración implica la percepción que tiene un empleado sobre la justicia y adecuación de la compensación que recibe en cuanto a su aporte, destrezas, trayectoria y la valía que ofrece a la empresa (Díaz et al., 2023).

- **Indicador 3. Remuneración**

Se refiere al acto de pagar a alguien por su trabajo o servicio. En el contexto de la satisfacción con el salario, la remuneración se centra en la cantidad y calidad de la compensación recibida, incluyendo el salario base, aumentos salariales, bonificaciones y otros incentivos económicos (Díaz et al., 2023).

- **Indicador 4. Equidad**

Es la percepción de justicia y equilibrio en las relaciones laborales, incluyendo la distribución de la compensación y los beneficios entre los trabajadores de una organización. En el contexto de la satisfacción con el salario, la equidad se relaciona con la creencia de que la remuneración es justa y proporcionada en comparación con el trabajo realizado, las responsabilidades asumidas y el desempeño laboral (Díaz et al., 2023).

2.1.2.4. Satisfacción con el jefe

Cuando los trabajadores perciben un genuino interés por parte de sus superiores en su bienestar y cuentan con respaldo de sus colegas de equipo, el sentimiento de pertenencia se fortalece considerablemente. Este sentido de pertenencia es esencial para establecer un entorno laboral positivo y eficiente, donde los trabajadores se perciban como valorados y se sientan incentivados a contribuir al éxito de la organización (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

Un líder competente no solo debe estar preparado para respaldar a su equipo en las tareas y desafíos laborales, sino que también debe fomentar activamente la colaboración entre los integrantes del equipo. Esto conlleva a establecer y fomentar espacios donde los trabajadores puedan compartir ideas, interactuar más allá de las responsabilidades laborales y construir relaciones sólidas fundamentadas en el respeto y la confianza recíproca (Varela y Marín, 2021).

La colaboración entre los trabajadores dentro de una organización no es algo que ocurra de manera natural o automática; requiere orientación, coordinación y un marco claro sobre cómo afrontar y participar en temas de interés compartido. Esto puede involucrar la resolución de conflictos de manera constructiva, la implementación eficiente de proyectos y la búsqueda de soluciones creativas para desafíos específicos que enfrenta el equipo (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

La naturaleza de esta colaboración no solo beneficia a los trabajadores individualmente, sino que también contribuye a la construcción de un capital social sólido tanto para las disciplinas como para la organización en su conjunto. Este capital social se basa en la confianza, la interacción frecuente y significativa entre los miembros del equipo, y la acumulación de conocimientos y aprendizajes que son fundamentales para el desarrollo

y la evolución exitosa de la organización en un entorno competitivo y cambiante (Varela y Marín, 2021).

- **Indicador 1. Organización**

Se refiere a la estructura y funcionamiento de la empresa o lugar de trabajo en el que se desempeña un empleado. La organización representa el entorno laboral en el que se desarrollan las relaciones con el superior, incluyendo la cultura empresarial, las políticas de gestión de personal y la comunicación interna (Pedraza, 2020).

- **Indicador 2. Reconocimiento**

Es el acto de valorar y apreciar el trabajo, esfuerzo o contribuciones de un empleado. El reconocimiento se refiere a la percepción que tiene el empleado sobre si su jefe reconoce y valora su trabajo, logros y aportes, lo cual puede influir en su satisfacción laboral y motivación (Pedraza, 2020).

- **Indicador 3. Relación**

Se refiere a la conexión o vínculo emocional entre un empleado y su jefe. En el contexto de la satisfacción con el jefe, la relación implica la calidad de la comunicación, el respeto mutuo, la confianza y el apoyo que existe entre ambas partes, lo cual puede influir en la satisfacción laboral y el bienestar emocional del empleado (Pedraza, 2020).

- **Indicador 4. Liderazgo**

Es la habilidad de una persona para influenciar, motivar y dirigir a otros hacia la consecución de metas y objetivos compartidos. En el contexto de la satisfacción con el jefe, el liderazgo se refiere a las habilidades y estilo de gestión del superior,

incluyendo su capacidad para inspirar, tomar decisiones, resolver problemas y brindar dirección (Pedraza, 2020).

- **Indicador 5. Gestión**

Hace referencia al procedimiento de planificación, estructuración, liderazgo y supervisión de los recursos y actividades dentro de una empresa. En el contexto de la satisfacción con el jefe, la gestión implica cómo el superior administra y coordina las tareas, el tiempo, los recursos y el desempeño de los trabajadores, lo cual puede influir en su nivel de satisfacción laboral y compromiso con el trabajo (Pedraza, 2020).

2.1.2.5. Dimensión 3. Satisfacción con la naturaleza del trabajo

La "satisfacción con la naturaleza del trabajo" es un aspecto fundamental de la experiencia laboral de un empleado, ya que se refiere al nivel de satisfacción, complacencia y disfrute que experimenta en relación con los aspectos intrínsecos de su trabajo. Estos elementos están estrechamente vinculados con las características de las tareas que realiza a diario, y ejercen un impacto significativo en su motivación, compromiso y bienestar en el entorno laboral (Boada, 2019).

Cuando un empleado experimenta satisfacción con la naturaleza de su trabajo, esto implica que encuentra sentido y valor en las responsabilidades que desempeña. Este sentido de significado puede surgir de diferentes aspectos, como el nivel de desafío que ofrecen las tareas, la oportunidad de aplicar y desarrollar habilidades y conocimientos, así como la contribución tangible que realiza a los propósitos y metas de la organización (Boada, 2019).

Además, la satisfacción con la naturaleza del trabajo también se relaciona con el crecimiento personal y la búsqueda de autorrealización por parte del empleado. Esto

significa que las tareas que realiza no solo le brindan satisfacción a nivel profesional, sino que también contribuyen a su desarrollo y crecimiento personal. Los trabajadores suelen valorar el reconocimiento por sus logros, las oportunidades de promoción y la autonomía para tomar decisiones y gestionar su trabajo de manera independiente (Boada, 2019).

- **Indicador 1. Involucramiento**

Se refiere al grado en que un empleado se siente conectado, comprometido y emocionalmente involucrado en su trabajo. En la satisfacción con la naturaleza del trabajo, el involucramiento se relaciona con la capacidad del trabajo para mantener la atención, el interés y la motivación del empleado, lo cual puede tener un impacto en su satisfacción en el trabajo y en su sensación de logro personal (Pérez et al., 2018).

- **Indicador 2. Oportunidad**

Son las posibilidades de crecimiento, desarrollo y avance profesional que ofrece el trabajo. En el contexto de la satisfacción con la naturaleza del trabajo, las oportunidades se refieren a la capacidad del puesto para brindar al empleado la posibilidad de adquirir nuevas habilidades, asumir mayores responsabilidades, avanzar en su carrera y alcanzar sus metas profesionales (Pérez et al., 2018).

- **Indicador 3. Desafíos**

Son las situaciones, tareas o proyectos que requieren esfuerzo, habilidad y superación por parte del empleado. En la satisfacción con la naturaleza del trabajo, los desafíos se relacionan con la capacidad del puesto para ofrecer al empleado oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, así como para estimular su creatividad, innovación y resolución de problemas (Pérez et al., 2018).

- **Indicador 4. Diversidad**

Se refiere a la variedad de tareas, actividades, responsabilidades y experiencias que ofrece el trabajo. En la satisfacción con la naturaleza del trabajo, la diversidad se relaciona con la capacidad del puesto para mantener al empleado interesado, comprometido y motivado mediante la exposición a diferentes aspectos del trabajo, la oportunidad de aprender y crecer en diversas áreas, y la valoración de la contribución única de cada individuo (Pérez et al., 2018).

2.1.2.6. Dimensión 4. Satisfacción con las promociones

La "satisfacción con las promociones de trabajo" es un componente crucial de la experiencia laboral de un individuo, ya que está estrechamente relacionado con las posibilidades de promoción y avance en su carrera dentro de la organización. Este tipo de satisfacción se refiere al nivel de gratificación y cumplimiento que siente el empleado al tener acceso a nuevas responsabilidades, desafíos y reconocimientos asociados con su progreso en la jerarquía laboral (Ethel et al., 2021).

Cuando un individuo experimenta satisfacción con las promociones de trabajo, significa que percibe las oportunidades de ascenso como un escalón hacia el crecimiento profesional y la realización personal. La promoción no solo representa un avance en el estatus social dentro de la organización, sino que también refleja el nivel de reconocimiento, respeto y aceptación que se le otorga al empleado por su desempeño y contribución al éxito de la empresa (Boada, 2019).

Es importante destacar que las promociones no solo tienen un impacto individual, sino que también pueden influir en la dinámica y la cultura organizacional en su conjunto. Cuando se promueve a un empleado, se crea un ambiente en el que otros miembros del equipo pueden aspirar a roles de mayor responsabilidad y liderazgo, lo que fomenta la

motivación y el compromiso en toda la organización (Boada, 2019). En este contexto, las promociones también pueden generar distinciones en términos de la posición jerárquica dentro del grupo de trabajo. Estas distinciones permiten que los trabajadores afirmen sus habilidades y competencias únicas, contribuyendo así a un equipo diverso y equilibrado en términos de talento y capacidades (Ethel et al., 2021).

- **Indicador 1. Oportunidades**

Se refiere a las posibilidades de crecimiento profesional, desarrollo y avance dentro de la organización. En el contexto de la satisfacción con las promociones, las oportunidades se relacionan con la capacidad del empleado para acceder a roles de mayor responsabilidad, liderazgo y reconocimiento dentro de la empresa (Simbron-Espejo y Sanabria-Boudri, 2020).

- **Indicador 2. Beneficios**

Son las recompensas, ventajas o privilegios adicionales que un empleado recibe como resultado de su desempeño, contribuciones o antigüedad en la organización. En el contexto de la satisfacción con las promociones, los beneficios pueden incluir aumento de salario, bonificaciones, mejoras en los beneficios laborales, oportunidades de formación y desarrollo, entre otros (Boada, 2019).

- **Indicador 3. Promociones**

Son los ascensos o cambios de posición que un empleado recibe dentro de la organización, generalmente asociados con mayores responsabilidades, autoridad y remuneración. En el contexto de la satisfacción con las promociones, este término se refiere a la percepción del empleado sobre la justicia, equidad y oportunidad en el proceso de promoción, así como a la satisfacción con las posibilidades de crecimiento y desarrollo que se presentan a través de las promociones (Boada, 2019).

- **Indicador 4. Avance**

Se refiere al progreso o movimiento hacia adelante en la carrera profesional de un empleado. En el contexto de la satisfacción con las promociones, el avance se relaciona con la percepción del empleado sobre su capacidad para alcanzar sus metas y aspiraciones profesionales, así como con la satisfacción con las opciones de avance y desarrollo que brindan las promociones dentro de la organización (Boada, 2019).

2.1.2.7. Descripción de Municipalidad Distrital de Pucyura

El distrito de Pucyura es uno de los nueve distritos que conforman la provincia de Anta, situada en el departamento de Cusco, Perú. Este distrito está administrado por el Gobierno Regional del Cusco. Fue creado oficialmente el 30 de septiembre de 1942, a través de la Ley 96182, durante el primer gobierno del presidente Manuel Prado Ugarteche. La capital del distrito es el poblado de Pucyura, que se encuentra a una altitud de 3,383 metros sobre el nivel del mar.

Pucyura está compuesto por varias comunidades campesinas, que incluyen:

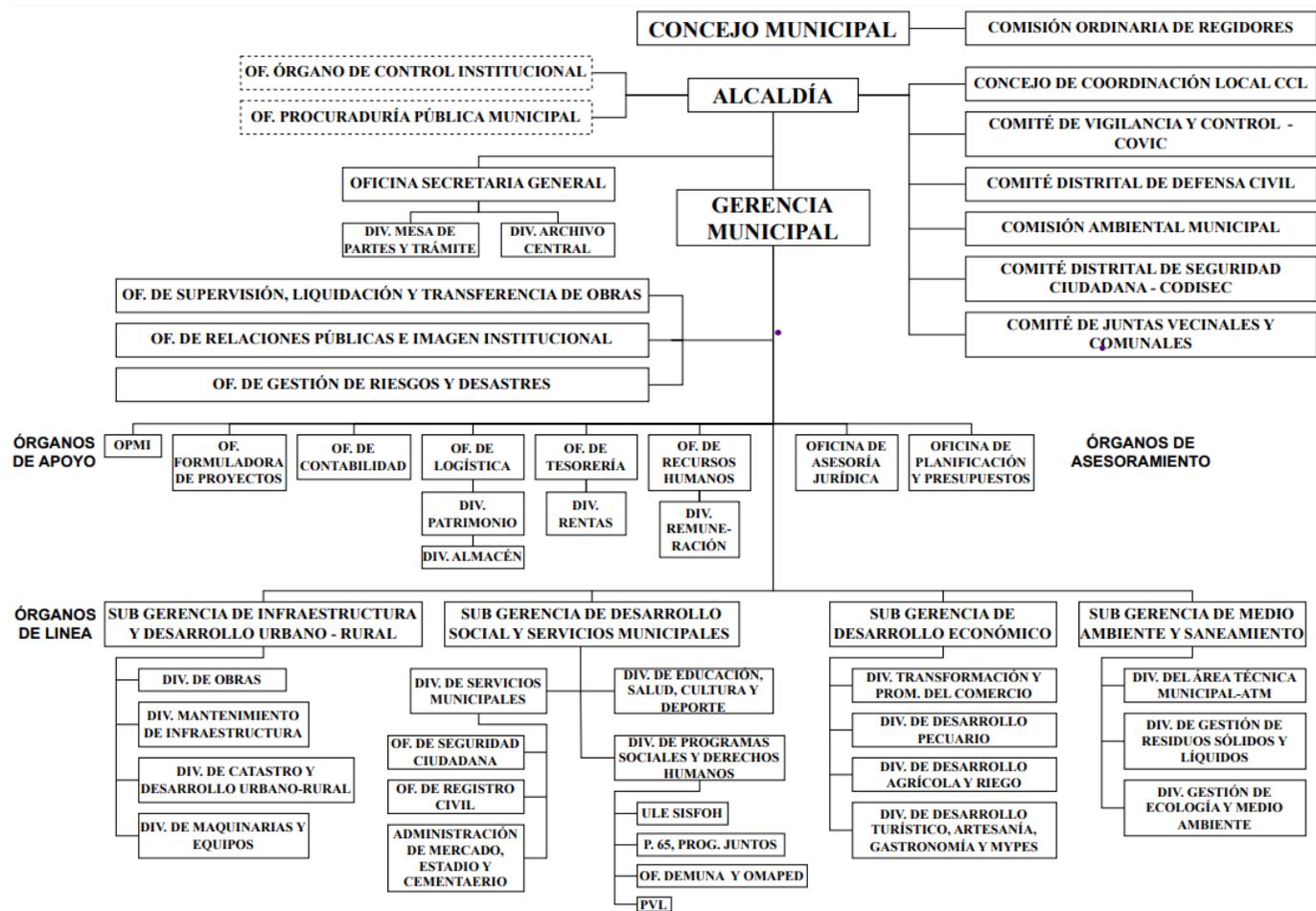
- Comunidad Campesina de Juan Velazco Alvarado
- Comunidad Campesina de Ayarmaca
- Comunidad Campesina de Huachancay
- Comunidad Campesina de Vallecito Suaray
- Comunidad Campesina de Masoccacca

En la actualidad, durante la gestión 2023-2026, la alcaldesa es la Econ. Meri Ccoya Condori, acompañada por los siguientes regidores:

1. Sr. Francisco Quispe Ramírez
2. Sra. Tomasa Cañihua Quispe
3. Sr. Whashington Flores Aucapiña
4. Sra. Martha Pillco Franco
5. Econ. Ruth Mónica Huaranca Santoyo

Figura 1

Organigrama de la Municipalidad Distrital de Pucyura



Nota. Fuente Municipalidad Distrital de Pucyura (2023)

2.2. Marco conceptual (definición de términos)

- **Autoestima:** la autopercepción de un individuo se extiende más allá de un elemento cognitivo de percepción; también incluye el entorno emocional y el comportamiento en el que se sitúa ese sentido del yo. Una actitud positiva o negativa hacia un determinado objeto es lo que se entiende por autoestima. Asimismo, la autoestima es considerada como un fenómeno actitudinal creado por fuerzas sociales y culturales (Romero y Giniebra, 2021).
- **Capacidad de superación:** la superación es la capacidad de trascender los límites establecidos, basándose en la conquista de las metas y objetivos personales, mediante la identificación y el aprovechamiento pleno de las capacidades individuales. Consiste en ir más allá de lo conocido o esperado, desafiando las propias limitaciones y enfrentando los obstáculos con determinación y perseverancia. Implica reconocer las propias habilidades y fortalezas, y utilizarlas de manera efectiva para alcanzar el éxito y el crecimiento personal (Villadiego y Diaz, 2019).
- **Comunicación asertiva:** implica la habilidad de manifestar los propios pensamientos, emociones y percepciones, decidir cómo reaccionar y proteger los derechos personales cuando sea pertinente. Para ayudarte a fortalecer tu confianza y expresar tu conformidad o disconformidad según lo consideres oportuno, así como solicitar a los demás que modifiquen su comportamiento agresivo, esto se realiza con el objetivo de mejorar tu autoestima (Bernal-Álava et al., 2022).
- **Compromiso:** el compromiso organizacional se refiere a la relación y vínculo emocional que los trabajadores tienen con su trabajo y su organización. Implica la fidelización de los colaboradores, su grado de aporte y sus niveles afectivos hacia la organización, con el objetivo de promover una relación armoniosa y productiva

entre ambas partes. En resumen, el compromiso organizacional se relaciona con los sentimientos y la dedicación que un individuo tiene hacia su trabajo y su institución (J. Salvador, 2019).

