

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores de
la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.**

**Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en
Administración**

Autora:

Gonzales Guerra, Yanira Yessenia

Código ORCID 0000-0001-7258-5421

Asesor:

Mg. Maguiña Ruíz, Donato Amador

Código ORCID 0000-0002-2679-1803

HUACHO –PERÚ

2021

ÍNDICE

Palabras clave	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
1. Introducción	1
1.1 Antecedentes y Fundamentación científica	1
1.2 Justificación de la Investigación	22
1.3 Problema	25
1.4 Conceptuación de Variables	25
1.5 Hipótesis	27
1.6 Objetivos	28
2. Metodología	29
2.1 Tipo y Diseño de la Investigación	29
2.2 Población y muestra	29
2.3 Técnicas e instrumentos de Investigación	29
2.4 Validación y conformidad	30
2.5 Procesamiento y Análisis de la información	31
3. Resultados	32
4. Análisis y Discusión	45
5. Conclusiones	48
6. Recomendaciones	50
Dedicatoria	51
Referencias Bibliográficas	52
Anexos	55
Anexo 1 Matriz de consistencia	56
Anexo 2 Cuestionario	58
Anexo 3 Datos generales	60
Anexo 4 Prueba de normalidad	63
Anexo 5 Certificados de validez	64
Anexo 6 Certificados de validez	66
Anexo 7 Certificados de validez	74
Anexo 8 Base de datos	76

PALABRAS CLAVE

Tema	Comunicación interna, Satisfacción laboral.
Especialidad	Administración

KEYWORDS

Theme	Internal communication, job satisfaction.
Speciality	Administration

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Línea de Investigación	Talento Humano
Área	Ciencias Sociales
Sub - area	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Management

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Line of Research	Human Talent
Área	Social Sciences
Sub - area	Economy and business
Discipline	Business and Management

TITULO

Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

RESUMEN

Objetivo: Establecer la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Métodos: Es de tipo básica. Es de diseño no experimental. La población está representada por 35 trabajadores. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,835). Se utilizó la prueba de Rho Spearman.

Resultados: Respecto a la variable Comunicación interna, el 48,6% mencionó que no se comunican con sus superiores mediante informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, u otra manera de comunicación, el 40% mencionaron que no tienen conversaciones con sus colegas de trabajos que no son de tema laboral; y con respecto a la variable Satisfacción laboral, el 65,7% mencionó que no se siente satisfecho con los procedimientos que deben realizar para desarrollar tus actividades laborales, el 82,9% mencionó que no se siente satisfecho con los incentivos que le otorga la municipalidad.

Conclusión: existe una correlación positiva alta y muy significativa ($\rho = 0,747$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

ABSTRACT

Objective: To establish the influence of internal communication on the job satisfaction of the workers of the District Municipality of Cochamarca, 2020.

Methods: It is of a basic type. It is of non-experimental design. The population is represented by 35 workers. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's alpha coefficient (0.835). The Rho Spearman test was used.

Results: Regarding the Internal communication variable, 48.6% mentioned that they do not communicate with their superiors through reports, suggestions, requests for clarification, or another way of communication, 40% mentioned that they do not have conversations with their work colleagues that are not related to employment; and with regard to the variable Job satisfaction, 65.7% mentioned that they are not satisfied with the procedures they must carry out to carry out their work activities, 82.9% mentioned that they are not satisfied with the incentives granted by the municipality.

Conclusion: there is a high and very significant positive correlation ($\rho = 0.747$; $p = 0.00$), so it is concluded that internal communication significantly influences the job satisfaction of the workers of the District Municipality of Cochamarca, 2020.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y Fundamentación científica

Respecto a los *antecedentes internacionales*, la presente investigación tomo en cuenta la publicación del artículo científico realizada por **Cadauid (2020)** titulada *Satisfacción laboral y motivación en aprendices de una empresa sector avícola colombiano*, la cual fue aprobada Universidad de San Buenaventura. La investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral de los aprendices en la sede administrativa de la compañía avícola colombiana. Es una investigación corte cuantitativo descriptivo. La población fue 10 personas. Las investigaciones utilizaron como técnica la encuesta. La investigación concluyó que “alrededor del 80% de apéndices están muy satisfechos practicando en la empresa en estudio, y el 20% se siente satisfecho frente a la misma área” (p.11).

Astudillo (2019) realizó la investigación titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador*, la cual fue aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador con la finalidad de proponer un plan de mejora. Es una investigación descriptiva. La población fue 45 personas. Las investigaciones utilizaron como técnica el cuestionario. La investigación concluyó que “debe cambiar la cultura organizacional para crear conciencia en el personal que debe satisfacerse tanto al usuario interno como al externo para que exista un buen clima laboral” (p.86).

Mora (2019) realizó la investigación titulada *Modelo de gestión comunicacional del Gobierno Provincial de Tungurahua, para la eficiencia en el cumplimiento de objetivos institucionales*, la cual fue aprobada por Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo implementar un modelo de gestión de la comunicación institucional para el Gobierno Provincial de Tungurahua. Es una investigación no experimental. La investigación utilizó como técnica de

recolección de datos la encuesta. La investigación concluyó que “el Departamento de Relaciones Externas tiene bajo su responsabilidad el manejo comunicacional del Honorable Consejo Provincial... Sin embargo, se evidencia en el diagnóstico que las actividades que realiza el Consejo Provincial son permanentes e importantes, pero no tienen un tratamiento idóneo de difusión” (p. 34).