- **Cultura organizacional:** la cultura organizacional es el cúmulo de creencias, valores y prácticas, que guían y reflejan el comportamiento del personal; a su vez, las creencias son el conjunto de supuestos compartidos, en relación con diversos temas; también, constituyen estructuras no notorias, instintivas y predeterminadas (Jiménez et al., 2021).
- **Estructura organizativa:** se refiere a la forma en que una organización o entidad se organiza y coordina internamente. Esta estructura se basa en principios de jerarquía funcional y tramitación, lo que significa que se establece un sistema organizado de autoridad y subordinación, con supervisión de las autoridades superiores sobre las autoridades inferiores (Tejada et al., 2019).
- **Filosofía organizacional:** la filosofía organizacional es la concepción general de la institución, determinada por la dirección como central, imperecedera y característica, que contribuye al logro de los objetivos (Jiménez et al., 2021).
- **Identidad institucional:** la identidad institucional es una forma de representar a una organización, sobre su esencia y razón de ser, a través de varias formas de comunicación organizacional (Jiménez et al., 2021).
- **Influencia:** se refiere al potencial que tiene una cosa para causar efectos o impactos sobre otra. Es la capacidad que una entidad, acción o evento tiene para generar cambios, provocar reacciones o ejercer poder en diferentes aspectos o ámbitos. Esta influencia puede manifestarse de diversas formas, ya sea a través de la persuasión, la manipulación, el liderazgo, la inspiración o la transmisión de conocimientos y valores, entre otros (Haquehua 2017).

- **Inteligencia emocional:** la inteligencia emocional está relacionada con las destrezas emocionales que afectan nuestro comportamiento en situaciones sociales, es decir, en nuestras interacciones comunicativas con otros, y también en nuestra capacidad para lidiar con la presión del ambiente en el que vivimos (Santa y D'Angelo, 2020).
- **Sociabilidad:** es el procedimiento por el cual un individuo establece y desarrolla relaciones con otras personas en un entorno social. Este proceso implica la interacción constante y la creación de prácticas recíprocas, donde las acciones y comportamientos de cada individuo influyen y se ven influenciados por los demás. La sociabilidad no solo se limita a la comunicación y el contacto físico, sino que abarca también la empatía, la comprensión, el apoyo mutuo y la cooperación (Gasser, 2016).
- **Trabajo en equipo:** es una dinámica en la que dos o más individuos se unen de manera coordinada y colaborativa con el objetivo de alcanzar una meta o propósito específico. Esta colaboración implica la combinación de habilidades, conocimientos y esfuerzos individuales para lograr resultados que superen lo que cada persona podría lograr por sí sola. En un equipo de trabajo, cada miembro aporta sus fortalezas y experiencias únicas, lo que permite aprovechar al máximo los recursos disponibles y abordar desafíos de manera más eficiente y efectiva (Ferro, 2019).

2.3. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ganchozo y Moreira (2021), en su investigación intitulada: “*Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín*”, realizada en Ecuador.

El propósito fue examinar cómo la comunicación dentro de la organización afecta a los colaboradores públicos de la municipalidad conjunta de suministro de agua en los municipios de Tosagua y Junín, con el fin de la mejora de su satisfacción en el trabajo, en la cual se empleó los métodos inductivo, deductivo y analítico y como técnicas se usó la observación, entrevista y encuesta, a 17 personas, los hallazgos significativos revelaron que el 71% de las evaluaciones sobre satisfacción laboral interna y comunicación organizacional no se llevan a cabo de manera constante. Además, el 59% indicó que los canales de difusión son deficientes, mientras que un 47% expresó que hay escasa confianza entre los colaboradores de la empresa. Por consiguiente, se concluye que es de suma importancia que la institución implemente un plan de comunicación práctico para abordar los problemas que afectan al personal de dicha entidad.

Este antecedente ofrece información valiosa que puede servir como punto de referencia para la investigación actual, ayudando a comprender mejor el tema y brindando ideas para posibles intervenciones o recomendaciones en el ámbito de las variables estudiadas en entidades similares.

Arízaga (2020) en su trabajo que lleva por título: “*Influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito de Salud, Durán, Ecuador*”, realizada en Ecuador.

El propósito fue explorar la incidencia entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores del Distrito de Salud de Durán. Se realizó un estudio aplicado, no experimental,

transversal, de tipo descriptivo y correlacional, con un nivel explicativo. La muestra incluyó a 87 individuos, y se emplearon entrevistas y un cuestionario como herramientas para recopilar datos. Los hallazgos revelaron una marcada insatisfacción en las diferentes dimensiones que conforman cada variable. Se percibe descontento entre los compañeros y, en su mayoría, se observa una falta ocasional de trabajo en equipo. Estas consecuencias se relacionan con la falta de mejoras en los procesos organizacionales de la entidad distrital. Estos hallazgos llevaron a la conclusión de que existe una influencia negativa entre los dos aspectos estudiados. Es evidente que en la institución se ha experimentado durante años un ambiente laboral inadecuado, tenso y conflictivo. Se observaron distintos puntos de vista con respecto a la percepción de la organización institucional, lo que sugiere que no se están construyendo relaciones positivas entre los trabajadores.

Este antecedente ofrece una base sólida para el trabajo de investigación actual, al proporcionar evidencia de problemas en el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en un contexto específico. Ayuda a comprender la importancia de abordar estos problemas para mejorar la calidad del trabajo y las relaciones entre los trabajadores en organizaciones similares.

Aragadvay (2022) en su tesis intitulada: *“Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba”*, realizada en Ecuador.

Cuyo objeto fue examinar la comunicación interna y su repercusión en el desempeño del personal del Hospital Básico Moderno, con la meta de potenciar la productividad en el entorno laboral. Se aplicó un enfoque cuantitativo no experimental, utilizando un enfoque descriptivo y correlacional en la metodología, transversal. La población de estudio fue de 57 personas, la técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento fue la encuesta, estos datos fueron procesados por la prueba Chi cuadrado de Pearson. Se observó influencia significativa

en varios aspectos: entre las formas de comunicación y el ambiente organizacional 62,1%, entre las formas de comunicación y la motivación en el trabajo 62,5%, entre las formas de comunicación y la satisfacción en el trabajo 67%, entre los obstáculos en la comunicación y la satisfacción en el trabajo 61,4%, entre la retroalimentación y el ambiente organizacional 56,3%, y entre la retroalimentación y la satisfacción en el trabajo 56,3%. No obstante, no se observó un impacto entre los obstáculos en la comunicación y el ambiente/motivación laboral. Esto permite concluir que existe una correlación positiva y significativa entre las variables analizadas.

Este antecedente ofrece evidencia sólida de la afectación positiva de la comunicación interna en el desempeño laboral en un entorno hospitalario específico en Ecuador. Ayuda a respaldar la importancia de mejorar la comunicación interna para incrementar la productividad y la satisfacción en el lugar de trabajo, lo que puede ser relevante para la investigación actual en temas similares.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Saldarriaga (2020) en su investigación titulada: “*Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad Distrital de Macate, 2019*”, realizada en Chimbote.

El propósito de esta investigación fue establecer la influencia entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores municipales. Este trabajo tuvo como metodología empleada el enfoque numérico de tipo aplicado, con un diseño correlacional no experimental. Con respecto a la población esta consistió en 40 trabajadores seleccionados para la recolección de datos, se realizó la encuesta y se usó como instrumento el cuestionario, de este modo los resultados fueron analizados estadísticamente mediante el SPSS y EXEL. Tuvo como resultado que el nivel de comunicación interna que presentan los trabajadores del

municipio el 90% de los trabajadores indicaron que el alcance de comunicación interna fue regular, mientras que el 10% restante mencionó que fue bueno. Ningún trabajador señaló que la comunicación interna fuera mala. Como conclusión, se determinó que la variable de comunicación interna tiene una influencia altamente significativa $p < 0,01$ y una correlación negativa fuerte $r = -0,787$ con la satisfacción laboral.

Esta investigación ofrece evidencia clara de la influencia positiva entre las variables en estudio en el contexto de una municipalidad distrital. Esto respalda la idea de que mejorar la comunicación interna puede influir positivamente en su satisfacción, lo que puede ser relevante para la investigación actual sobre este tema.

Guerra y León (2020), en su investigación titulada: *“Comunicación interna y satisfacción laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la municipalidad provincial de Trujillo – 2020”*, realizada en Trujillo.

El propósito de este estudio fue establecer la influencia entre las variables estudiadas en el municipio de estudio. Respecto a la metodología, es aplicada de tipo correlacional, en la recolección de datos se aplicó la encuesta y la entrevista, como instrumento se usó el cuestionario. La población de estudio fue conformada por 39 colaboradores, estos datos estadísticos se analizaron mediante el programa Microsoft Excel y SPSS. Esta investigación tuvo como resultante que efectivamente existe una influencia altamente significativa, ($p < 0,01$) entre ambas variables estudiadas, la cual concluyo que la hipótesis queda demostrada dado que $p = 0,002$ que equivale a ($p < 0,01$).

Este estudio proporciona evidencia sólida de la influencia positiva entre las variables estudiadas en el contexto de una subgerencia municipal. Esto respalda la idea de que una comunicación efectiva interna puede tener un impacto positivo en la satisfacción de los trabajadores, lo que puede ser relevante para el trabajo de investigación actual sobre este tema.

Campos (2022) en su investigación titulada: “*Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021*”, realizada en Huacho.

El propósito de este estudio fue analizar cómo la comunicación interna afecta la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad. Este estudio se clasifica como básico, de nivel correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La muestra consistió en 22 colaboradores. La técnica de recolección de datos es la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario, para el procesamiento estadístico se utilizó el Rho de Spearman, los resultados fueron en un nivel positivo moderado. El estudio llega a la conclusión de que las comunicaciones verticales tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral de los trabajadores del municipio. Esta conclusión se basa en los resultados de la Prueba de Pearson, que arrojó un valor de 0,686, con un nivel de significación $p = 0,00$, siendo menor que 0,05. Esta investigación proporciona evidencia sólida de la afectación de las comunicaciones verticales en la satisfacción laboral en una entidad gubernamental específica. Esto respalda la importancia de la comunicación en la mejora de la satisfacción en el trabajo de los trabajadores, lo que puede ser relevante para el trabajo de investigación actual sobre temas similares.

El estudio de Campos subraya la relevancia de la comunicación interna en las instituciones gubernamentales, específicamente en el contexto de una municipalidad, y respalda la idea de que mejorar esta comunicación puede generar una afectación positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Fernández y Prado (2022) en la investigación que lleva por título: “*La comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021*”.

El propósito de esta investigación fue identificar la afectación de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores del municipio de Moche. Clasificándose como correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque numérico. Se emplearon encuestas como técnica de recolección de datos, utilizando cuestionarios como instrumento. Los resultados indicaron una influencia altamente significativa, directa y de nivel moderado. A través del análisis de regresión, se concluyó que la variable de comunicación interna ejerce una influencia significativa ($t = 5,591$, Sig. $< 0,05$) en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021. Esto evidencia una influencia altamente significativa (Sig. $< 0,01$), directa y de nivel moderado. Además, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0,633, lo que indica que, al mejorar la comunicación interna, la satisfacción laboral tiende a aumentar.

Este estudio respalda la idea de que mejorar la comunicación interna puede ser una estrategia efectiva para aumentar la satisfacción laboral en una entidad gubernamental, lo que puede ser de interés para investigaciones similares en curso. Además, el enfoque específico en una municipalidad agrega valor al proporcionar información relevante para la gestión de recursos humanos en este tipo de organizaciones.

Esquivel (2022) en su investigación que lleva por título: *“Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles”*.

Esta investigación tuvo como propósito analizar el impacto de la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral del personal administrativo del municipio. Este estudio adoptó un enfoque aplicado de tipo transversal, sin experimentación directa, centrándose en correlaciones. La muestra consistió en 30 individuos, utilizando encuestas como técnica y cuestionarios como instrumento. Los resultados, considerados válidos y aplicables, indicaron una afectación

significativa y directamente proporcional. Este hallazgo se respalda con un valor de p igual a 0,011, por debajo del nivel de significancia establecido 0,05, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. Además, el coeficiente de correlación registró un valor de $r = 0,701$, confirmando una relación sólida entre las variables estudiadas.

Este antecedente proporciona evidencia sólida de la influencia positiva de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal administrativo. Esto respalda la importancia de la comunicación interna en la mejora de la satisfacción de los trabajadores, lo que puede ser relevante para el trabajo de investigación actual en temas relacionados.

2.1.3. Antecedentes locales

Oviedo (2021), en su trabajo titulado: “*Comunicación organizacional y satisfacción laboral de la Agencia de Turismo Grupo X-Treme Tourbulencia, Cusco, 2021*”.

El propósito de este estudio fue investigar la asociación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en una agencia de turismo. Se empleó un enfoque cuantitativo de naturaleza básica, con un diseño no experimental y correlacional. La muestra consistió en 56 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó una encuesta utilizando cuestionarios como instrumento. El análisis de datos se realizó con el *software* SPSS, revelando una conexión directa entre las variables estudiadas, con un valor de p de 0,00, por debajo del nivel de significancia de 0,05. Esto indica una influencia significativa, con una correlación positiva de 0,5, lo que sugiere una asociación moderada. En conclusión, se encontró una relación directa y positiva entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la agencia de turismo, respaldada por la prueba estadística de Tau b de Kendall.

Este antecedente proporciona evidencia sólida de la influencia positiva de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral en una agencia de turismo específica. Esto respalda la importancia de la comunicación organizacional en la mejora de la satisfacción

de los trabajadores en la industria turística, lo que puede ser relevante para la investigación actual sobre temas relacionados.

Arotaype y Ampuero (2020) es su tesis titulada: *“La comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - Cusco, 2019”*.

Este estudio tuvo como fin establecer la influencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral del personal administrativo. La investigación se clasifica como cualitativa, correlacional, transversal y descriptiva, involucrando a una población de 76 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cusco. Para procesar los datos, se empleó el *software* SPSS. Los hallazgos indicaron una correlación entre las variables de satisfacción laboral, comunicación y desarrollo laboral, concluyendo que la comunicación organizacional ejerce una influencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de esta entidad.

La presente investigación, ofrece evidencia sólida de la influencia positiva entre las variables estudiadas en una entidad gubernamental específica. Esto respalda la importancia de la comunicación organizacional para mejorar la satisfacción de los trabajadores en un contexto similar, lo que puede ser relevante para la investigación actual sobre temas relacionados.

2.4. Marco legal

Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, (2022)

El propósito de la ley es establecer normas para la creación, naturaleza, origen, autonomía y competencias de las municipalidades, así como para definir sus objetivos y régimen económico. Además, regula la relación entre las municipalidades y otras entidades estatales y privadas, aborda los mecanismos de participación ciudadana y establece un régimen especial para las municipalidades.

Reglamento de La Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado (2022)

El objetivo de esta ley es regular el manejo de recursos públicos en la contratación de bienes y servicios, basándose en un enfoque orientado a la gestión de resultados. Busca asegurar que las contrataciones se realicen de manera económica y con alta calidad, de modo que se cumplan los objetivos de la entidad pública y se satisfagan las necesidades de la población. Esta ley se aplica a todas las organizaciones que gestionan recursos del Estado, incluyendo unidades ejecutoras de los niveles nacional, regional y local, así como ministerios, universidades públicas y otras instituciones que administran fondos públicos total o parcialmente.

Decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y competitividad laboral (1997)

El principal objetivo de esta ley es fomentar el desarrollo socioeconómico del país a través de la promoción activa de la capacitación y formación laboral, con el propósito de mejorar los ingresos y el desempeño de los trabajadores. Además, busca facilitar la transición de trabajadores de sectores de baja productividad e ingresos hacia áreas más productivas. La ley también se enfoca en asegurar los ingresos de los trabajadores y protegerlos contra el despido injustificado, de acuerdo con las disposiciones constitucionales. Finalmente, pretende armonizar las normativas relacionadas con la contratación laboral para establecer un marco legal coherente y uniforme.

Decreto Legislativo N° 713 Sobre los descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, (2018)

El objetivo principal de las disposiciones adicionales y reglamentarias de este Decreto Legislativo es proporcionar un marco normativo claro y detallado para regular de manera efectiva el descanso semanal remunerado, los días feriados no laborables y las vacaciones anuales remuneradas para los trabajadores del sector privado. Este marco busca lograr un equilibrio adecuado entre los derechos laborales y las necesidades del sector privado, garantizando el cumplimiento de las normativas establecidas en el Decreto Legislativo original y atendiendo las exigencias de la Primera Disposición Transitoria del mismo.

Ley N° 29783. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, (2011)

El propósito fundamental de la ley es establecer y fomentar una cultura integral de prevención de riesgos laborales en el país. Para lograr este objetivo, se busca la participación activa y la colaboración entre trabajadores, empleadores y el Estado, promoviendo un espacio de diálogo social que asegure la promoción, divulgación y aplicación efectiva de las normativas en materia de seguridad y salud en el trabajo.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

a) *Hipótesis general*

La comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023.

b) *Hipótesis específicas*

- La comunicación vertical descendente influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023.
- La comunicación vertical ascendente influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023.
- La comunicación horizontal-diagonal influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023.
- La retro-alimentación influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023.