Respecto a los *antecedentes nacionales*, la presente investigación tomo en cuenta la investigación de **Saldarriaga (2020)** titulada *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019*, la cual fue aprobada por la Universidad César Vallejo. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño correlacional no experimental transversal. La población fue 40 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “la variable comunicación interna tiene una relación altamente significativa y en grado positivo fuerte con la variable comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Macate 2019” (p. 32).

Flores y Sivana (2020) realizaron la investigación titulada *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Sachaca - Arequipa 2020*, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de San Agustín. Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca – Arequipa. Es una investigación correlacional de diseño no experimental. La población fue 99 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “existe una relación estadísticamente significativa directa ($p=.034$) y moderada, entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa” (p. 120).

Guerra y León (2020) realizaron la investigación titulada *Comunicación interna y satisfacción laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020*, la cual fue aprobada por la Universidad Privada Antenor Orrego. Perú La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Es una investigación tipo correlacional La población fue 39 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo, es altamente significativa y directa” (p.68).

Gonzalez (2018) publicó el artículo científico titulado *La comunicación organizacional y su incidencia en la gestión directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2017*, la cual fue aprobada por Universidad de Huánuco. La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la comunicación organizacional interna en la gestión directiva de la Municipalidad Provincial de Huánuco. Es una investigación tipo Descriptivo correlacional La población fue 229colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “existe una relación directa entre las variables en estudio, dicha incidencia muestra una asociación baja y directa” (p.6).

Finalmente, respecto a los *antecedentes locales*, la presente investigación tomo en cuenta la investigación de **Paredes (2020)** titulada *La comunicación interna y el compromiso institucional en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020*, la cual fue aprobada por Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Barranca. Es una investigación básica. La población fue

123 colaboradores, así mismo la muestra fue 94 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “la comunicación interna se relaciona con el compromiso institucional de los1colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Barranca” (p. 64).

Soto (2019) realizó la investigación titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huari, 2019*, la cual fue aprobada por Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. La investigación tuvo como objetivo establecer de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huari. Es una investigación tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental. La población fue 247 trabajadores, así mismo la muestra fue 151 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huari, 2019” (p. 67).

En cuanto a la *fundamentación científica de la variable Comunicación interna*, **Fernández y Fernández (2015)** lo definen como aquella que se genera entre los integrantes de una organización. Mientras que **Perez, Perez, Lopez y Caballero (2015)** señalan que aquel tipo de comunicación en la que se produce entre los miembros de una empresa. Asimismo, **Koontz, Weihrich y Cannice (2012)** mencionan que es aquella donde se transfiere información de transmisor a un destinatario.

Perez, Perez, Lopez y Caballero (2015) mencionan que las dimensiones de la comunicación interna son:

La comunicación vertical, es aquella que se constituye entre los diferentes niveles de la jerarquía de la organización.

La comunicación horizontal, es la que se genera y desarrolla entre individuos de la misma categoría profesional, en otras palabras, se determina entre miembros de departamentos o secciones de una organización que pertenecen al mismo nivel la jerarquía.

La comunicación diagonal, de los tipos de comunicación que fueron analizados hasta ahora, hay otro tipo de comunicación interna, la comunicación diagonal, que se da entre individuos que ocupan distintos niveles en la empresa, pero no establecen entre si vínculos de dependencia. Por ejemplo, la comunicación que se constituye entre el responsable del departamento de compras y un trabajador del departamento de contabilidad.

Las reuniones de trabajo, son un instrumento muy esencial de la comunicación en una organización, tanto vertical como horizontalmente, puesto que constituyen el canal más habitual que tienen las organizaciones para llegar a la toma de acuerdos, desarrollar proyectos o adoptar decisiones.

Siguiendo con la fundamentación científica de la variable Comunicación interna, dentro de los tipos de comunicación interna en una organización tenemos los mencionados por **Fernández y Fernández (2015)**, quienes señalan que es de mucha relevancia que exista adecuada comunicación en el interior de una organización, de esta manera se obtiene los recados que se transfieren puede ser comprendidos correctamente. Las comunicaciones internas de la organización se encuentran distribuidas en: 1) Comunicaciones descendientes: son aquellas que parten de cargos de mayor jerarquía a cargos de menor jerarquía. Por ejemplo, los reglamentos o manuales acerca de un procedimiento a realizar en una función en particular. 2) Comunicaciones ascendentes: el recado inicia en un cargo inferior y dirige a otro cargo de mayor jerarquía. Posibilita verificar el entendimiento de los datos recepcionados y, además, manifestar ideales, recomendaciones y reclamos. 3) Comunicaciones horizontales o laterales: existe una transferencia de recados en un mismo nivel jerárquico. 4) Cada compañía requiere estructurarse. En el interior de una organización surge dos modos de comunicación, las cuales son comunicación formal e informal. La comunicación formal es aquella que es determinada por la

organización y que, también, comprende todos los procedimientos que debe seguir la organización. Establece la forma en como un individuo debe actuar y recepcionar y transmitir recados que le han dado. La comunicación formal simboliza la jerarquía autorizada, y posibilita transferir el recado velozmente y con un mínimo de deficiencias, de manera que, es de gran utilidad para la toma de decisión. Mientras que la comunicación informal es aquella que surge de forma espontánea entre los individuos que tienen un puesto en la empresa en la estructura oficial de la organización. Este tipo de comunicación aparece de los mismos vínculos sociales entre integrantes de la empresa, se desarrolla por la carencia de comunicación que los individuos tienen, principalmente en caso la comunicación oficial que se establece en la organización no es apta para incentivar vínculos entre personas de forma directa y de esta manera guiar los afectos. La comunicación informal hace que el personal sienta que es parte de la organización.

Por su lado, **Newstrom (2007)** señala que existen comunicaciones que no están ubicadas de una línea formal o manera ascendente o descendente en una organización, o a través de un contacto directo. A continuación, se menciona algunas de estas formas de comunicación:

La comunicación lateral, los individuos que administran realizan bastante este tipo de comunicación, pues pasan cadenas de mando. La comunicación lateral es necesario para la coordinación de labores con el personal de diferentes áreas.

Además, se realiza ya que las personas han solicitado la informalidad en este tipo de comunicación al procedimiento de elevar y bajar cadenas de mandos formales. Por lo general, es una predominante en la gestión. El personal juega un rol relevante en la comunicación lateral pues se centran como vínculos limítrofes.

Ellos poseen consistentes dispositivos de comunicación en el interior de su departamento, con personas de diferentes áreas y con frecuencia con el personal externo, dichos vínculos están habilitados a aquellos que funcionan como vínculos limítrofes a enormes proporciones de datos, que es posible que filtren a otras personas.

Ello les proporciona un vínculo de clase y dominio importante. Estructura de trabajo en tanto los vínculos limítrofes están a cargo de las responsabilidades oficiales del trabajo, hay bastante comunicación lateral diferente que se manifiesta en comunicaciones menos oficiales.

Una estructura de trabajo es un conjunto de personas que realizan una labor y tienen contacto frecuente para cambiar recados de modo informal, a menudo en relación con un tema utilidad mutua.

Un empleado que es un activo que forma parte de uno de estos grupos se dice que interviene en estructuras de trabajo. Pese a que las redes pueden existir en el interior y externamente de una organización, se pueden edificar por medio de intereses externos.

Las estructuras coadyuvan a extender los intereses del personal, mantener más información acerca de cambios técnicos, y hacer más notorios a otros.

Las estructuras favorecen al personal a tener conocimiento tal o cual cosa y además de indicar aquellas que tienen conocimiento. Como fruto, un individuo atenta a intervenir en las redes pueden tener facilidad a tener contacto con individuos influyentes y con poder apoyados en dosis generales, vínculos de amistad o con la sociedad.

Al conseguir recados vinculados a la labor y el desarrollo de vínculos beneficioso de labor por medio de redes específicas, el personal gana habilidades valiosas y pueden desempeñar mejor en su puesto.

La comunicación electrónica, la cual abarca el correo electrónico, los blogs, y el teletrabajo.

El correo electrónico es un mecanismo de comunicación en ordenadores que posibilita al transmisor manda recados a una persona instantáneamente. Se almacena dentro del sistema de la computadora hasta que los receptores prenden sus computadoras personales y leen el mensaje a su conveniencia, momento en el que pueden responder de igual modo.

Ciertos mecanismos de email pueden enviar recados en diferentes modos (como una correspondencia a una persona que no posee un computador) y otros pueden traducir el mensaje a un idioma extranjero.

Los estudios han podido comprobar que cerca del 90% de los trabajadores informaron que el ciberespacio ha hecho más eficiente su labor.

Buena parte de los cibernautas recibidos alteros de 25 correos electrónicos cotidianos vinculados con la labor y la buena parte contesta cada uno de estos en un día.

Claramente la comunicación electrónica ha generado un enorme impacto en el mundo laboral.

Los beneficios más relevantes son los mecanismos de email por tener una gran velocidad y utilidad; los inconvenientes son la carencia de contacto directo con las personas, las ganas de enviar recados fuertes, el peligro de emplear las iniciales e iconos emocionales (lo que en la actualidad se presentan en los móviles) pueden ser malinterpretados y el inconveniente de comunicación e interpretar de forma adecuada los afectos y la delicadeza de recados cortos y algo improductivos.

En replica a dichos desafíos, la empresa ha contemplado un formulario de políticas de comunicación respecto de que temas son específicos para el email y no quien debe estar, quién debe estar en la lista de repartición, que habla no es aceptable e inclusive la regularidad con la que es necesario ejecutarlo (con respecto al correo de voz o las juntas entre personas).

Han aparecido diversos temas de la cortesía del email con un conjunto de lineamientos que coadyuvan a las personas que administran a tomar decisiones correctamente de hacer vía email.

Respecto a los Blogs, puede surgir un problema especial en la comunicación electrónica con el interés rápidamente creciente en las bitácoras de la web, o blogs.

A menudo son cuadernos hechos y actualizados por personas para sus ideas, pensamientos o explicaciones propias que son de su interés.

Por lo general informativos y frecuentes diversificados, es posible que las bitácoras pasan mucho tiempo en caso el personal quedan atrapados en su repaso en el trabajo.