3.2. Identificación de variables e indicadores

Tabla 1

Identificación de variables, dimensiones e indicadores

Variables	Clases o dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Comunicación interna	Dimensión 1. Comunicación vertical descendente	- Información - Valores - Noticias - Instrucciones - Indicaciones
	Dimensión 2. Comunicación vertical ascendente	- Ascendente - Satisfacción - Comodidad - Obstáculos - Comprensión
	Dimensión 3. Comunicación horizontal-diagonal	- Colaboración - Resolución - Apoyo - Confianza - Claridad
	Dimensión 4. Retro- alimentación	- Retroalimentación - Claridad - Supervisión - Oportunidades - Expectativas
Variable dependiente: Satisfacción laboral	Dimensión 1. Satisfacción con los compañeros de trabajo	- Colaboración - Interacción - Amistades - Influencia
	Dimensión 2. Satisfacción con el salario	- Compensación - Valoración - Remuneración - Equidad
	Dimensión 3. Satisfacción con el jefe	- Organización - Reconocimiento - Relación - Liderazgo - Gestión
	Dimensión 4. Satisfacción con la naturaleza del trabajo	- Involucramiento - Oportunidad - Desafíos - Diversidad
	Dimensión 5. Satisfacción con las promociones	- Oportunidades - Beneficios - Promociones - Avance

Fuente. *Elaboración propia*

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de la variable comunicación interna

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Comunicación interna	La comunicación interna se define como el proceso mediante el cual se gestionan y facilitan los flujos de información y mensajes entre los miembros de la organización. Según D'Armas et al. (2020), este proceso es esencial para asegurar una comunicación clara y efectiva dentro de la organización, lo que a su vez fomenta la colaboración.	La variable “comunicación interna” es cualitativa cuyos datos serán medidos por medio de cuatro dimensiones y 20 indicadores, los cuales serán medidos a través de un cuestionario con escala Likert.	Dimensión 1. Comunicación vertical descendente	- Información - Valores - Noticias - Instrucciones - Indicaciones	Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			Dimensión 2. Comunicación vertical ascendente	- Ascendente - Satisfacción - Comodidad - Obstáculos - Comprensión	
			Dimensión 3. Comunicación horizontal-diagonal	- Colaboración - Resolución - Apoyo - Confianza - Claridad	
			Dimensión 4. Retro- alimentación	- Retroalimentación - Claridad - Supervisión - Oportunidades - Expectativas	

Tabla 3*Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se define como el estado emocional que resulta de la influencia de diversos factores y eventos relacionados con el trabajo. Este estado refleja el grado de satisfacción experimentado por un individuo en influencia con dimensiones específicas de su empleo, como señalan (F. Da Silva et al., 2022).	La variable “satisfacción laboral” es de tipo cualitativa la cual presenta cinco dimensiones y 21 indicadores, los cuales serán medidos a través del cuestionario validado Escala de Satisfacción Laboral (EST).	Dimensión 1.	- Colaboración	Likert (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a (4) Algo satisfecho/a (5) Muy satisfecho/a
			Satisfacción con los compañeros de trabajo	- Interacción	
				- Amistades	
				- Influencia	
		Dimensión 2.	- Compensación		
		Satisfacción con el salario	- Valoración		
			- Remuneración		
			- Equidad		
		Dimensión 3.	- Organización		
		Satisfacción con el jefe	- Reconocimiento		
			- Relación		
			- Liderazgo		
			- Gestión		
		Dimensión 4.	- Involucramiento		
		Satisfacción con la naturaleza del trabajo	- Oportunidad		
			- Desafíos		
			- Diversidad		
		Dimensión 5.	- Oportunidades		
		Satisfacción con las promociones	- Beneficios		
			- Promociones		
			- Avance		

Nota. *Elaboración propia*

CAPÍTULO IV

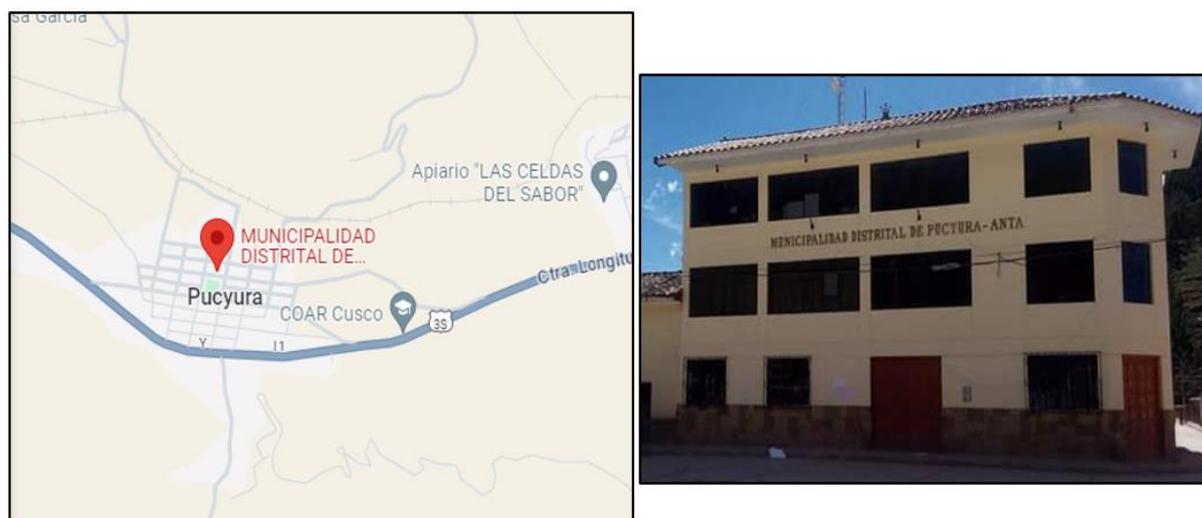
METODOLOGÍA

4.1. **Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

La investigación se enfoca en la Municipalidad Distrital de Pucyura, situada en la provincia de Anta, en el departamento de Cusco, Perú. En términos de localización geográfica, el distrito de Pucyura se encuentra en una región estratégica que forma parte del extenso territorio de la provincia de Anta, caracterizada por su diversidad topográfica y climática. Desde la perspectiva política y administrativa, la Municipalidad Distrital de Pucyura opera bajo la jurisdicción del Gobierno Regional del Cusco (GORE), que es la entidad superior en la jerarquía administrativa de la región.

Figura 2

Ubicación geográfica de la Municipalidad Distrital de Pucyura



Nota. Fuente de Google Maps

4.2. **Tipo y nivel de investigación**

En referencia al tipo de investigación, es de tipo básica, ya que la característica relevante de este tipo de investigación es que no va a presentar ninguna aplicación inmediata para resolver los problemas de la sociedad; sino por el contrario, busca la estructuración de conocimientos,

enriqueciendo los conocimientos científicos, orientado al descubrimiento de nuevas leyes y principios (Valderrama y Jaimes, 2019).

El estudio se llevó a cabo con un nivel explicativo, ya que tiene como finalidad no solo medir la asociación entre las variables del estudio, sino también comprender las posibles causas y efectos de esta influencia en la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Pucyura (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018a).

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que se centró en el análisis numérico de las variables de estudio. La elección del enfoque cuantitativo se fundamentó en la necesidad de recopilar datos específicos y medibles para investigar la influencia entre estas dos variables de manera objetiva y rigurosa. Esto se debe a que permite analizar datos numéricos y estadísticos que ofrecen una visión generalizable y replicable de la influencia entre las variables, así como identificar patrones y tendencias significativas. Esto proporciona una comprensión más completa y contextualizada de cómo la comunicación interna impacta en la satisfacción laboral.

Asimismo, el estudio emplea un diseño no experimental, ya que en el estudio no se manipularon ninguna de las dos variables. Por el contrario, se midió la posible influencia que tengan las dos variables. De esta manera, el estudio tuvo un corte transversal, motivo por el cual, el recabo de información se dio en un único tiempo (Valderrama y Jaimes, 2019).

4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), hace referencia a los sujetos u objetos de estudio, de los cuales se debe extraer la información para su posterior análisis.

En lo que respecta a la presente investigación, estuvo constituido por cada uno de los trabajadores del municipio de Pucyura.

4.4. Población de estudio

De acuerdo Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la población es la agrupación de integrantes que poseen características similares. Es por ello que, en la presente investigación, la población estuvo conformada por 120 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura.

4.5. Tamaño de muestra

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), definen la muestra como una porción seleccionada de la población total, elegida mediante diversos procedimientos que varían según los objetivos del estudio. En el presente estudio, la muestra representativa se compuso por 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, quienes fueron seleccionados para reflejar las características y condiciones de la población investigada.

4.6. Técnicas de selección de muestra

Además, se eligió utilizar la técnica de muestreo de tipo no probabilística por conveniencia. Ya que esta elección se basa en la conveniencia y accesibilidad de la población o muestra en estudio, lo que hace que esta técnica sea práctica y eficiente para la recolección de datos en las circunstancias particulares del estudio.

4.7. Técnicas de recolección de información

Según las investigaciones de Hernandez y Duana (2020), la encuesta es una técnica efectiva para la recolección de datos directamente en el lugar de estudio. En este contexto, se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado a 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura. Las respuestas fueron evaluadas utilizando una escala ordinal Likert de cinco niveles, lo que permitió una clasificación detallada y precisa de las percepciones de los trabajadores.

Además, para garantizar la adecuada recopilación de datos, es fundamental que expertos en el campo evalúen la relevancia, claridad y pertinencia de los instrumentos utilizados (Silvestre y Huamán, 2019). La validación del cuestionario empleado en la medición de las variables fue llevada a cabo por un experto en el tema, cuya opinión contribuyó a asegurar la idoneidad del instrumento utilizado en este estudio. Asimismo, la fiabilidad fue verificada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un alto porcentaje para ambas variables: comunicación interna ($\alpha = 0,932$) y satisfacción laboral ($\alpha = 0,959$), concluyendo en una fiabilidad buena.

Tabla 4

Fiabilidad de la variable independiente “Comunicación interna”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,932	20

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Tabla 5

Fiabilidad de la variable dependiente “Satisfacción laboral”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,959	21

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

FIABILIDAD BUENA

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Los datos recopilados mediante el cuestionario fueron organizados inicialmente en Microsoft Excel y, posteriormente, se trasladaron al *software SPSS versión 26*, una herramienta especializada ampliamente utilizada en el ámbito del análisis estadístico por su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y realizar análisis avanzados. En esta plataforma, se aplicaron pruebas de normalidad para evaluar el comportamiento de las variables y determinar si los datos seguían una distribución normal, lo que es crucial para seleccionar las pruebas

estadísticas adecuadas. El análisis se desarrolló en dos etapas: un análisis descriptivo, que permitió resumir las características fundamentales de las variables, y un análisis inferencial, orientado a identificar patrones, establecer relaciones y derivar conclusiones significativas para la investigación.

4.9. Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Las pruebas para demostrar la hipótesis se llevaron a cabo utilizando un modelo de regresión lineal simple, una técnica estadística desarrollada originalmente por Sir Francis Galton para analizar la relación entre dos variables. Este modelo se basa en una ecuación que permite predecir el valor de una variable dependiente (Y) a partir de una variable independiente (X), identificando la influencia de esta última sobre la primera. El modelo utilizado se representa mediante la siguiente fórmula:

$$Y_i = B_0 + B_1 * X_1 + B_2 * X_2 + u_i$$

“Dónde: “ Y_i = satisfacción laboral (dependiente), X_i = Comunicación interna (independiente), B = Constantes y u_i = Término de Error”. En este caso, el nivel de significancia fue $\alpha = 0,00$ (0,5%), determinado mediante la prueba de análisis de varianza (Anova), en la cual se acepta la hipótesis de investigación si $p < 0,05$, y se rechaza si $p > 0,05$.”

Los criterios para interpretar los resultados descriptivos están establecidos en el siguiente rango:

Tabla 6*Escala de medidas y rangos para las variables*

Variable independiente	Escala	Rango	Escala de medida
Comunicación interna 20 ítems	Nivel bajo	20 - 46	Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
	Nivel medio	47 - 74	
	Nivel alto	75 - 100	
Variable dependiente	Escala	Rango	Escala de medida
Satisfacción laboral 21 ítems	Nivel bajo	21 - 49	Likert (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a (4) Algo satisfecho/a (5) Muy satisfecho/a
	Nivel medio	50 - 78	
	Nivel alto	79 - 105	

Nota. *Elaboración propia*

CAPÍTULO V

ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1.5. Descripción de los resultados

Los hallazgos del estudio surgieron de un cuestionario de escala Likert de cinco niveles distribuido entre 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura. Donde se emplearon 20 ítems para medir la variable de comunicación interna y 21 ítems para la variable de satisfacción laboral. Cabe destacar que la validez del instrumento fue validada por el juicio de un experto en el tema, y la fiabilidad fue verificada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un alto porcentaje para ambas variables: comunicación interna ($\alpha = 0,932$) y satisfacción laboral ($\alpha = 0,959$). Esto garantiza una consistencia interna sólida de los ítems utilizados en el estudio, lo cual es fundamental para lograr los objetivos planteados. Los resultados se presentan de manera organizada, utilizando tanto análisis descriptivos como inferenciales. Esto permite una comprensión más profunda y detallada de las relaciones y patrones identificados en el estudio, así como la elaboración de conclusiones fundamentadas en datos concretos y confiables.

1.5.1. Resultados descriptivos de las variables de estudio

1.5.1.1. Resultados de la variable comunicación interna

Tabla 7

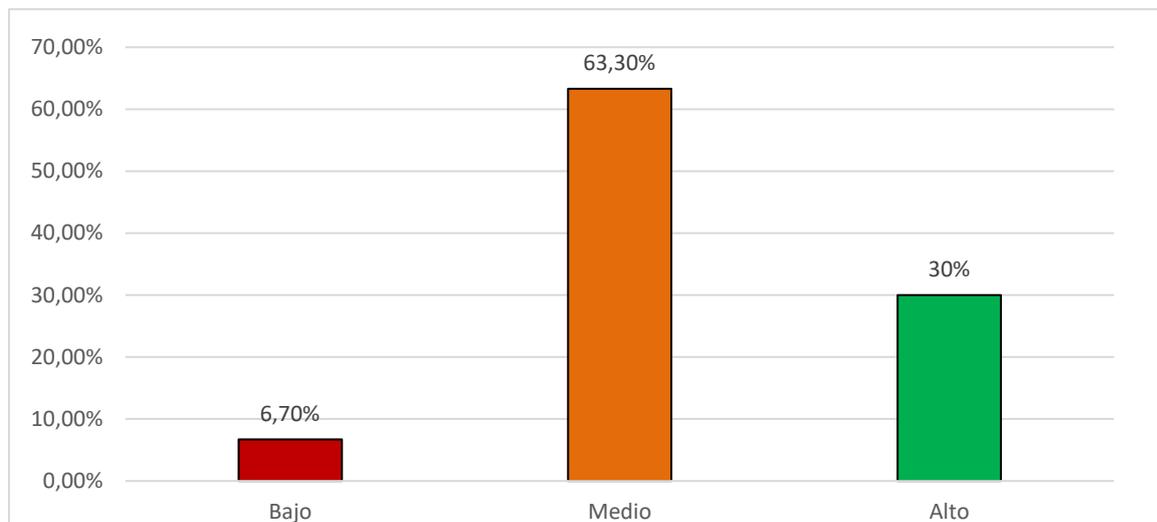
Frecuencia de la variable independiente comunicación interna

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6,7%
Medio	19	63,3%
Alto	9	30,0%
Total	30	100,0%

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Figura 3

Barras de la variable independiente comunicación interna



Nota. *Niveles de frecuencia de la variable independiente comunicación interna*

Los resultados obtenidos a través de una encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, indican una percepción mayoritariamente aceptable respecto a la comunicación interna. En concreto, el 63,3% de los encuestados la considera en un nivel medio, mientras que el 30,0% la evalúa como alta. No obstante, un pequeño grupo, representando el 6,7% de los participantes, percibe la comunicación interna como baja. Estos hallazgos apuntan a una base sólida en este aspecto, aunque se identifican áreas de mejora según lo señalado por este segmento minoritario. En resumen, aunque la mayoría de los trabajadores considera la comunicación interna como aceptable, la existencia de una minoría insatisfecha subraya la importancia de reforzar y optimizar esta variable dentro de la institución para mejorar el ambiente laboral.

Resultados por dimensiones

a. Resultados de la dimensión comunicación vertical descendente

Tabla 8

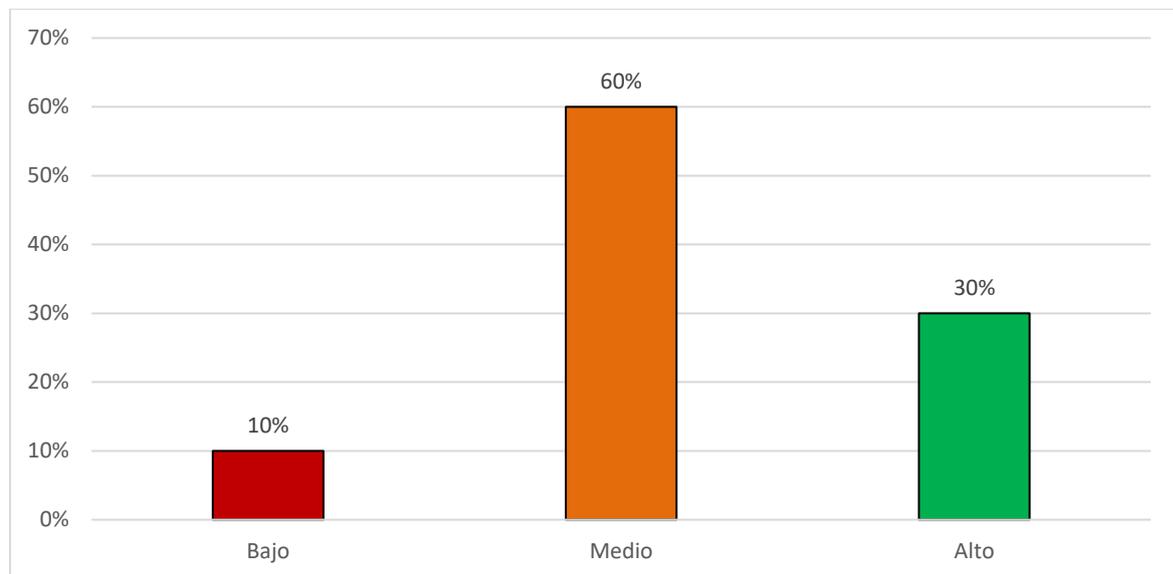
Frecuencia de la comunicación vertical descendente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	10,0%
Medio	18	60,0%
Alto	9	30,0%
Total	30	100,0%

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Figura 4

Barras de la dimensión comunicación vertical descendente



Nota. Niveles de frecuencia de la comunicación vertical descendente

Los datos recolectados a través de una encuesta realizada entre los trabajadores de la unidad de estudio reflejan una percepción mayoritariamente aceptable respecto a la comunicación vertical descendente. De los encuestados, el 60,0% la califica como de nivel medio, mientras que el 30,0% la considera alta. Sin embargo, un 10,0% percibe esta comunicación como baja. Estos resultados indican que, aunque la comunicación vertical descendente es generalmente bien valorada, existe un pequeño porcentaje de trabajadores insatisfechos que identifican áreas de mejora. En resumen, mientras la mayoría de los

trabajadores considera la comunicación vertical descendente como aceptable, la opinión de esta minoría resalta la importancia de fortalecer y optimizar este tipo de comunicación dentro de la institución para mejorar el entorno laboral y su efectividad general.

b. Resultados de la dimensión comunicación vertical ascendente

Tabla 9

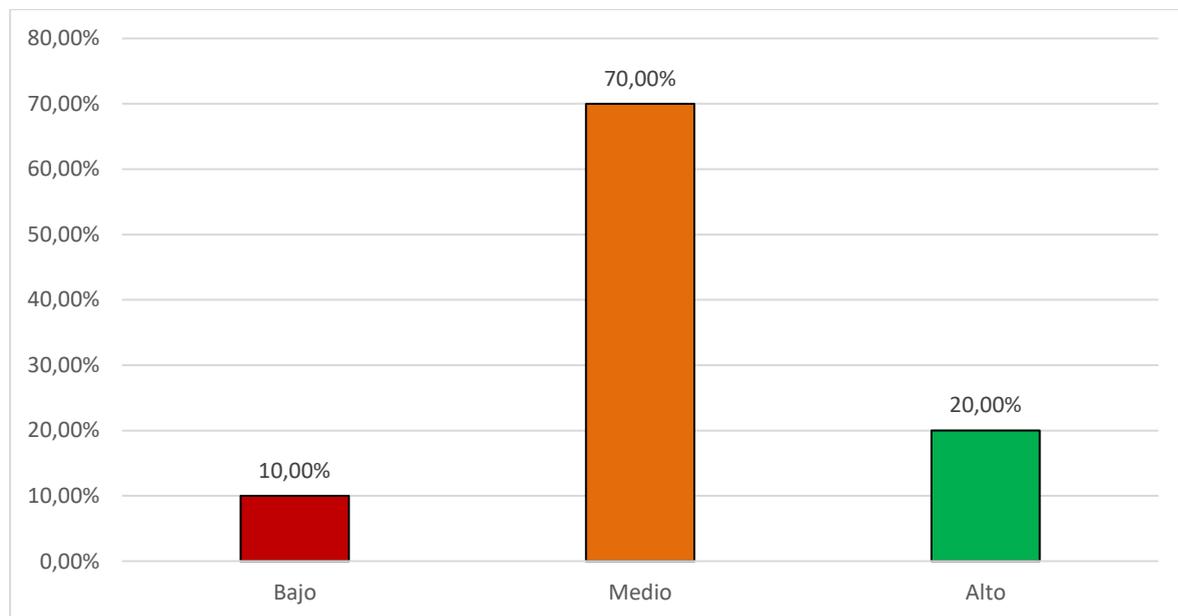
Frecuencia de la comunicación vertical ascendente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	10,0%
Medio	21	70,0%
Alto	6	20,0%
Total	30	100,0%

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Figura 5

Barras de la dimensión comunicación vertical ascendente



Nota. Niveles de frecuencia de la comunicación vertical ascendente

Los datos encontrados de la encuesta realizada, revelaron una percepción mayoritariamente aceptable entre los trabajadores. Cerca del 70,0% la considera a un nivel medio, mientras que un 20,0% la evalúa como alta. Sin embargo, un pequeño segmento,

representando el 10,0%, la percibe como baja. Estos hallazgos apuntan hacia una base sólida en la comunicación interna, aunque también señalan áreas de mejora para este reducido porcentaje insatisfecho. En síntesis, aunque la mayoría percibe la comunicación vertical ascendente como aceptable, la presencia de esta minoría insatisfecha resalta la necesidad de fortalecer y optimizar aún más la comunicación vertical ascendente.

c. Resultados de la dimensión comunicación horizontal-diagonal

Tabla 10

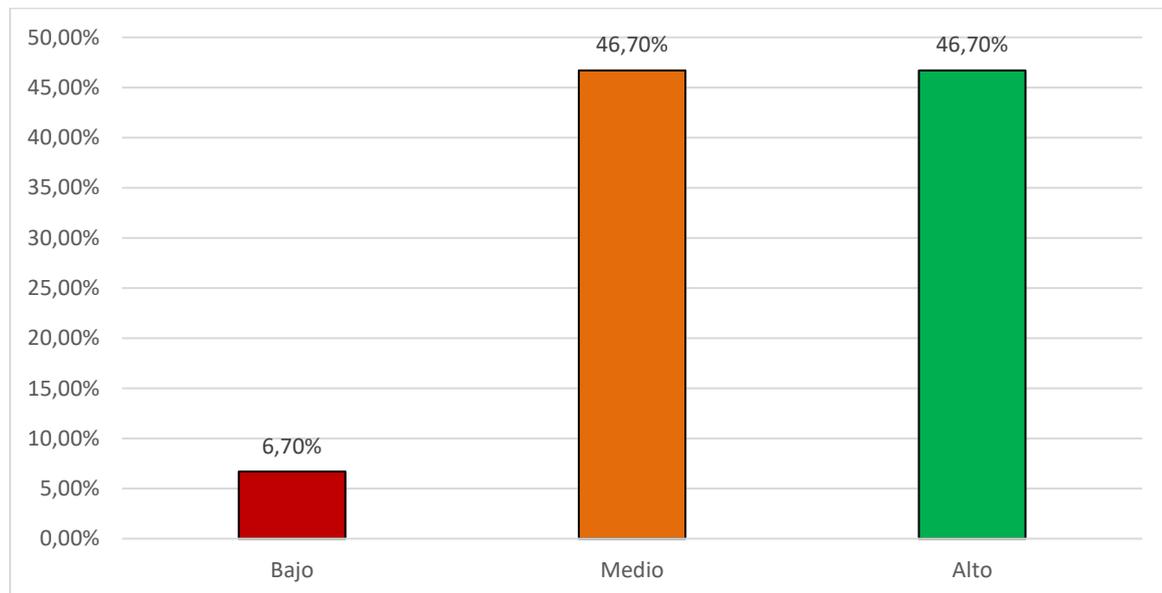
Frecuencia de la comunicación horizontal-diagonal

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6,7%
Medio	14	46,7%
Alto	14	46,7%
Total	30	100,0%

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Figura 6

Barras de la dimensión comunicación horizontal-diagonal



Nota. Niveles de frecuencia de la comunicación horizontal-diagonal

Los datos obtenidos de la encuesta revelan que la mayoría de los trabajadores perciben niveles medios o altos en la comunicación horizontal-diagonal dentro de la organización. Específicamente, un 46,7% de los encuestados reporta un nivel alto de comunicación en esta dirección, lo que indica un flujo de información efectivo entre los diferentes departamentos o niveles jerárquicos. De manera similar, otro 46,7% califica la comunicación horizontal-diagonal como de nivel medio, lo que sugiere que, aunque la comunicación es funcional, aún existe margen para mejorarla. Es importante destacar que un pequeño porcentaje, el 6,7%, percibe esta comunicación como baja. Aunque esta proporción es menor en comparación con los niveles medio y alto, indica la existencia de ciertos desafíos en la comunicación dentro de la organización. En conjunto, estos hallazgos señalan que la comunicación horizontal-diagonal en el municipio es mayoritariamente percibida como efectiva, con una combinación de niveles medios y altos. Sin embargo, la percepción de una minoría que considera esta comunicación insuficiente sugiere la necesidad de implementar medidas para mejorar y fortalecer aún más esta dimensión de la comunicación interna.

d. Resultados de la dimensión retro-alimentación

Tabla 11

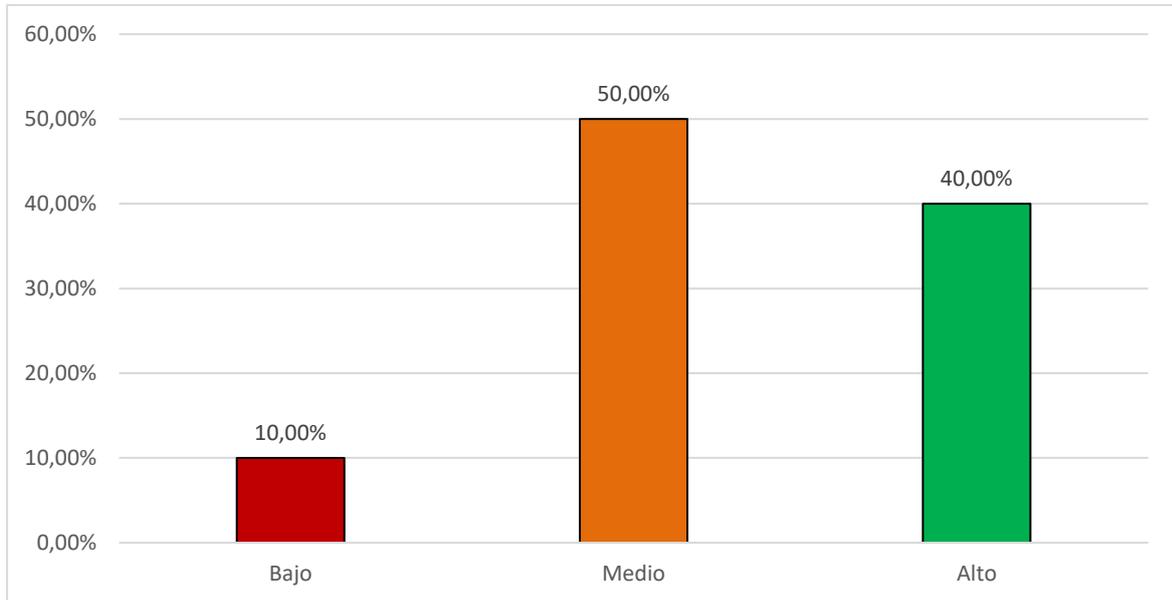
Frecuencia de la comunicación retro-alimentación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	10,0%
Medio	15	50,0%
Alto	12	40,0%
Total	30	100,0%

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Figura 7

Barras de la dimensión comunicación retro-alimentación



Nota. *Niveles de frecuencia de la comunicación retro-alimentación*

Los resultados de la encuesta sobre la retroalimentación en la comunicación dentro del municipio revelan una diversidad de percepciones entre los trabajadores. La mitad de los encuestados (50,0%) considera que la retroalimentación es de nivel medio, lo que sugiere que, si bien existe, puede ser inconsistente o insuficiente en algunos casos. Un 40,0% de los trabajadores evalúa la retroalimentación como alta, lo que indica que una parte significativa de la organización valora y promueve la comunicación bidireccional efectiva. Sin embargo, un 10,0% percibe la retroalimentación como baja, lo que evidencia posibles deficiencias en los canales de comunicación. En resumen, aunque la retroalimentación es un elemento presente dentro de la organización, es necesario mejorar su calidad y consistencia para garantizar que todos los trabajadores reciban el apoyo necesario para su desarrollo profesional.

1.5.1.2. Resultados de la variable satisfacción laboral

Tabla 12

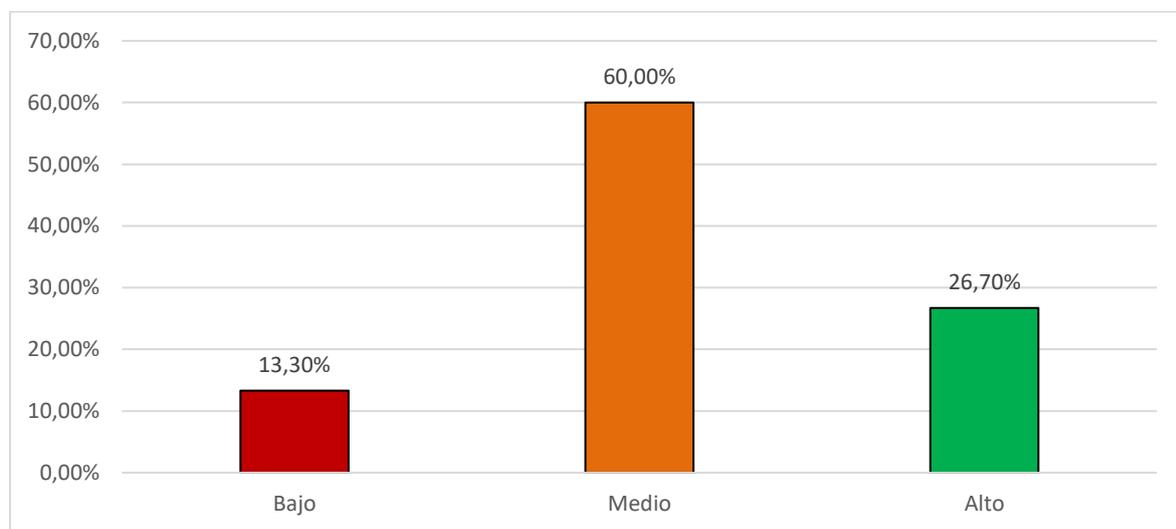
Frecuencia de la variable dependiente satisfacción laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	13,3%
Medio	18	60,0%
Alto	8	26,7%
Total	30	100,0%

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Figura 8

Barras de la variable dependiente satisfacción laboral



Nota. Niveles de frecuencia de la satisfacción laboral

Los datos obtenidos en esta investigación revelan que la mayoría de los trabajadores experimentan niveles medios de satisfacción laboral, representando al 60,0% de los encuestados. Un 26,7% reporta niveles altos de satisfacción, lo que sugiere que una parte significativa de los trabajadores está contenta con su trabajo. Sin embargo, un 13,3% indica niveles bajos de satisfacción laboral, lo que señala la necesidad de mejorar ciertos aspectos de la gestión del personal y del ambiente laboral. En conjunto, estos resultados subrayan la importancia de implementar estrategias que no solo mantengan, sino que también incrementen la satisfacción laboral, promoviendo así un entorno de trabajo más positivo y productivo.