Diferentes inconvenientes aparecen si los propios personales son quienes escriben bitácoras acerca de sus organizaciones, con lo que tiene criterios no oficiales, sobre la organización de personas que están dentro, lo que puede perjudicar la imagen de la organización.

Como fruto, ciertas empresas han creado normas que restringen dichas acciones entre el personal.

Otras organizaciones han encontrado que las bitácoras son de gran utilidad como medio de hallar que tanto usuarios como trabajadores piensan en realidad de estas.

Respecto al teletrabajo, un trabajador que desarrolla datos labora parte de tiempo en su hogar y el resto en una entidad bancaria en el centro de su ciudad.

En su caso realiza un teletrabajo, también llamada la cabaña electrónica. Los teletrabajadores son aquellos que desarrollan todo o una sola parte de la labor desde su hogar o donde se encuentren, por medio de vínculos del ordenador con sus despachos.

El estudio especifica que los beneficios propios del teletrabajo comprenden la independencia de los entretenimientos del lugar de trabajo, una minimización del tiempo y efectivo que usa en ir al despacho, la posibilidad de minimizar los egresos de vestimenta apropiada para el alcance laboral y la oportunidad de tener mayor tiempo para su hogar.

Las ventajas para las empresas comprenden una buena eficiencia, bajos requerimientos de espacio, la posibilidad de realizar contratos con personas importantes que harán el teletrabajo desde un sitio lejano.

Asimismo, respecto a comunicación interna formal Sánchez (2015) menciona son aquellas que se encuentran por medio de los canales determinados en la estructura formal, que usan los medios, canales públicos y aprobados en cada uno de

los integrantes de esta. La comunicación formal está comprendida por comunicaciones verticales, de abajo hacia arriba y viceversa. Sin embargo, por las vías formales se transmite solo que fluyen por la empresa, porque otras discurren de manera informal.

Mientras que la comunicación interna informal, **Sanchez (2015)** señala que fuera de las organizaciones formales, por cada uno de los niveles de la compañía recorren datos que van de individuo a individuo de equipo a equipo.

Dichas comunicaciones tienen procedencia en los vínculos directos de los individuos y a menudo adquieren la imagen de “rumor” que se esparcen rápidamente por todos los niveles de la estructura no formal.

Es importante estar atentos particularmente al rumor como modo de divulgación en las empresas, puesto que diferentes investigaciones acerca de la conducta de los individuos pueden poner en notoriedad el rumor se origina como resultado de mezclar diversos elementos como la inquietud, la angustia, las ganas de obtener datos principales, y la fiabilidad.

Inquietud, a causa de la carencia de recados, o si esta es incierta, opuesta e incompleta.

Angustia, los individuos con poca paciencia, o aquellas que sufren de angustia, tienen más inclinación de esparcir comentarios que son más tranquilos o seguros de ellos mismos.

Ganas de obtener datos principales, los individuos que relativamente mueren por tener primeras fuentes son más inclinados a divulgar rumores.

Fiabilidad, fácilmente pueda ser propagada y se obtenga un rumor, sin confirmar una fuente veraz.

En el interior de los vínculos de una organización no es posible que sea ignorado, y sobretodo ser despreciado, las comunicaciones no formales, puesto que en oportunidades cambian y tergiversan aquellas formales.

En cambio, si se emplean específicamente, es posible atender de los directivos y cargos organizadores de la empresa con el fin de optimizar su administración y las relaciones entre cada uno de los integrantes de la organización.

Newstrom (2007) señala que diversos problemas plagan la comunicación de abajo hacia arriba, especialmente en las grandes compañías.

Primeramente, es la demora, el traslado no necesario y retardado de recados de manera ascendente.

Las personas que realizan la administración tienen muchas dudas si quiere llevar una dificultad de manera ascendente, puesto que realizarlo se traduciría aceptar un fracaso; por tal motivo, cada nivel retarda la comunicación en tanto trata de decidir la forma de confrontar dificultades.

Un segundo elemento cercanamente relacionada con el anterior, es la conocida filtración. Dicha extracción subjetiva de datos surge por la tendencia real del trabajador a comentarles a su jefe solo aquello que este quiere escuchar.

Un ejemplo excesivo de filtración es conocido como silencio corporativo. Como el resultado se elige el retenimiento sensato o no sensato de recados acerca de ciertas deficiencias o temas de parte del personal.

El fruto es una información desastroso incompleta para la administración superior por mencionar la carencia de tolerancia de disenso de un superior o la ideología de cada una de las formas no serán obedecidos; Puede hacer legítimas razones para el filtrado.

Es posible que el recado total sea opresivo desde un enfoque especializado o de datos en algunos casos, el superior puede haber solicitado antes que el trabajador le comunicara únicamente los elementos más relevantes de un contexto.

Dichas aclaraciones señalan que el filtrado no es obligatorio una dificultad en las comunicaciones. Un esfuerzo para impedir el filtrado, las personas apartan a su jefe, pasan por alto niveles de la estructura organizacional.

Lo bueno es que minimiza el filtrado y las demoras, lo malo, ya que molestas a aquellos que son hechos un lado, los patrones suelen desalentarlo.