Resultados por dimensiones

a. Resultados de la dimensión satisfacción con los compañeros de trabajo

Tabla 13

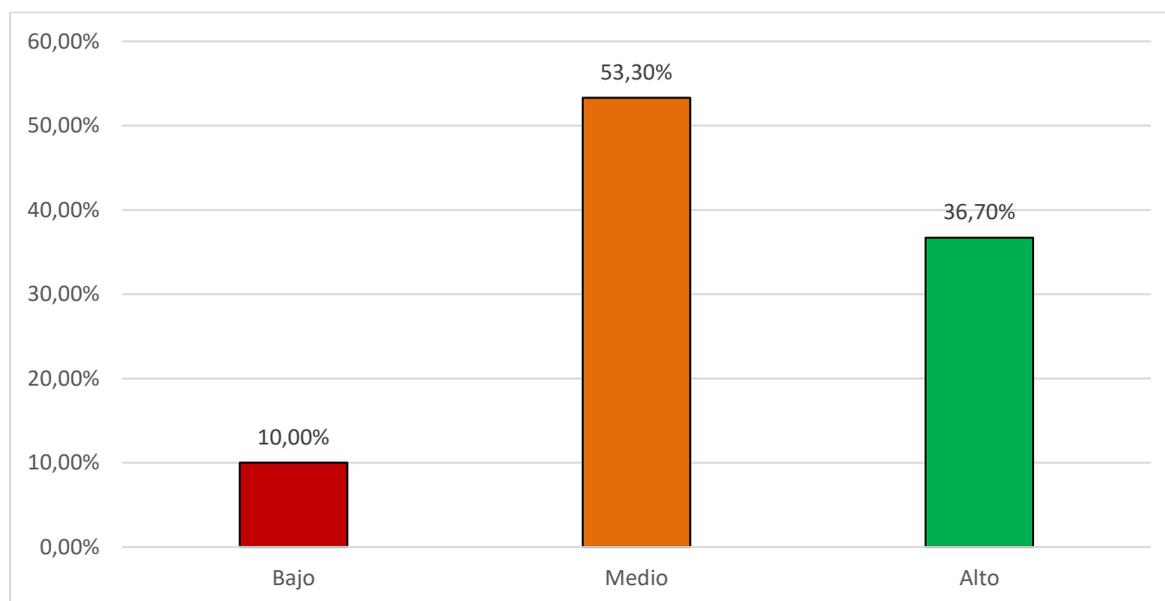
Frecuencia de la satisfacción con los compañeros de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	10,0%
Medio	16	53,3%
Alto	11	36,7%
Total	30	100,0%

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Figura 9

Barras de la dimensión satisfacción con los compañeros de trabajo



Nota. Niveles de frecuencia de la satisfacción con los compañeros de trabajo

Los datos sobre la satisfacción con los compañeros de trabajo en el municipio, muestran una distribución diversa, el 53,3% de los encuestados reporta un nivel medio de satisfacción, lo que sugiere que la mayoría percibe relaciones laborales adecuadas, aunque con margen para mejorar. Un 36,7% indica un nivel alto de satisfacción, lo que refleja un entorno de trabajo positivo para una parte significativa del personal. Sin embargo, un 10,0% expresa niveles bajos

de satisfacción, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las relaciones entre compañeros para fomentar un ambiente laboral más positivo y colaborativo.

b. Resultados de la dimensión satisfacción con el salario

Tabla 14

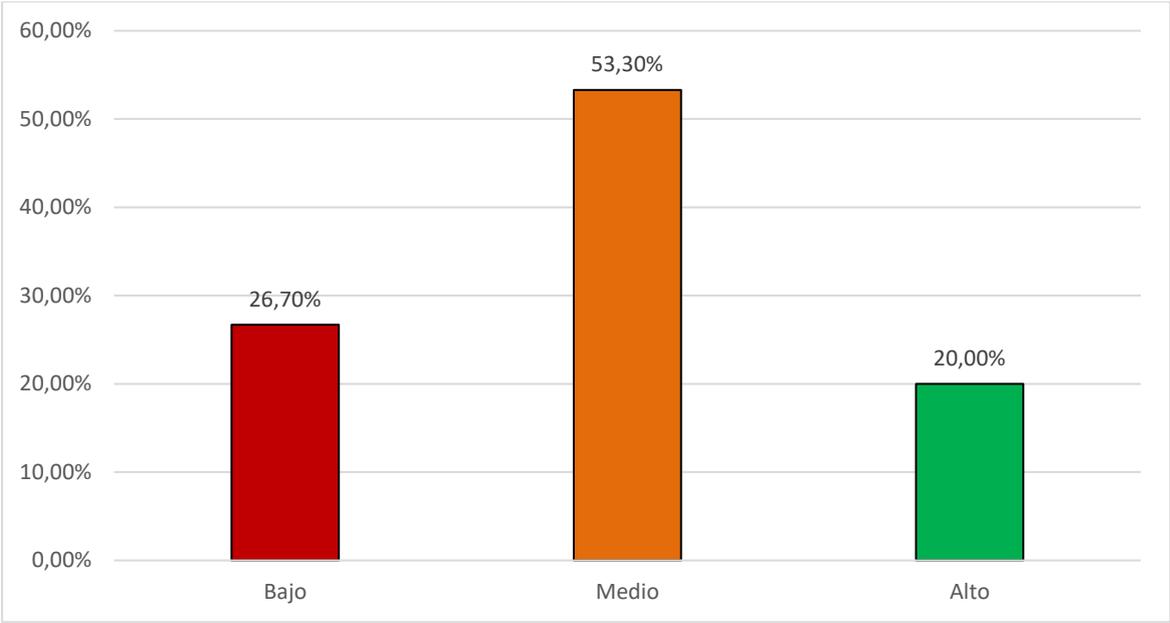
Frecuencia de la satisfacción con el salario

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	26,7%
Medio	16	53,3%
Alto	6	20,0%
Total	30	100,0%

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Figura 10

Barras de la dimensión satisfacción con el salario



Nota. Niveles de frecuencia de la satisfacción con el salario

Los datos sobre la satisfacción con el salario en el municipio, revelan que el 53,3% de los encuestados se siente medianamente satisfecho, mientras que el 26,7% expresa insatisfacción. Solo un 20,0% está muy satisfecho con su salario. Estos resultados indican que

hay margen para mejorar las percepciones sobre la remuneración en la organización, lo que podría aumentar la satisfacción laboral y ayudar a retener a los trabajadores.

c. Resultados de la dimensión satisfacción con el jefe

Tabla 15

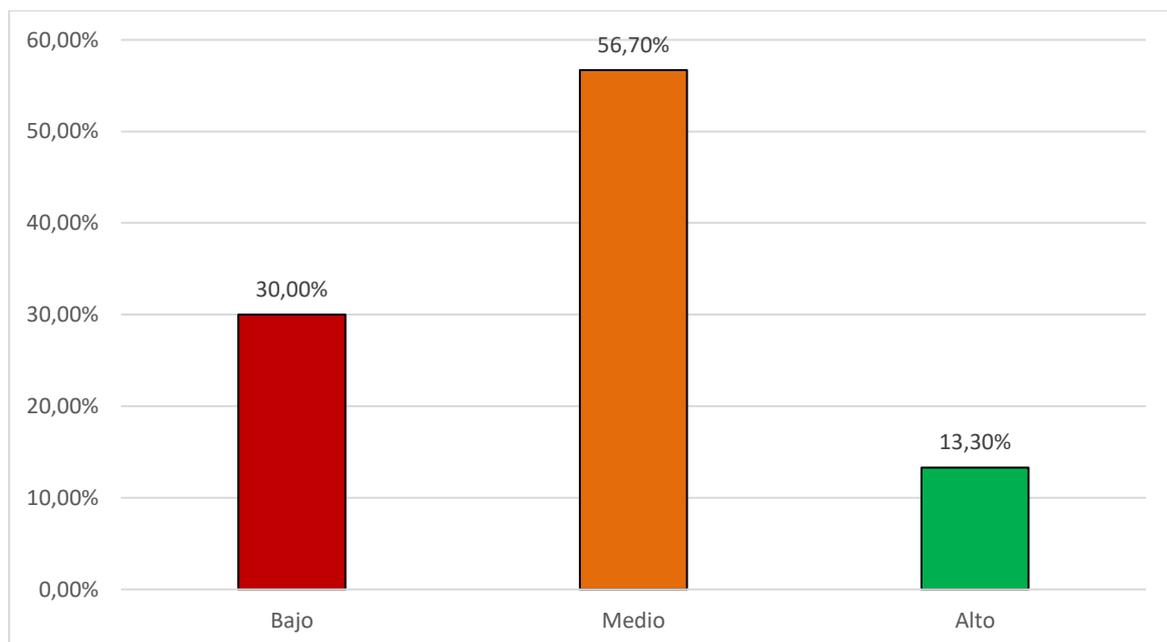
Frecuencia de la satisfacción con el jefe

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	30,0%
Medio	17	56,7%
Alto	4	13,3%
Total	30	100,0%

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Figura 11

Barras de la dimensión satisfacción con el jefe



Nota. Niveles de frecuencia de la satisfacción con el jefe

Los datos sobre la satisfacción con el jefe en el municipio indican que el 56,7% de los encuestados se siente medianamente satisfecho, mientras que el 30,0% muestra insatisfacción. Solo un 13,3% reporta un alto nivel de satisfacción con su jefe. Estos resultados sugieren que, si se mejora este problema, una parte considerable de los trabajadores podría beneficiarse de

una mejor relación y comunicación con sus superiores, lo que podría favorecer un ambiente laboral más positivo y productivo.

d. Resultados de la dimensión satisfacción con la naturaleza del trabajo

Tabla 16

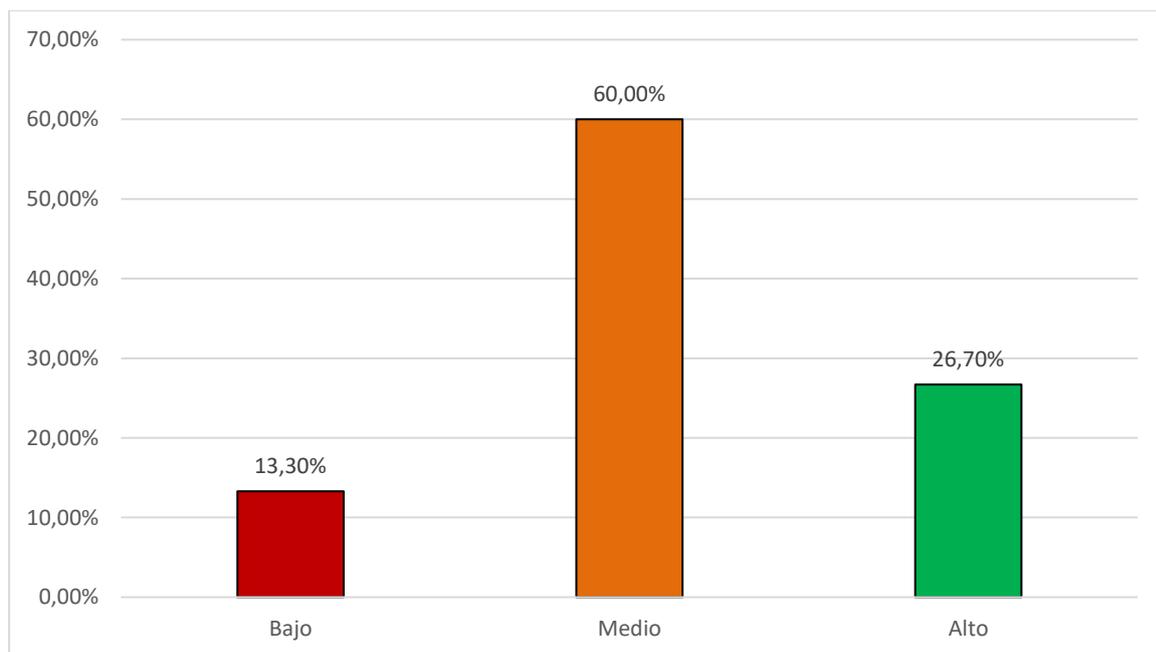
Frecuencia de la satisfacción con la naturaleza del trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	13,3%
Medio	18	60,0%
Alto	8	26,7%
Total	30	100,0%

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Figura 12

Barras de la dimensión satisfacción con la naturaleza del trabajo



Nota. Niveles de frecuencia de la satisfacción con la naturaleza del trabajo

Los siguientes datos obtenidos de una encuesta realizada a los trabajadores del municipio, muestran que el 60,0% de los encuestados está medianamente satisfecho con la naturaleza de su trabajo, mientras que el 26,7% está muy satisfecho. Solo el 13,3% se siente insatisfecho. Esto indica que la mayoría de los trabajadores está relativamente contenta con sus

responsabilidades y tareas, pero aún hay espacio para mejorar la satisfacción en este aspecto para algunos.

e. Resultados de la dimensión satisfacción con las promociones

Tabla 17

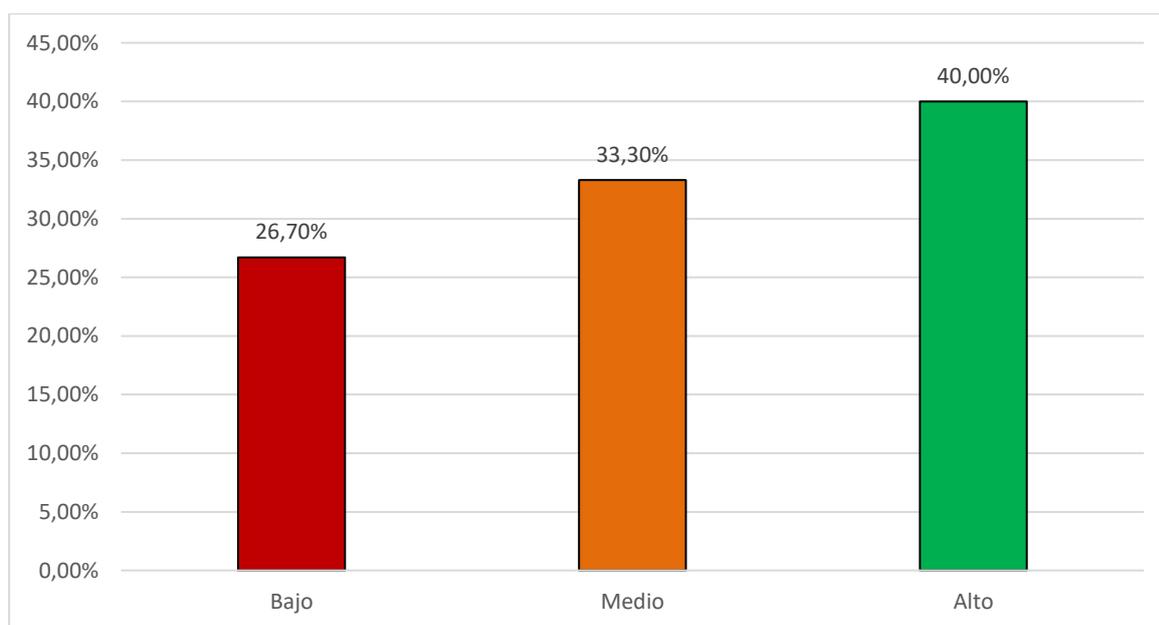
Frecuencia de la satisfacción con las promociones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	26,7%
Medio	10	33,3%
Alto	12	40,0%
Total	30	100,0%

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Figura 13

Barras de la dimensión satisfacción con las promociones



Nota. Niveles de frecuencia de la satisfacción con las promociones

Los datos obtenidos a través de una encuesta realizada a los trabajadores de la municipalidad sobre la satisfacción con las promociones muestran que el 40,0% de los encuestados está muy satisfecho con las oportunidades de ascenso, mientras que el 33,3% tiene una satisfacción media. No obstante, el 26,7% reporta una baja satisfacción en este aspecto.

Estos resultados indican que, aunque hay una base sólida de satisfacción con las promociones, también hay un porcentaje significativo de trabajadores que podría beneficiarse de mejoras en las oportunidades de ascenso para elevar su motivación y compromiso laboral.

Tabla general de resultados de ambas variables

Tabla 18

Resultado general de ambas variables y dimensiones

Tabla general de resultados					
Variable independiente	Nivel	Porcentaje	Variable dependiente	Nivel	Porcentaje
Comunicación interna	Bajo	6,7%	Satisfacción laboral	Bajo	13,3%
	Medio	63,3%		Medio	60,0%
	Alto	30,0%		Alto	26,7%
Dimensiones			Dimensiones		
Comunicación vertical descendente	Bajo	10,0%	Satisfacción con los compañeros de trabajo	Bajo	10,0%
	Medio	60,0%		Medio	53,3%
	Alto	30,0%		Alto	36,7%
Comunicación vertical ascendente	Bajo	10,0%	Satisfacción con el salario	Bajo	26,7%
	Medio	70,0%		Medio	53,3%
	Alto	20,0%		Alto	20,0%
Comunicación horizontal-diagonal	Bajo	6,7%	Satisfacción con el jefe	Bajo	30,0%
	Medio	46,7%		Medio	56,7%
	Alto	46,7%		Alto	13,3%
Retroalimentación	Bajo	10,0%	Satisfacción con la naturaleza del trabajo	Bajo	13,3%
	Medio	50,0%		Medio	60,0%
	Alto	40,0%		Alto	26,7%
			Satisfacción con las promociones	Bajo	26,7%
				Medio	33,3%
			Alto	40,0%	

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

Los datos obtenidos a través de una encuesta realizada a los trabajadores del municipio, proporcionan una visión detallada de la comunicación y la satisfacción laboral en la organización. La mayoría de los trabajadores (63,3%) perciben la comunicación interna como de nivel medio, lo que sugiere una base aceptable en la comunicación dentro de la organización. Sin embargo, un pequeño porcentaje (6,7%) la considera baja, indicando áreas de mejora en este aspecto. Tanto la comunicación vertical descendente como ascendente muestran una

distribución equilibrada entre niveles medio y alto, con un 60,0% y 70,0% respectivamente en nivel medio. Esto indica una comunicación relativamente efectiva tanto de arriba hacia abajo como de abajo hacia arriba en la jerarquía organizacional. La comunicación horizontal-diagonal, muestra una distribución equitativa entre niveles medio y alto, con un 46,7% en cada categoría. Esto sugiere un flujo efectivo de información entre los diferentes departamentos o niveles jerárquicos de la organización. La retroalimentación presenta una distribución más equilibrada entre los tres niveles, con un 50,0% en nivel medio y un 40,0% en nivel alto. Esto indica una presencia significativa de retroalimentación, aunque posiblemente inconsistente o incompleta para algunos trabajadores.

La mayoría de los trabajadores (60,0%) tienen niveles medios de satisfacción laboral, seguidos por un 26,7% con niveles altos y un 13,3% con niveles bajos. Esto sugiere que, en general, hay una satisfacción laboral moderada dentro de la organización. La satisfacción con los compañeros de trabajo y la naturaleza del trabajo muestra una distribución equilibrada entre niveles “medio” y “alto”, lo que sugiere relaciones laborales saludables y una percepción positiva de las responsabilidades laborales. Sin embargo, la satisfacción con el salario, el jefe y las promociones muestra un mayor porcentaje en niveles medio y bajo, lo que indica áreas de mejora en la remuneración, la relación con los superiores y las oportunidades de crecimiento en la Municipalidad distrital de Pucyura.

En resumen, estos datos destacan la importancia de mejorar la comunicación interna y abordar las áreas específicas de preocupación para aumentar la satisfacción laboral y promoviendo un entorno de trabajo más positivo y productivo en el municipio estudiado.

1.6. Prueba de hipótesis

La asimetría en los datos se detectó mediante la prueba de normalidad *Shapiro-Wilk* debido al tamaño de la muestra, que es inferior a 50. Se consideró significativo un valor p por debajo de 0,05, indicando así que los datos exhiben una distribución asimétrica en relación con la media.

Tabla 19

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk			
	Estadístico	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0,227	0,815	30	0,000
Satisfacción laboral	0,202	0,935	30	0,048

Nota. Datos extraídos de SPSS V.26

1.5.2. Resultados inferenciales para la validación de hipótesis

1.5.2.1. Hipótesis general

Ho: “La comunicación interna **no** influye significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023”.

Ha: “La comunicación interna influye significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023”.

Tabla 20

Modelo de regresión lineal para la hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,592 ^a	0,351	0,328	0,658

a. Predictores: (Constante), comunicación interna

La tabla muestra los resultados de un modelo de regresión lineal que evalúa la hipótesis general. Destaca que la comunicación interna tiene una correlación positiva con la satisfacción laboral, representada por un coeficiente de correlación de 0,592. Además, el coeficiente de determinación indica que alrededor del 35,1% de la variabilidad en la satisfacción laboral puede

ser explicada por la comunicación interna. En otras palabras, la satisfacción laboral se ve influido por la comunicación interna.

Tabla 21

Prueba ANOVA^a para la hipótesis general

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6,550	1	6,550	15,138	,001b
	Residuo	12,116	28	0,433		
	Total	18,667	29			

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

b. Predictores: (Constante), Comunicación interna

La prueba ANOVA para la hipótesis general, mostró resultados significativos que respaldan la validez del modelo. El valor de p obtenido fue altamente significativo ($p = 0,001$), lo que indica una marcada disparidad entre la desviación media asociada a la comunicación interna y el error de estimación. Estos hallazgos sugieren que la comunicación interna tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los trabajadores municipales.

Tabla 22

Coefficientes^a del modelo de la hipótesis general

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	0,558	0,309		1,805	0,082
Comunicación interna	0,756	0,194	0,592	3,891	0,001

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

En el modelo de la hipótesis general, el intercepto tiene un valor de 0,558. Para la variable predictora, comunicación interna, el coeficiente es de 0,756. Los coeficientes no estandarizados revelan que la comunicación interna tiene un impacto significativo (Beta =

0,756) en la satisfacción laboral de los trabajadores. El valor t de 3,891 y el valor de p de 0,001 indican que este coeficiente es estadísticamente significativo.

El análisis de las tablas muestra que la comunicación interna tiene una correlación moderada con la satisfacción laboral, representada por un coeficiente de correlación (R) de 0,592. La prueba ANOVA para la hipótesis general arrojó resultados altamente significativos ($p = 0,001$), respaldando la validez del modelo y sugiriendo que la comunicación interna tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores municipales. Los coeficientes no estandarizados indican que la comunicación interna tiene un impacto significativo ($Beta = 0,756$) en la satisfacción laboral de los individuos y un valor de p de 0,001, confirmando su significancia estadística.

1.5.2.2. Hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: “La comunicación vertical descendente **no** influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023”.

Ha: “La comunicación vertical descendente influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023”.

Tabla 23

Modelo de regresión lineal para la hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,655 ^a	0,429	0,409	0,617

a. Predictores: (Constante), Satisfacción laboral

El modelo de regresión lineal muestra una correlación positiva moderada entre la satisfacción laboral y la comunicación vertical descendente, con un coeficiente de correlación (R) de 0,655. El coeficiente de determinación ajustado (R cuadrado ajustado) confirma esto,

sugiriendo que alrededor del 40,9% de la variabilidad en la comunicación vertical descendente puede ser explicada por la satisfacción laboral, considerando la complejidad del modelo.

Tabla 24

Prueba ANOVA^a para la hipótesis específica 1

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	8,013	1	8,013	21,059	,000b
Residuo	10,654	28	0,380		
Total	18,667	29			

a. Variable dependiente: Comunicación vertical descendente

b. Predictores: (Constante), Satisfacción laboral

La prueba ANOVA para la hipótesis específica 1 reveló resultados altamente significativos que respaldan la validez del modelo. El valor de p obtenido fue muy bajo ($p = 0,000$), lo que indica una marcada disparidad entre la desviación media asociada a la satisfacción laboral y el error de estimación en relación con la comunicación vertical descendente. Estos hallazgos sugieren que la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en la comunicación vertical descendente dentro de la organización.

Tabla 25

Coefficientes^a del modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	0,385	0,301		1,277	0,212
Comunicación vertical descendente	0,962	0,210	0,655	4,589	0,000

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

En el modelo de la hipótesis específica 1, los coeficientes estandarizados revelan que la comunicación vertical descendente tiene una influencia significativa ($Beta = 0,962$) en la satisfacción laboral de los trabajadores. El valor de p de 0,000 confirma la significancia estadística de este coeficiente.

En conclusión, el análisis de las tablas anteriores indica una correlación moderada entre la satisfacción laboral y la comunicación vertical descendente, con un coeficiente de correlación (R) de 0,655. La prueba ANOVA para la hipótesis específica 1 arrojó resultados altamente significativos ($p = 0,000$), respaldando la validez del modelo y sugiriendo que la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en la comunicación vertical descendente dentro de la organización. Asimismo, los coeficientes no estandarizados indican que la comunicación vertical descendente ejerce un impacto significativo ($Beta = 0,962$) en la satisfacción laboral de los trabajadores y un valor de p de 0,000, confirmando su significancia estadística.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: “La comunicación vertical ascendente **no** influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023”.

Ha: “La comunicación vertical ascendente influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023”.

Tabla 26
Modelo de regresión lineal para la hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,555 ^a	0,308	0,283	0,679

a. Predictores: (Constante), Satisfacción laboral

El modelo de regresión lineal muestra una correlación moderada entre la satisfacción laboral y la comunicación, con un coeficiente de correlación (R) de 0,555. El coeficiente de determinación ajustado (R cuadrado ajustado) confirma esto, sugiriendo que alrededor del 28,3% de la variabilidad en la comunicación vertical ascendente puede ser explicada por la satisfacción laboral, teniendo en cuenta la complejidad del modelo.

Tabla 27*Prueba ANOVA^a para la hipótesis específica 2*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	5,741	1	5,741	12,438	,001b
Residuo	12,925	28	0,462		
Total	18,667	29			

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

b. Predictores: (Constante), Comunicación vertical ascendente

La prueba ANOVA para la hipótesis específica 2 mostró resultados altamente significativos que respaldan la validez del modelo. El valor de p obtenido fue muy bajo ($p = 0,001$), lo que indica una marcada disparidad entre la desviación media asociada a la comunicación vertical ascendente y el error de estimación en relación con la satisfacción laboral. Estos hallazgos sugieren que la comunicación vertical ascendente tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Tabla 28*Coefficientes^a del modelo de la hipótesis específica 2*

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	0,544	0,342		1,594	0,122
<i>Comunicación vertical ascendente</i>	0,783	0,222	0,555	3,527	0,001

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

b. Predictores: (Constante), Comunicación vertical ascendente

En el modelo de la hipótesis específica 2, los coeficientes no estandarizados indican que la comunicación vertical ascendente tiene un impacto significativo ($Beta = 0,783$) en la satisfacción laboral de los trabajadores. El valor de p de 0,001 confirma la significancia estadística de este coeficiente.

El análisis de las tablas anteriores revela una correlación moderada entre la satisfacción laboral y la comunicación vertical ascendente, con un coeficiente de correlación (R) de 0,555. La prueba ANOVA para la hipótesis específica 2 mostró resultados altamente significativos ($p = 0,001$), respaldando la validez del modelo y sugiriendo que la comunicación vertical ascendente tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los trabajadores. Asimismo, los coeficientes estandarizados indican que la comunicación vertical ascendente ejerce un impacto significativo ($Beta = 0,783$) en la satisfacción del trabajo de los trabajadores y un valor de p de 0,001, confirmando su significancia estadística.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: “La comunicación horizontal diagonal no influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023”.

Ha: “La comunicación horizontal diagonal influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023”.

Tabla 29

Modelo de regresión lineal para la hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,502 ^a	0,252	0,225	0,706

a. Predictores: (Constante), Comunicación horizontal diagonal

En el modelo de regresión lineal, se observó una correlación moderada entre la satisfacción laboral y la comunicación horizontal-diagonal, con un coeficiente de correlación (R) de 0,502. El coeficiente de determinación ajustado (R cuadrado ajustado) es 0,225, sugiriendo que alrededor del 22,5% de la variabilidad en la satisfacción laboral puede ser explicada por la comunicación horizontal-diagonal, teniendo en cuenta la complejidad del modelo.

Tabla 30*Prueba ANOVA^a para la hipótesis específica 3*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	4,695	2	4,695	9,409	,001b
Residuo	13,972	28	0,499		
Total	18,667	30			

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

b. Predictores: (Constante), Comunicación horizontal diagonal

La prueba ANOVA para la hipótesis específica 3, mostró resultados significativos que respaldan la validez del modelo. El valor de p obtenido fue significativo ($p = 0,001$), lo que indica una disparidad significativa entre la desviación media asociada a la comunicación horizontal diagonal y el error de estimación en relación con la satisfacción laboral. Estos hallazgos sugieren que la comunicación horizontal diagonal tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Tabla 31*Coefficientes^a del modelo de la hipótesis específica 3*

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	0,634	0,361		1,758	0,090
Comunicación horizontal diagonal	0,704	0,230	0,502	3,067	0,005

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

En el modelo de la hipótesis específica 3, Los coeficientes no estandarizados muestran que la comunicación horizontal diagonal tiene una influencia significativa ($Beta = 0,704$) en la satisfacción laboral de los que laboran en el municipio. El valor t de 3,067 y el valor de p de 0,005 confirman la significancia estadística de este coeficiente.

El análisis de las tablas anteriores revela una correlación moderada entre la satisfacción laboral y la comunicación horizontal diagonal, con un coeficiente de correlación (R) de 0,502.

La prueba ANOVA para la hipótesis específica 3 mostró resultados significativos ($p = 0,001$), respaldando la validez del modelo y sugiriendo que la comunicación horizontal diagonal tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los colaboradores. Los coeficientes no estandarizados indican que la comunicación horizontal diagonal ejerce un impacto significativo ($Beta = 0,704$) en la satisfacción laboral de los colaboradores, con un valor t de 3,067 y un valor de p de 0,001, confirmando su significancia estadística.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: “La retro-alimentación **no** influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023”.

Ha: “La retro-alimentación influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, 2023”.

Tabla 32

Modelo de regresión lineal para la hipótesis específica 4

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,655 ^a	0,429	0,409	0,617

a. Predictores: (Constante), Retro-alimentación

Se identificó una notable relación entre la satisfacción en el trabajo y la retroalimentación, con un coeficiente de correlación (R) de 0,655. El coeficiente de determinación (R cuadrado) es 0,429, lo que indica que aproximadamente el 42,9% de la variabilidad en la satisfacción laboral puede explicarse mediante la retroalimentación según el modelo de regresión lineal. El coeficiente de determinación ajustado (R cuadrado ajustado) es 0,409, indicando que aproximadamente el 40,9% de la variabilidad en la satisfacción laboral puede ser explicada por la retroalimentación, teniendo en cuenta la complejidad del modelo.

Tabla 33*Prueba ANOVA^a para la hipótesis específica 4*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	8,013	2	8,013	21,059	,000b
Residuo	10,654	29	0,380		
Total	18,667	30			

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

b. Predictores: (Constante), Retro-alimentación

La prueba ANOVA para la hipótesis específica 4 reveló resultados altamente significativos que respaldan la validez del modelo. El valor de p obtenido fue muy bajo ($p = 0,000$), lo que indica una marcada disparidad entre la desviación media asociada a la retroalimentación y el error de estimación en relación con la satisfacción laboral. Estos hallazgos sugieren que la retroalimentación tiene una afectación significativa en la satisfacción del trabajo de los trabajadores.

Tabla 34*Coefficientes^a del modelo de la hipótesis específica 4*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	0,385	0,301		1,277	0,212
Retro-alimentación	0,962	0,210	0,655	4,589	0,000

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

En el modelo de la hipótesis específica 4, los coeficientes no estandarizados evidencian que la retroalimentación tiene una influencia notable (Beta = 0,962) en la satisfacción en el trabajo de los trabajadores. El valor t de 4,589 y el valor de p de 0,000 confirman la significancia estadística de este coeficiente.

El análisis de las tablas anteriores muestra una sólida influencia entre la satisfacción laboral y la retroalimentación, con un coeficiente de correlación (R) de 0,655, se observa una asociación positiva entre las variables. Asimismo, la prueba de ANOVA ratifica la relevancia del modelo, con resultados altamente significativos ($p = 0,000$). En síntesis, estos resultados apoyan la hipótesis alternativa, concluyendo que la retroalimentación ejerce una influencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, en 2023.

1.5.3. Discusión

El propósito principal de esta investigación fue examinar la influencia entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, durante el año 2023. Los resultados de la prueba de hipótesis revelaron un coeficiente de determinación (R^2) de 0,592, indicando una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Además, el valor de p fue notablemente significativo, con un valor de $p = 0,001 < 0,05$. Por lo tanto, se concluye que la comunicación interna ejerce una

influencia significativa del 75,6% en la satisfacción laboral de los trabajadores municipales, respaldado por un coeficiente β no estandarizado de 0,756. Estos hallazgos ofrecen evidencia concluyente sobre la importancia de abordar de manera efectiva la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Los hallazgos encontrados coinciden con los de Saldarriaga (2020), que muestran que el 90% de los trabajadores del municipio calificaron el nivel de comunicación interna como medio, mientras que el 10% restante lo describió como bueno, sin que ningún trabajador indicara que la comunicación fuera deficiente. Esta investigación concluyó que la comunicación interna tiene una influencia altamente significativa p igual 0,01, con una correlación positiva fuerte ($r = -0,787$) con la satisfacción laboral. Por otro lado, Guerra y León (2020) encontraron una asociación altamente significativa ($p < 0,01$) entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en el personal del municipio. Sus resultados respaldan la hipótesis planteada, ya que el valor de p fue de 0,002, equivalente a $p < 0,01$, lo que demuestra una asociación significativa entre las variables. Estos estudios refuerzan la importancia de una comunicación interna en el ámbito laboral, tanto en municipios como en organizaciones empresariales, y su asociación positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores.

En conclusión, los resultados demostraron una influencia estadísticamente significativa entre ambas variables, respaldada por un coeficiente de determinación (R^2) de 0,592 y un valor de p de $0,001 < 0,05$. Esto sugiere que la comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores municipales. Estudios anteriores también respaldan esta idea, mostrando una correlación positiva entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en diferentes entornos laborales. Estos logros enfatizan la importancia de una comunicación interna de manera eficaz para promover la satisfacción de los trabajadores tanto en entidades gubernamentales como en empresas privadas.

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian una relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, lo cual puede ser sustentado teóricamente desde la perspectiva de la Teoría de la Comunicación Organizacional de Herbert A. Simon, James G. March y Karl E. Weick. En particular, la teoría subraya que una comunicación interna efectiva permite la alineación de objetivos, la coordinación de esfuerzos y la transmisión de directrices claras, factores esenciales para el funcionamiento armónico de las organizaciones. Desde esta óptica, la elevada influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura se explica porque una adecuada gestión comunicativa contribuye a que los trabajadores comprendan sus roles y se sientan valorados, lo que impacta positivamente en su motivación y bienestar laboral. Por tanto, estos resultados reafirman el sustento teórico de la Teoría de la Comunicación Organizacional al demostrar que una comunicación clara y estratégica se traduce en una mejora significativa del entorno laboral y la satisfacción de los empleados, tal como se observa en el caso de los trabajadores del municipio estudiado.

En cuanto al objetivo específico 1 de esta investigación, se tuvo como resultado una correlación moderada entre la satisfacción laboral y la comunicación vertical descendente, con un coeficiente de correlación (R) de 0,655. Además, el coeficiente beta no estandarizado fue de 0,962, evidenciando una influencia significativa de la comunicación vertical descendente en el 96,2% en la satisfacción laboral. La prueba ANOVA para la hipótesis específica 1 arrojó resultados altamente significativos ($p = 0,000$), respaldando la validez del modelo y sugiriendo que la satisfacción laboral tiene una afectación significativa en la comunicación vertical descendente dentro de la organización.

Otros estudios, como el de Fernández y Prado (2022) en la Municipalidad Distrital de Moche, y el de Ganchozo y Moreira (2021) en Ecuador, también destacan la importancia de la

comunicación interna en la satisfacción laboral. Fernández y Prado encontraron una influencia significativa y directa de la comunicación vertical descendente en la satisfacción laboral, mientras que Ganchozo y Moreira resaltaron la necesidad de mejorar los canales de comunicación y la confianza entre el personal para abordar problemas organizacionales. Estos logros subrayan la urgencia de implementar una comunicación interna efectiva y constante en las organizaciones para mejorar la satisfacción laboral y resolver posibles conflictos derivados de deficiencias en la comunicación y la confianza entre los trabajadores.

Por lo tanto, los resultados se sustentan en la Teoría de la Comunicación Organizacional, que subraya que una comunicación descendente clara y constante no solo facilita la ejecución de tareas, sino que también mejora el clima laboral y, en última instancia, la satisfacción de los trabajadores al generar un entorno de trabajo bien comunicado y coordinado.

En conclusión, los hallazgos de este estudio corroboran la importancia de ambas variables, tal como se ha evidenciado en investigaciones previas realizadas por Fernández y Prado en la Municipalidad Distrital de Moche, y por Ganchozo y Moreira en Ecuador. Estos estudios destacan la necesidad de optimizar los canales de comunicación y fortalecer la confianza entre el personal para abordar de manera efectiva los problemas organizacionales y mejorar la satisfacción laboral.