Otra deficiencia se extiende en la autenticidad de carencia de réplica de un trabajador. Puesto que el personal comienza la comunicación abajo hacia arriba, ahora desempeñan el rol de trasmisor, y llevan fuertes expectativas de que exista retroalimentación.

En caso la administración brinde una réplica veloz, se alentarán recados de manera ascendente.

Lo opuesto, la carencia de réplica elimina comunicaciones a largo plazo de manera ascendente. Para finalizar la distorsión llega a modificar la liberación de un recado con el objeto de lograr lo blancos particulares de una persona.

Como en el caso, de ciertos trabajadores es posible que exageren sus éxitos esperando tener un elevado reconocimiento o elevados aumentos de salarios.

Es posible que otros escondan los problemas de operación en su expectativa de impedir una confrontación complicada con su superior.

Alguna alteración en el recado le quita a la persona que administra un dato apropiado y la destreza de tomar buenas decisiones.

Lo más crítico, es un comportamiento como carencia de ética que puede destruir la fiabilidad entre las dos partes.

Las personas encargadas de administrar tienen que identificar el potenciar cada uno de dichas deficiencias de comunicación de abajo hacia arriba y buscar forma activa evitarlos.

Por otro lado, Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalan que respecto a los factores situacionales y corporativos en la comunicación, gran parte de estos factores inciden en el proceso comunicativo; es posible que en el ambiente externo sean normados, educados, como en el caso de un clima político agobiante influirá en el libre flujo comunicativo.

La distancia geográfica es un factor situacional: no es igual una comunicación directa y en vivo que el diálogo tectónico con un individuo al otro lado del planeta o un intercambio de email.

La comunicación, además es necesario que el tiempo sea consignado: posiblemente una persona ocupada no dispone de tiempo de recepcionar y mandar datos concretos.

Factores situacionales que inciden la comunicación en el interior de una organización son por ejemplo la estructura organizativa, mecanismos directivos y no directivas, y la tecnología. Un ejemplo de este factor es un sólido resultado de la tecnología de un sistema de enormes proporciones de información.

Para sintetizar, el modelo de comunicación brinda una vista amplia de su mecanismo, reconoce las dimensiones determinantes y manifiesta sus vínculos. Ello, al mismo tiempo, coadyuva a los directivos a determinar las deficiencias de comunicación con el propósito de que se tomen disposiciones para solucionarlos, o mejor aún evitar los problemas previos a que surjan.

Los directivos para tener mayor efectividad deben tener la información requerida para rendir sus labores directivas, no obstante, pueden carecer de información necesaria para tomar buenas decisiones, o tal vez recepcionar mucha información, ello produce una sobrecarga.

Desde luego, es necesario ser selecta al escoger este dato y una manera muy simple de comenzar con la siguiente interrogante: ¿Qué realmente requiero para cumplir mi labor? Lo que un directivo requiere no necesariamente es tener toda la información posible sino solo aquella necesaria.

Con certeza, no existe un mecanismo de comunicación que sea totalmente compatible, sino que es necesario ser adaptado a las carencias de la persona que administra.

Mochon, Mochon y Saez (2014) señalan que la comunicación se emplea en cada una de las etapas de la administración, pero es especial, es relevante en la función de dirección.

El directivo, con el objeto de aplicar una táctica, elegida, es necesario que enseñe y lidere a los trabajadores, empleando la comunicación. De hecho, es probable que la comunicación sea un instrumento efectivo que tiene una persona que administra para llevar a cabo su trabajo. A través de la comunicación el gerente puede: 1) Hacer público la misión de la organización y las metas que orientan el comportamiento de la organización. 2) Recepcionar datos requeridos para tomar decisiones, y en general para gestionar la organización. La comunicación debe ser bidireccional, de la gerencia hacia los empleados y el entorno externo y del entorno interno y externo hacia la gerencia. 3) Dar a conocer la decisión o decisiones que ha tomado. La primera condición para ejecutar una decisión tomada por la gerencia es que todos los que deben colaborar para que se realice tengan un claro conocimiento del alcance e implicaciones de la decisión. 4) Explicar la estrategia o estrategias que se han seleccionado. Hay que procurar la transparencia informativa de forma que todos los afectados sean conscientes de las implicaciones de las estrategias. 5) Recibir información sobre cómo se implementan las estrategias y qué problemas se presentan en la implementación. El seguimiento y control de las tareas debe generar un flujo de información que le permita conocer en cada momento el estado de las tareas que están ejecutando. 6) Motivar a los empleados. Como se señaló anteriormente, uno de los requisitos para que los empleados se sientan motivados es una política de transparencia informativa, de forma que puedan conocer el porqué de las cosas. 7) Facilitar información sobre la marcha de la organización. Una organización con una adecuada política de comunicación debe articular un sistema que permita permitir que todos los empleados y el entorno externo información relativa a la marcha de la organización ya las situaciones en curso.

La comunicación, facilite las funciones gerenciales, es una pieza imprescindible del funcionamiento interno de la organización. Pero a su vez, es el lazo de unión de la empresa con su entorno externo.

La comunicación entre la organización y los clientes, los proveedores, los accionistas, los gobiernos y la sociedad en general, es lo que convierte a la organización en un sistema capaz de interactuar con el entorno.