Con respecto al objetivo específico 2 de esta investigación, los hallazgos revelaron una correlación moderada entre la satisfacción laboral y la comunicación vertical ascendente, con un coeficiente de correlación (R) de 0,555. Además, el coeficiente de beta no estandarizado fue de 0.783 sugiere que aproximadamente en el 78,3% la comunicación vertical ascendente tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral. La prueba ANOVA para la hipótesis específica 2 mostró resultados altamente significativos ($p = 0,001$), respaldando la validez del

modelo y sugiriendo que la comunicación vertical ascendente tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Estos resultados están en línea con investigaciones previas realizadas por Campos (2022) en Huacho, que evidenciaron una influencia significativa de la comunicación vertical en la satisfacción laboral de los trabajadores del municipio de San Buenaventura, Marañón, Huánuco. Asimismo, los hallazgos de Arízaga (2020) destacan la existencia de altos niveles de insatisfacción y falta de conformidad en diversas dimensiones de las variables estudiadas en una entidad distrital, lo que resalta la importancia de abordar los problemas organizacionales para promover relaciones laborales más saludables y productivas entre los trabajadores. En conjunto, estos resultados subrayan la relevancia crucial de una comunicación interna efectiva para la mejora de la satisfacción y el bienestar de los que laboran en entidades gubernamentales.

Por lo tanto, los resultados se sustentan en la Teoría de la Motivación y Satisfacción Laboral de Herzberg, que subraya la importancia de la comunicación ascendente para crear un entorno laboral donde los trabajadores se sientan valorados y escuchados, lo cual contribuye a su satisfacción y bienestar dentro de la organización.

En conclusión, los hallazgos obtenidos a través de un modelo de regresión lineal indicaron una correlación positiva moderada entre ambas variables, con aproximadamente el 28.3% de la variabilidad en la comunicación vertical ascendente explicada por la satisfacción laboral. La prueba ANOVA confirmó la validez del modelo al mostrar resultados altamente significativos, indicando una influencia notable de la comunicación vertical ascendente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

En cuanto al objetivo específico 3, los hallazgos revelaron una correlación moderada positiva entre la satisfacción laboral y la comunicación horizontal diagonal, con un coeficiente de correlación (R) de 0,502. La prueba ANOVA para la hipótesis específica 3 mostró resultados

significativos ($p = 0,001$), respaldando la validez del modelo y sugiriendo que la comunicación horizontal diagonal tiene un impacto significativo en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores. Asimismo, el valor del coeficiente no estandarizado Beta tuvo un valor de 0,634 revelando la influencia de la comunicación horizontal diagonal en la satisfacción laboral en un 63,4%.

Estos resultados se alinean con investigaciones previas realizadas por Esquivel (2022) y Oviedo (2021), que también descubrieron una correlación significativa y positiva entre la comunicación dentro de la organización y la satisfacción en el trabajo en diversos contextos laborales. Ambos estudios apoyan la importancia de poner en práctica estrategias eficaces de comunicación interna para aumentar el bienestar y la eficiencia en el ambiente de trabajo, resaltando la importancia de una comunicación horizontal-diagonal adecuada en este proceso. En conjunto, estos hallazgos subrayan la necesidad de promover una cultura organizacional que fomente una comunicación interna eficaz como medio para fortalecer las relaciones laborales y optimizar el desempeño laboral de los trabajadores.

Por lo tanto, los resultados se sustentan en la Teoría de la Comunicación Organizacional de Karl E. Weick, ya que subrayan la necesidad de promover una comunicación horizontal y diagonal fluida para optimizar el desempeño organizacional, fortalecer la colaboración y, en última instancia, mejorar la satisfacción laboral de los empleados.

Respecto al objetivo específico 4, los resultados revelaron una relación positiva moderada entre la satisfacción laboral y la retroalimentación, con un coeficiente de correlación (R) de 0,655. La prueba ANOVA confirmó la relevancia del modelo, al obtener resultados altamente significativos ($p = 0,000$), lo que señala que la retroalimentación ejerce una influencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores. Los coeficientes no

estandarizados mostraron que la retroalimentación tiene una influencia significativa (Beta = 0,962) en la satisfacción en el trabajo de los trabajadores.

Los hallazgos se asocian con el estudio de Arotaype y Ampuero (2020), quienes destacan una correlación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cusco. Este estudio subraya la influencia positiva de una comunicación efectiva en el bienestar de los trabajadores dentro de una entidad gubernamental. Por otro lado, Aragadvay (2022) revela una influencia significativa en áreas como los patrones de comunicación y el clima organizacional, así como los patrones de comunicación y la motivación laboral, con correlaciones positivas fuertes y significativas.

Por lo tanto, estos resultados se respaldan en la Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, que destaca la retroalimentación como un factor motivacional crucial. Este elemento no solo contribuye a crear un ambiente laboral más productivo, sino que también incrementa la satisfacción de los trabajadores al promover su crecimiento personal y profesional dentro de la organización. Al proporcionar retroalimentación constructiva, se facilita el desarrollo de habilidades y se fortalece el compromiso de los empleados, lo que se traduce en un mayor rendimiento y en una cultura organizacional más positiva.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCYURA

6.1. Diagnóstico

En la Municipalidad Distrital de Pucyura, tanto la comunicación interna como la satisfacción laboral se encuentran en un nivel medio, indicando que, aunque existen mecanismos operativos, estos no son completamente efectivos y requieren mejoras. La comunicación interna se presenta en cuatro dimensiones clave: vertical descendente, vertical ascendente, horizontal-diagonal y retroalimentación. Aunque los procesos actuales son funcionales, hay oportunidades para optimizar la claridad y efectividad de los mensajes, así como para mejorar la consistencia y frecuencia de la comunicación.

El plan propuesto, tiene como objetivo fortalecer estas dimensiones de la comunicación interna para influir y elevar la satisfacción laboral. Se busca mejorar la claridad de los mensajes de la dirección y facilitar una expresión más efectiva de preocupaciones y sugerencias por parte de los trabajadores. Además, se pretende optimizar la comunicación horizontal-diagonal para mejorar la colaboración entre departamentos y hacer que la retroalimentación sea más efectiva, ajustando estrategias y procesos en respuesta a las necesidades del personal.

6.2. Objetivo general

Desarrollar estrategias para fortalecer la comunicación interna con el fin de influir en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura.

6.3. Objetivos específicos

- Mejorar la claridad y efectividad de la comunicación descendente, asegurando que los mensajes de la dirección sean comprendidos y bien recibidos en todos los niveles de la organización.
- Fortalecer la comunicación ascendente para que los trabajadores sientan que sus opiniones e inquietudes son valoradas y consideradas en la toma de decisiones.
- Promover una mayor colaboración y confianza entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos, facilitando un entorno de trabajo más cohesionado y eficiente.
- Optimizar el sistema de retroalimentación para apoyar el desarrollo profesional de los trabajadores y aumentar su satisfacción laboral.

6.4. Público objetivo

- Esta propuesta está dirigida a las gerencias, supervisores y todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, con un enfoque especial en aquellos que están involucrados en la toma de decisiones y en la comunicación diaria.

Tabla 35*Cronograma de actividades*

N°	Actividades	Objetivo	Estrategia/descripción	Cronograma	Presupuesto	Total
1	Revisión y mejora de los canales de comunicación	Mejorar la eficacia de los canales de comunicación para asegurar que los mensajes sean claros y bien recibidos por todos los niveles.	Consultoría para evaluación y mejoras.	- Mes 1 - Mes 2	S/ 2000,00	S/ 2000,00
2	Capacitaciones en comunicación efectiva	Capacitar a los líderes y trabajadores en técnicas de comunicación efectiva para optimizar la transmisión de información.	Capacitadores y materiales.	- Mes 2 - Mes 3	S/ 1900,00	S/ 3900,00
3	Foros y reuniones regulares para la expresión de dificultades y sugerencias	Crear espacios regulares para que los trabajadores expresen sus dificultades y sugerencias, asegurando que sus voces sean escuchadas y consideradas.	Organización y logística de eventos.	- Mes 3 - Mes 4	S/ 600,00	S/ 4500,00
4	Talleres para fomentar la colaboración entre departamentos	Promover la cooperación y la comunicación efectiva entre los distintos departamentos.	Facilitadores, materiales y logística de talleres.	- Mes 5 - Mes 6	S/ 2000,00	S/ 6500,00
5	Establecimiento de equipos de trabajo para proyectos específicos que involucren diversas áreas	Formar equipos multidisciplinarios para abordar proyectos específicos, fomentando la colaboración y la integración entre diversas áreas.	Refrigerio y materiales.	- Mes 6	S/ 800,00	S/ 7300,00
6	Implementación de un sistema de retroalimentación continua	Establecer un sistema que facilite la retroalimentación continua y constructiva, mejorando el desarrollo profesional y la comunicación interna.	Talleres para la implementación del sistema de retroalimentación, materiales y refrigerio.	- Mes 6	S/ 800,00	S/ 8100,00
7	Capacitación en técnicas de retroalimentación constructiva	Proporcionar capacitaciones en técnicas de retroalimentación constructiva para mejorar la calidad de las interacciones y el desarrollo personal.	Capacitadores y materiales.	- Mes 7 - Mes 8	S/ 1900,00	S/ 10 000,00

CONCLUSIONES

Primera. En cuanto al objetivo principal, los resultados son significativos. La prueba de hipótesis mostró que la comunicación interna influye en un 75.6% en la satisfacción laboral de los trabajadores municipales ($\beta = 0.756$). Además, el análisis ANOVA indicó resultados muy significativos ($p = 0.000$), lo que respalda esta conclusión. Esto significa que un flujo de información claro y efectivo hace que los empleados se sientan valorados y motivados, lo que contribuye a crear un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

Segunda. En relación con el "objetivo específico 1", se encontró que el 96.2% de la comunicación vertical descendente influye en la satisfacción laboral de los trabajadores. Los resultados obtenidos en el análisis ANOVA fueron altamente significativos ($p = 0.000$), lo que respalda la precisión del modelo. Esto demuestra la necesidad de establecer canales de comunicación claros y formales para transmitir directrices y expectativas de manera efectiva. Cuando la información es entregada de forma clara y a tiempo desde la gerencia, se genera un ambiente de confianza que mejora la motivación y el desempeño del personal.

Tercera. En relación con el "objetivo específico 2", se encontró que el coeficiente β no estandarizado de 0.783 indica que la comunicación vertical ascendente influye en un 78.3% en la satisfacción laboral. La prueba ANOVA para esta hipótesis mostró resultados muy significativos ($p = 0.001$), lo que respalda la validez del modelo. Esto sugiere que los trabajadores valoran la oportunidad de expresar sus ideas y preocupaciones, ya que les permite sentirse escuchados e involucrados en las decisiones de la organización. Por lo tanto, implementar mecanismos que faciliten esta comunicación bidireccional puede contribuir a crear un ambiente laboral más abierto y participativo.

Cuarta. El "objetivo específico 3" reveló que la comunicación horizontal diagonal tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores, con un impacto del

70.4% ($\beta = 0.756$). La prueba ANOVA también mostró resultados significativos ($p = 0.001$), lo que respalda la validez del modelo. Este resultado subraya la importancia de fomentar un ambiente colaborativo y de apoyo entre colegas de diferentes niveles y áreas. Cuando los trabajadores sienten que pueden cooperar y compartir información sin obstáculos, su sentido de pertenencia y cohesión dentro de la organización se fortalece.

Quinta. Por último, en relación con el "objetivo específico 4", los coeficientes no estandarizados indicaron que la retroalimentación tiene una influencia significativa del 0.962, lo que representa un 96.2% en la satisfacción laboral de los trabajadores. La prueba ANOVA también corroboró la validez del modelo, mostrando resultados altamente significativos ($p = 0.000$). Esto sugiere que recibir comentarios constructivos y reconocimiento por su trabajo mejora la percepción de los empleados sobre su entorno laboral. Un proceso de retroalimentación adecuado no solo motiva a los trabajadores a seguir mejorando, sino que también fortalece la relación entre superiores y colaboradores, promoviendo un ambiente de respeto y valoración mutua.

SUGERENCIAS

Primero. Debido a que, los hallazgos revelaron que la comunicación interna tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral, se recomienda implementar sesiones de capacitación para el personal que fortalezcan las habilidades comunicativas. Además, se debe establecer canales de comunicación más claros y efectivos, para fomentar una cultura de transparencia. Esto permitirá un flujo de información más eficiente, construirá confianza y contribuirá a una mayor satisfacción laboral en todas las áreas.

Segundo. Dado que, los resultados revelaron que la comunicación vertical descendente tuvo una influencia significativa en la satisfacción laboral, se recomienda organizar talleres de capacitación que se enfoquen en la claridad y apertura de la comunicación. Además, se deben implementar reuniones regulares con el personal, asegurar la difusión oportuna de informes. Estas acciones no solo aumentarán la satisfacción laboral, sino que también fortalecerán la cohesión organizacional.

Tercero. De acuerdo a que, los resultados muestran que la comunicación vertical ascendente tuvo una influencia positiva en la satisfacción laboral, se recomienda implementar encuestas de satisfacción y realizar reuniones periódicas que proporcionen espacios adecuados para que los trabajadores puedan compartir sus opiniones y sugerencias. Estas medidas ayudarán a los trabajadores a sentirse escuchados y valorados, lo que a su vez mejorará su moral y satisfacción general en el trabajo.

Cuarto. Los resultados indican que la comunicación horizontal-diagonal tiene un impacto notable en la satisfacción laboral, que facilita la interacción entre diferentes departamentos y niveles jerárquicos. Dado que los niveles actuales en esta área son medios, es crucial fomentar una colaboración más efectiva. Se recomienda formar equipos

interdisciplinarios para trabajar en proyectos conjuntos, organizar eventos destinados a fortalecer las relaciones profesionales y utilizar plataformas de colaboración digital. Estas medidas contribuirán a un intercambio de información más fluido y a un ambiente de trabajo más eficiente.

Quinto. Dado que, los hallazgos indican que la retroalimentación, tiene influencia significativa en la satisfacción laboral. Se recomienda implementar un sistema formal de retroalimentación que proporcione comentarios constructivos de manera regular. Esto puede incluir evaluaciones periódicas, reuniones individuales con supervisores, la creación de un entorno que fomente el aprendizaje y el desarrollo profesional continuo. Estas acciones no solo permitirán a los trabajadores identificar áreas de mejora, sino que también promoverán su crecimiento y contribuirán al éxito general de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja, L., & Monteverde, A. (2020). Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. *Medwave*, 20(04), e7900–e7900. <https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>
- Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17744/1/T-UCSG-POS-MGSS-324.pdf>
- Arízaga, E. (2020). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito de Salud, Durán, Ecuador* [Tesis de Maestría, Universidad Estatal de Milagro]. https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5317/1/ARIZAGA_VERA_ENRIQUE_RICARDO_-_TESIS.pdf
- Arotaype, C., & Ampuero, R. (2020). *la comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - Cusco, 2019* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5534/253T20200297_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bailey, K. (1973). *Social systems and the theory of organizations*. Routledge.
- Bernal-Álava, Á., Cañarte-Vélez, C., Macias-Parrales, T., & Ponce-Castillo, M. (2022). *La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje*. 7, 682–695. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3850>
- Bertalanffy, L. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*.

George Braziller.

- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75–103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bourne, P. (2005). *The power of communication: How to use communication to change your life.*
- Cabrera, A., Quijada, P., & Alania, R. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Socialium*, 4(2), 459–470. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.673>
- Campos, E. (2022). *Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De San Buenaventura, Marañón, Huánuco, 2021* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7103/TESIS_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *El Profesional de La Información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2021). La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional. *Obra Digital*, 20. <https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>
- Castro, V., Toxqui, M., Álvarez, I., Vega, A., & Dimas, B. (2022). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social de México. *Investigación*

e Innovación: Revista Científica de Enfermería, 2(2), 21–29.
<https://doi.org/10.33326/27905543.2022.2.1488>

Charry, O. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Comunicación Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 9(1), 25–34.

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley N° 29783, (2011).

Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, (2022).

Congreso de la Republica del Perú. (1997). *Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral*. https://www.sutamp.org/wp-content/uploads/2012/02/DL_728_LeyProductividad_y_CompetitividadLaboral_DS-003-97-TR.pdf

Decreto Legislativo N° 713 sobre los descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, (2018). <https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/DECRETO LEGISLATIVO N° 713.pdf>

D'Armas, M., Zamora, M., Castillo, L., & Arévalo, F. (2020). *La comunicación organizacional: Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana*. 856–872.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.4452768>

Da Silva, F., Lorenzi, L., Bisetto, L., Belo, L., Gomes, G., & Mininel, V. (2022). Satisfação no trabalho de trabalhadores da atenção primária à saúde. *REME-Revista Mineira de Enfermagem*, 26. <https://doi.org/10.35699/2316-9389.2022.37894>

Diaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: Algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 158–170.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>

- Díaz, R., & Vásquez, K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28–41. <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Downs, C., & Adrian, A. (2004). Assessing organizational communication: Strategies, techniques, and methods. *Guilford Press*.
- Duche, A., Gutiérrez, O., & Paredes, F. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Conrado*, 15. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500015&script=sci_arttext
- Egas, E., & Yance, K. (2018). Internal communication strategies to strengthen the corporate identity of a security company located in the city of Guayaquil. *Revista Espacios*, 39(24), 1–13.
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). *Salario Emocional: Una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral*. <http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Esquivel, R. (2022). *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles* [Tesis de Pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1477/Rosa_tesis_título_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ethel, S., García, J., Paz, A., & Boscán, M. (2021). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6 Edición Especial), 223–244. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo

- Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403.
<https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

Fernández, F., & Prado, L. (2022). *La comunicación interna y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2021* [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9566/1/REP_FIORELLA.FERNANDEZ_LELIS.PRADO_LA.COMUNICACION.INTERNA.pdf

Ferro, J. (2019). *Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral*.

Ganchozo, J., & Moreira, M. (2021). *Comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín* [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1461/1/TTAP32D.pdf>

Gasser, P. (2016). *Procesos de socialización, referentes y modelos sociales en niños que viven en cárceles bolivianas*.

Guerra, O., & León, Y. (2020). *Comunicación interna y satisfacción laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la municipalidad provincial de Trujillo – 2020* [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7365/1/REP_OSCAR.GUERRA_YOLANDA.LEON_COMUNICACION.INTERNA.pdf

Guzman, M. (2018). Comportamiento y desarrollo organizacional. *Academia*, 1–9.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018a). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (In Mc Graw Hill (ed.)).

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018b). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (In Mc Graw (ed.); I).

Hernandez, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Influencia de los videojuegos y juegos en red en el rendimiento académico de los estudiantes de 3º y 4º grado de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de San Sebastián – cusco 2014. (n.d.).

Iparraguirre, P., & Salazar, G. (2021). Satisfacción laboral según factores organizacionales y personales en un centro de atención psicológica de Lima. *Revista Científica Digital de Psicología*, 11. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/>

Jiménez, K., Sánchez, S., & Rodríguez, J. (2021). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 63, 94–125. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a5>

Miller, K. (2009). *Organizational Communication: Approaches and Processes*. Cengage Learning.

Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de contrataciones del estado modificado por el Decreto Supremo N° 234-2022-EF, (2022). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-reglamento-de-la-ley-n-30225-ley-de-contratacion-decreto-supremo-n-234-2022-ef-2113491-3/>

Nava-Gómez, M., Brito-Ortíz, J., Contreras, M., & Patlán-Pérez, J. (2019). *Entusiasmo y satisfacción laboral en personal de salud de Baja California, México.*

https://www.researchgate.net/profile/Jose-Brito-Ortiz/publication/333609709_ENTUSIASMO_Y_SATISFACCION_LABORAL_EN_PERSONAL_DE_SALUD_DE_BAJA_CALIFORNIA_MEXICO/links/5cf67cdba6fdcc8475061347/ENTUSIASMO-Y-SATISFACCION-LABORAL-EN-PERSONAL-DE-SALUD-DE-BAJA-CALI

Oviedo, M. (2021). *Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de la Agencia de Turismo Grupo X-Treme Tourbulencia, Cusco, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71102/Oviedo_MMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Papic, K. (2019a). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63–83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>

Papic, K. (2019b). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63–83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>

Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

Pérez, F., García, E., Hernández, A., & Flores, K. (2018). *Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco*.

Pineda-Henao, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y*

- Negocios*), 7, 9–25. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/182>
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, 16(1).
- Quezada, S., & Salinas, C. (2021). Modelo de retroalimentación para el aprendizaje: Una propuesta basada en la revisión de literatura. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 26. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662021000100225
- Quispe, R., & Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Revista de Investigación*, 10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467662252006>
- Robinson, S. (2008). *Organizational Behavior*. Prentice Hall.
- Romero, Á., & Giniebra, R. (2021). *Funcionalidad familiar y autoestima en adolescentes durante la pandemia por COVID-19*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5852508>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1510–1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Saldaña, E., Horna, R., & Troya, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1). <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Saldarriaga, J. (2020). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad Distrital de Macate, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48774/Saldarriaga_DJM-

SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Santa, F., & D'Angelo, G. (2020). *Disciplina positiva para el desarrollo de las habilidades emocionales*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322020000200005&script=sci_arttext
- Silva-Monsalve, G. (2019). Theories of learning and the construction of knowledge as an organizational development strategy. *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 7(2346-030X), 16–22. <https://doi.org/10.15649/2346030X.506>
- Silva, F., Lorenzi, L., Bisetto, L., Belo, L., Oliveira, G., & Mininel, V. (2022). Job satisfaction of primary health care workers: an exploratory study. *Rev Min Enferm*. <https://doi.org/10.5935/1415.2762.2022.37894>
- Silva, R. (2011). La intracomunicación. *Revista Perpectivas*, 0(28), 91–111.
- Silvestre, I., & Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria* (San Marcos (Ed.); 1st ed.). Editorial San Marcos. [https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/195/3/Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria.pdf](https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/195/3/Pasos%20para%20elaborar%20la%20investigaci3n%20y%20la%20redacci3n%20de%20la%20tesis%20universitaria.pdf)
- Simbron-Espejo, S., & Sanabria-Boudri, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 59–83. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Trelles, I. (2001). *Comunicación Organizacional*. Editorial Felix Valera.
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis: Descriptiva, comparativa, correlacional y cuasiexperimental* (San Marcos (Ed.); 1st ed.).

- Varela, N., & Marín, G. (2021). El liderazgo transformacional y su influencia en el sentido de pertenencia laboral. Una revisión literaria en el contexto organizacional. *NovaRUA*, 13(22), 85–101. <https://doi.org/10.20983/novarua.2021.22.5>
- Villadiego, K., & Diaz, T. (2019). Superación personal en adolescentes desde la educabilidad y la enseñabilidad en escenarios pedagógicos rurales. *23 de Febrero de 2019*, 243–259.
- Viñaras, M. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad. *Comunicación y Hombre: Revista Interdisciplinaria de Ciencias de La Comunicación y Humanidades*, 16, 335–354.
- Vivas, A., & Saavedra, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Científica*, 4(Ed. Esp.), 116–135. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>
- Vivas, A., & Saavedra, P. (2019). *Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa*.
- Vivas, A., Solis, D., & Quiñonez, J. (2022). Comunicación organizacional interna como factor determinante en el desempeño laboral. *Revista Ibero-Americana de Estudos Em Educação*, 2937–2953. <https://doi.org/10.21723/riaee.v17i4.17497>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Comunicación interna	Comunicación vertical descendente	- Información	1. Diseño metodológico Enfoque: cuantitativo Alcance: explicativo Diseño: no experimental Transversal 2. Tipo de investigación Básico 3. Población 120 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura 4. Muestra 30 trabajadores Municipalidad Distrital de Pucyura 5. Método hipotético-deductivo 6. Técnicas e instrumentos Encuesta – Cuestionario 7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información Statical Package for the Social Sciences, “SPSS”, edición IBM® SPSS® Statistics 26 versión en español.
¿Cómo influye la comunicación interna en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023?	Determinar la influencia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023.	La comunicación interna influye significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023.			Comunicación vertical ascendente	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Comunicación horizontal-diagonal		
a. ¿Cómo influye la comunicación vertical descendente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023?	a. Evaluar la influencia de la comunicación vertical descendente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023.	a. La comunicación vertical descendente influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023.			Retro-alimentación	
b. ¿Cómo incide la comunicación vertical ascendente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023?	b. Establecer la incidencia de la comunicación vertical ascendente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023.	b. La comunicación vertical ascendente influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023.	Satisfacción laboral	- Indicaciones		
c. ¿Cómo influye la comunicación horizontal-diagonal en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023?	c. Analizar la influencia de la comunicación horizontal-diagonal en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023.	c. La comunicación horizontal-diagonal influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023.		Satisfacción con los compañeros de trabajo	- Ascendente	
d. ¿Cómo impacta la retro-alimentación en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023?	d. Analizar el impacto de la retro-alimentación en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023.	d. La retro-alimentación influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023.			Satisfacción con el salario	
				Satisfacción con el jefe		
					Satisfacción con la naturaleza del trabajo	
				Satisfacción con las promociones		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



CUESTIONARIO

Estimado(a) trabajador de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco, el objetivo de esta encuesta tiene fines académicos, cuya finalidad es recabar información para el proyecto de investigación “*Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Cusco 2023*”; para lo cual pido su colaboración para que responda de manera honesta, ya que sus respuestas serán confidenciales.

Cuestionario 1: Comunicación interna						
Dimensión 1: Comunicación vertical descendente		Totalmente en	En desacuerdo	Ni de acuerdo / Ni en	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Mi superior me da toda la información que necesito para hacer mi trabajo.					
2	La misión, visión y valores de la empresa se me comunican a través de mi superior.					
3	Me entero de las noticias y promociones de la empresa gracias a mi superior.					
4	Mi superior me comunica las instrucciones y formas de trabajar de la municipalidad.					
5	Recibo indicaciones detalladas sobre cómo hacer mi trabajo a través de mi superior.					
Dimensión 2: Comunicación vertical ascendente		Totalmente en	En desacuerdo	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	La comunicación en la municipalidad generalmente sigue un flujo de abajo hacia arriba, lo que significa que la información se transmite desde los niveles más bajos hacia los supervisores.					
7	Estás satisfecho con la comunicación que manejas con tu superior en la municipalidad.					
8	Se siente cómodo/a sugiriendo ideas para mejorar el trabajo a su superior en la municipalidad					

9	Enfrenta obstáculos al hablar con su jefe sobre problemas en su trabajo.					
10	Cree que su superior entiende los desafíos que enfrenta al hacer su trabajo en la municipalidad					
Dimensión 3: Comunicación horizontal-diagonal		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	El intercambio de información con mis compañeros es muy importante para organizar las tareas en diferentes áreas de la municipalidad, haciéndonos más eficientes.					
12	Cuando hay confianza y libertad para resolver malentendidos y conflictos en el grupo de trabajo, todo fluye mejor en la municipalidad.					
13	Si nos apoyamos y entendemos entre colegas, logramos trabajar mejor en equipo y mantenernos unidos en la municipalidad.					
14	Confío en la información que me da mi jefe para tomar decisiones importantes en la municipalidad.					
15	La comunicación compartida es esencial para evitar malentendidos y que se asegure una ejecución eficaz de las tareas.					
Dimensión 4: Retro- alimentación		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	Es muy importante para mí recibir comentarios claros y directos sobre mi trabajo de mi superior. Esto me ayuda a saber en qué soy bueno y en qué puedo mejorar, lo que me ayuda a crecer en mi carrera.					
17	Cuando mi superior me da instrucciones, es muy útil que se asegure de que las entienda bien. Esto evita confusiones y ayuda a hacer las tareas correctamente.					
18	La supervisión activa de mi superior para asegurarse de que hago bien mi trabajo es muy importante. Esto garantiza que las tareas se hagan como se espera en la municipalidad.					
19	Es crucial para mí conocer las oportunidades de crecimiento en mi trabajo a través de mi superior. Esto me ayuda a planificar mi futuro en la municipalidad.					
20	Entender claramente lo que mi jefe espera de mí es esencial para trabajar bien juntos en la municipalidad.					

Cuestionario 2: Satisfacción laboral

Dimensión 1: Satisfacción con los compañeros de trabajo		Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Muy satisfecho/a
20	¿Qué tan satisfecho estoy con la colaboración y el trabajo en equipo con mis compañeros en la municipalidad?					
21	¿Cómo calificaría mi satisfacción en cuanto a la forma en que interactúo y me relaciono con mis colegas en el trabajo?					
22	¿Qué tan satisfecho estoy con el número de amistades que he desarrollado entre mis compañeros de trabajo?					
23	¿Cómo calificaría mi satisfacción en cuanto a la confianza que tengo en la influencia que ejerzo con mis colegas en la municipalidad?					
Dimensión 2: Satisfacción con el salario		Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Muy satisfecho/a
24	¿Qué tan satisfecho estoy con la relación entre mi salario y el esfuerzo que pongo en mi trabajo en la municipalidad?					
25	¿Cómo calificaría mi satisfacción con mi salario en comparación con mis habilidades y experiencia profesional?					
26	¿Qué tan satisfecho estoy con la cantidad de dinero que recibo de la municipalidad al final de cada mes?					
27	¿Cómo calificaría mi satisfacción con mi salario en relación con el esfuerzo que dedico a mi trabajo en la municipalidad?					
Dimensión 3: Satisfacción con el jefe		Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Muy satisfecho/a
28	¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que mi jefe organiza y gestiona el trabajo en mi área o sector en la municipalidad?					
29	¿Cómo calificaría el nivel de interés que mi jefe muestra por mi labor y contribuciones en la municipalidad?					
30	¿Qué tan satisfecho estoy con la manera en que mi superior me trata y se relaciona conmigo en el entorno laboral de la municipalidad?					

31	¿Cómo calificaría la capacidad profesional y liderazgo de mi jefe en la gestión de nuestro equipo y proyectos en la municipalidad?					
32	¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que mi jefe organiza y gestiona el trabajo en mi área o sector en la municipalidad?					
Dimensión 4: Satisfacción con la naturaleza del trabajo		Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Muy satisfecho/a
33	¿Qué tan satisfecho estoy con la capacidad de mi trabajo para ocupar mi tiempo y energía en la municipalidad?					
34	¿Cómo calificaría mi satisfacción con la oportunidad que tengo para realizar el tipo de trabajo que desempeño en mi posición en la municipalidad?					
35	¿Qué tan satisfecho estoy con la percepción de las demandas y retos que mi trabajo en la municipalidad plantea?					
36	¿Cómo evaluaría mi satisfacción con la diversidad de tareas que forman parte de mis responsabilidades laborales en la municipalidad?					
Dimensión 5: Satisfacción con las promociones		Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Muy satisfecho/a
37	¿Qué tan satisfecho estoy con la frecuencia de oportunidades para avanzar en mi carrera dentro de la Municipalidad?					
38	¿Cómo calificaría las garantías y beneficios que la municipalidad ofrece a los trabajadores que logran ascensos o promociones?					
39	¿Qué opinión tengo sobre el proceso y criterios que la municipalidad utiliza para realizar promociones de su personal?					
40	¿Cuál es mi percepción sobre las oportunidades reales para avanzar en mi carrera dentro de la municipalidad?					

Anexo 3. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

LASPECTOS GENERALES:

Título de la investigación **COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCYURA, CUSCO, 2023.**

Nombre del instrumento

1. Cuestionarios sobre la comunicación interna y satisfacción laboral.

Investigadores: Br. Karen Estheysi Baca Ibarra/Br. Meriluz Gutierrez Ramos

ITEMS DE CALIFICACIÓN		ESCALA DE CALIFICACIÓN				
Criterio	Indicador	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Forma	Redacción			X		
	Claridad			X		
	Objetividad				X	
Contenido	Actualidad			X		
	Suficiencia			X		
	Intencionalidad			X		
Estructura	Organización				X	
	Consistencia			X		
	Coherencia				X	
	Metodología				X	

II.OBSERVACIONES:

III.CALIFICACIÓN DE INSTRUMENTO:

Procede la aplicación	SI	
Requiere corrección		NO
Promedio	17	
Especialista	Dr. Pedro Leonel Guzman Calderon	
DNI	23882335	
Teléfono	931020755	
Firma		

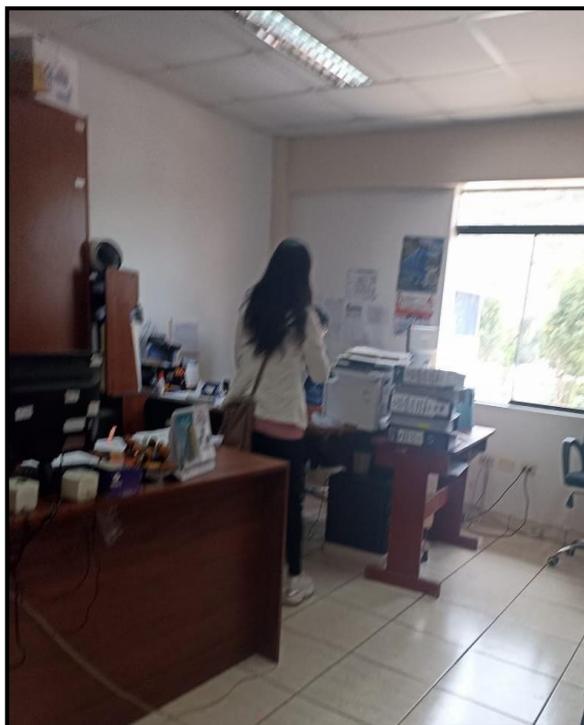
Anexo 4. Fotografías



Momento previo a la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pucyura.



Espera para la recepción de los cuestionarios en la Municipalidad Distrital de Pucyura.



Entrega de los cuestionarios a los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pucyura.



Trabajadores completando los cuestionarios en la Municipalidad Distrital de Pucyura.



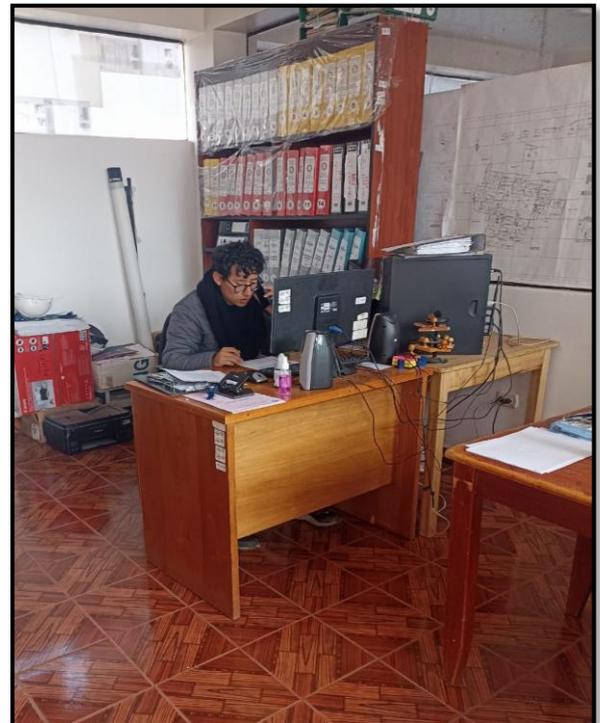
Revisión de los cuestionarios correctamente llenados en la Municipalidad Distrital de Pucyura.



Recepción de los cuestionarios completados en la Municipalidad Distrital de Pucyura.



Trabajadores llenando los cuestionarios en la Municipalidad Distrital de Pucyura.



Trabajadores completando los cuestionarios en la Municipalidad Distrital de Pucyura.