Respecto a la *variable satisfacción laboral*, Chiavenato (2015) menciona que es el nivel de satisfacción que coadyuva a captar a individuos con talento y conservarlos, tener un ambiente laboral sano, a impulsar personas y a persuadir su compromiso. Mochon, Mochon y Saez (2014) mencionan que hace referencia a la actitud general de un trabajador hacia su empleo. Robbins (2011) menciona que es una conducta que muestra el nivel en donde una persona siente gratitud o satisfacción por su labor. Bateman y Snell (2009) definen la satisfacción laboral como aquella que es particularmente relevante para el personal de prestación dirigidos a vínculos (p. 494).

Asimismo, **Robbins y Judge (2013)** señalan que las dimensiones para evaluar la satisfacción laboral son la naturaleza del trabajo, el salario, las oportunidades de desarrollo, y las relaciones con los colegas

Por otro lado, siguiendo con la fundamentación científica de la variables satisfacción laboral, **Hellriegel y Slocum (2009)** señalan que los elementos de la satisfacción laboral son: 1) El mismo trabajo Desafío: la labor es una réplica mental para la persona y la oportunidad de realizar con éxito ello le genera satisfacción. Imposiciones físicas: la labor que causa fatiga es un buen indicador de satisfacción. Conveniencia propia: la labor por la que siente interés le generara satisfacción al individuo. 2) Organización de recompensas: esta debe ser equitativa y que brinden retroalimentación concreta del rendimiento generan satisfacción. 3) Condiciones laborales: Tangibles: la satisfacción está sujeta a las condiciones que se acoplen de forma adecuada con los requisitos tangibles. Obtención de objetivos: las condiciones laborales que inciden a la continuidad de objetivos generan satisfacción. 4) Yo: una elevada autoestima conduce a la satisfacción en el trabajo. 5) Otros en la organización: los individuos sienten satisfacción con sus superiores o colegas que les ayudan a lograr recompensas. También, los individuos que sienten una mayor satisfacción con compañeros que vean las cosas de mismo modo que estos. 6) Coordinación y gestión: los individuos sentirán satisfacción en empresas que tiene normas y mecanismo que han sido controlados por ayudar a lograr recompensas. Se

sienten no satisfechas con las actividades inciertas que le exigen la empresa. 7) Servicios: gran cantidad de empleados, considerar que los servicios no les generan satisfacción en su trabajo.

Bateman y Snell (2009) señalan que un colaborador con satisfacción únicamente no tiene una mayor productividad que un colaborador insatisfecho, en ciertas ocasiones las personas son felices con su labor puesto que no tienen que laborar tanto. Sin embargo, la no satisfacción laboral de las personas origina una fuerza laboral que posiblemente surgirá una elevada rotación, elevadas faltas, una conducta inapropiada entre trabajadores, mayor número de peleas y litigios, paros, hurtos, un equilibrio físico y psicológico más defectuoso (ello puede resultar un elevado estrés laboral, elevados gastos de seguros y una mayor carga laboral), inadecuada prestación al usuario, baja eficiencia y ganancias.

Robbins y Judge (2017) mencionan que si el personal les encanta su labor existen efectos, y si no les gustan, igualmente existen efectos.

En una organización los hechos de salida, voz, lealtad y descuido; resulta de gran utilidad para entender los efectos de la no satisfacción. Las réplicas se conceptualizan de esta forma: 1) Salida: conducta orientada a renunciar a la empresa, en búsqueda de mejores oportunidades laborales. 2) Voz: usar activamente y productiva de optimizar las condiciones inclusive con recomendaciones de avance, estudio de las dificultades con los jefes y de los grupos sindicales. 3) Lealtad. Expectativa inactiva, aunque positiva de que las cosas vengán para bien, incluso hablando de la empresa frente a opiniones externas y con la fiabilidad de que la gestión está realizando las cosas de manera adecuada. 4) Negligencia: puede inactivamente que la cosas no mejoren, incluso con faltas y tardanzas extremas, bajo esfuerzo y un elevado margen de errores.

Las conductas de salud y negligencia reúnen dimensiones de rendimiento eficiencia, faltas y rotación.

No obstante, este patrón comprende en la réplica del personal las conductas de voz y lealtad, estimados como conducta productiva que posibilitan que las personas toleren casos poco agradables o alientan las condiciones laborales muy satisfactorias.

Es una buena fuente para entender casos como aquellos que suceden en los empleados sindicalizados, para aquellos que tiene una baja satisfacción laboral desemboca a una baja rotación.

Los integrantes de sindicatos muestran a menudo su insatisfacción por medio de mecanismo como huelgas o concesiones de contratos oficiales.

Estos procesos de voz posibilitan que el personal siga en sus puestos al tiempo que se convencen de que proceder para optimizar el contexto.

Aunque dicha estructura es de utilidad para dar efectos de la no satisfacción, es muy generalizado.

Según **Newstrom (2007)**, los estudios de largo plazo señalan que la satisfacción total en la labor desde tiempos históricos es elevada y equilibrada en el mundo. Aun cuando las expectativas del personal se han incrementado y ha cambiado de orientación a medida que ha pasado el tiempo, además ha mejorado la calidad de las funciones de la administración. No obstante, más de la mitad de la fuerza laboral transmite estar razonablemente satisfecha con su trabajo. Los empleados no deben sentirse satisfechos, ya que tales estadísticas muestran que muchos empleados se sienten insatisfechos, y quizás otros más están descontentos con cierto aspecto particular de su trabajo. También, pueden resultar muchos los trabajadores “satisfechos” simplemente se han resignado a su actual condición laboral, con el resultado de que están en un punto medio de satisfacción. Inclusive, gran cantidad de trabajadores viven con mucha inseguridad y el temor de las organizaciones prescritas de las prestaciones, como fruto de intento optimizar la productividad empresarial. El nivel de satisfacción laboral en el interior de los equipos no es continuo, sino que está vinculado con diferentes dimensiones. El estudio de dichos vínculos posibilita a que los administradores se adelanten grupos con más inclinación a tener comportamientos problemáticos originadas por la no

satisfacción. Las dimensiones claves están vinculadas a la edad, cargo y proporción de la empresa. Conforme a que los empleados incrementan de edad, el principio afectado a tener mayor satisfacción laboral. Puede minimizar sus expectativas a niveles más verdaderas y se adaptan mejor a su condición laboral. Luego de su satisfacción es posible disminuir ya que los ascensos son hijos usuales y se confrontan a lo que significa la jubilación. Además, es pronosticable que los individuos con puestos de nivel superior son inclinados a tener una mayor satisfacción con su trabajo. Generalmente, se encuentran mejor remunerados, tienen buenas condiciones laborales y tienen puestos que posibiliten poner en práctica automática sus capacidades. Para finalizar, los hechos relevados que los grados de satisfacción en el trabajo son muy elevados en áreas pequeñas de una organización. Las grandes empresas se enfrentan a las personas, dificultan los mecanismos de apoyo y restringen el nivel de proximidad personal, la amistad y el trabajo de equipo en reducidos grupos, los elementos relevantes de satisfacción laboral para gran cantidad personas.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2017) nos dicen que la motivación es una condición mental que representa siempre que las fuerzas intrínsecas y/o extrínsecas impulsan, direccionan o mantienen las conductas. En las empresas las conductas del personal que toman interés comprenden los eficientes y los no eficientes. Ciertas conductas eficientes se traducen en seguir atentos en los elementos más relevantes de la labor de esta manera, como un buen ciudadano corporativo. Si los individuos que se encargan de administrar entienden que las motivaciones del personal, es posible incrementar las conductas eficientes como llegar a tiempo o realizar esfuerzos adicionales y además reducir las conductas improductivas.

La satisfacción es una condición psicológica que señala que los individuos sienten de sus circunstancias, con fundamento de su propia evaluación. Gran cantidad de administradores suponen que las motivaciones del personal están vinculadas a su satisfacción. El personal satisfecho tiene una labor óptima que aquellos no satisfechos. No obstante, entiende que la satisfacción es relevante por diferentes motivos. Como un trabajador no satisfecho que tenga una labor en

promedio aceptable, sin embargo, a la vez puede ir en búsqueda de nuevas oportunidades laborales. La comprensión de la motivación y de la satisfacción del personal ha sido de gran interés para los administradores y en los estudiosos desde hace varios años, puesto que es relevante para una gestión eficiente. Además, ha sido un tema de gran cantidad de controversia ya que tiene muchas respuestas fáciles. Se ha puesto diversas teorías sobre motivación y satisfacción divididas en cuatro perspectivas:

Perspectiva directiva, para entender la motivación se focaliza en las conductas de las personas de administración inciden en la satisfacción y motivación de su personal. Es posible que las personas que administran motiven y satisfagan a su personal directamente a través de la comunicación personal, con la determinación de objetivos viables y ofrecer reconocimientos, halagos, incentivos salariales al personal por lograr lo propuesto.

Perspectiva del diseño de puestos, esta perspectiva resalta que para motivar al personal es necesario centrarse en el diseño de los puestos. En algunos momentos, es posible que las personas que administran deseen los puestos de los individuos que supervisan, no obstante, a menudo el diseño de los puestos establece elementos que son complicados de transformar si no cambian los recursos tecnológicos y la organización del área en total.

Perspectiva corporativa, la situación general de una compañía es muy relevante. Las ventajas apropiadas como en el caso de las vacaciones con salario, los permisos en caso de dolencia, seguros, entre otros, la organización de los incentivos como por promociones, y las posibilidades de formarse como capacitadores, educadores y mentores. Todos estos incentivos serán útiles siempre y cuando los trabajadores lo perciban como justas y equitativas.

Perspectivas de las distinciones personales, las distinciones personales son la necesidad, las convicciones, la personalidad y diferentes cualidades específicas que los trabajadores llevan al trabajo. Estas cambian de una persona a otra, y por tal motivo se denominan distinciones personales. Conforme a esta perspectiva, la

motivación y la actitud son elementos de la psicología de un trabajador y las personas que administran no tienen; poseen diferentes oportunidades de cambiarla.

Esta perspectiva propone que el administrador deberá emplear sus conocimientos de las distinciones personales con el objeto de concebir estructuras que le inciten motivación y satisfacción a los individuos que tienen muchas cualidades individuales. En vez de tratar a todos los individuos por igual, las personas que administran tienen que hallar trabajadores que posean convicciones e intereses que se adapten con el puesto y con las condiciones de la empresa.

Newstrom (2007) define que el equilibrio de la satisfacción la oral son las acciones que se dan de forma regular luego de un cierto tiempo.

En forma similar, la satisfacción o no satisfacción en el trabajo aparecen si un trabajador adquiere cada vez más datos sobre su lugar de trabajo.

No obstante, la satisfacción laboral es dinámico, y es posible decaigan aún más de forma rápida de lo que se realiza.

Las personas que administran no es posible que empleen las condiciones que orienten a una elevada satisfacción en un instante y luego no ponerlas atención, ya que las necesidades del trabajado cambian rápidamente.

Es necesario que los directores pongan atención en las actividades del personal por periodos determinados todos los años.

Newstrom (2007) plantea la interrogante, ¿Es necesario que los administradores investiguen de forma sistemática la satisfacción de su personal y tratar de optimizarla si el contexto lo necesita? Una réplica buena a este cuestionamiento yace en la ideología de incentivar la dignidad de la persona, es relevante emplear el saber de la conducta corporativa con el objeto de edificar buenas organizaciones. Entonces, las personas y la comunidad pueden beneficiarse. Factores adicionales que tienen los siguientes cuestionamientos: ¿Existe un nivel de mejora?, ¿En la actualidad existe impedimentos que puedan ser corregidos a una inversión viable?, ¿Quiénes son el personal que siente una insatisfacción elevada?, ¿Cuáles son las otras conductas, como la satisfacción laboral que es necesario ser estudiadas?,

¿Cuáles son las consecuencias de las conductas inapropiadas de un trabajador?,
¿Cómo se puede obtener datos de las conductas?

Robbins y Judge (2017) señalan que los efectos de la satisfacción en el trabajo se manifiestan en los siguientes efectos:

Rendimiento en el trabajo, como diversas investigaciones han llegado a la conclusión, que posiblemente el personal contento tenga una mayor productividad. Sin embargo, ciertos estudios creen que era mito el vínculo entre satisfacción en el trabajo y el rendimiento. Aunque más estudios indicaron una relación muy elevada pues las personas con mayor satisfacción en su labor poseen un elevado rendimiento y las corporaciones que tienen muchos trabajadores satisfechos a menudo tienen una mayor efectividad que aquellas con personal no satisfecho.

Conducta de Ciudadanía Organizacional (CCO), los personales con conducta de ciudadanía organizacional señalan lo bueno de las compañías, coadyuvan a los demás y destaca las expectativas, recomiendan que la satisfacción en el trabajo posee un vínculo regular en el comportamiento de ciudadanía organizacional, de tal manera que las personas con mayor satisfacción con su trabajo tienen mayor incidencia a tener un CCO, debido a que la satisfacción en el trabajo dirige al comportamiento de ciudadanía organizacional. Un motivo es la fiabilidad. Un estudio hecho en varias naciones indica que los directivos corresponden al CCO del personal que muestra su fiabilidad. Las personas que perciben que colegas los apoyan poseen más posibilidad de mostrar actitudes de ayuda, que aquellos que tienen un vínculo negativo con sus compañeros. Por otra parte, la conducta además es muy relevante. Las personas que tienen determinadas cualidades de personalidad tienen una mayor satisfacción en su labor ello al mismo tiempo conlleva a un CCO. Para finalizar, las personas que reciben o hacen retroalimentación, son considerados de manera positiva por sus compañeros, debido a que sus comportamientos del CCO son propensos a seguir con acciones de esa índole.

Satisfacción del usuario, los directivos a cargo de organizaciones de servicios ven por necesario la preocupación para agradar al usuario, por lo tanto, es lógico dar a conocer que la satisfacción del personal se vincula positivamente con la

satisfacción del usuario. Pues los trabajadores con mayor satisfacción aumentan la satisfacción y lealtad del usuario.

Satisfacción de la vida, los estudios también señalan la relación entre satisfacción laboral y satisfacción de la vida, sin embargo, es posible que se relacionen en algunos aspectos. Estudios en Europa han podido confirmar que la satisfacción en el trabajo se relaciona con actitudes y la experiencia que se tiene en el trabajo.

De igual forma existe estudio, donde los individuos se sienten una menor satisfacción cuando en su vida no encuentran empleo y no tienen ingresos. Para buena parte de las personas, la labor es una vital por un tema de realización individual.

Robbins y Judge (2017) mencionan que la labor es más que hacer acciones como escritos, redactar textos, atender a los usuarios. Los puestos laborales necesitan de interrelaciones entre colegas y los superiores, como también, continuar al pie de la letra con las normas impuestas por la organización, llevar a cabo un buen rendimiento en condiciones de trabajo que a menudo no son las adecuada y por temas de estilo.

Evaluar el nivel de satisfacción o no que tiene el trabajador con su labor es una adición difícil de ciertos números de factores no continuos.

Hay dos métodos tradicionales. La calificación general única trata en la contestación a un interrogante como esta: teniendo en cuenta todas las situaciones, ¿Cuál es la satisfacción que tiene por su labor? Las personas engloban en un círculo su réplica con una escala del uno al cinco, en donde están las indicaciones que va desde muy satisfecho a no muy satisfecho.

La segunda perspectiva, la adición de aspectos del puesto laboral, es de mayor complejidad y reconoce los factores esenciales de un puesto laboral con la esencia de la labor, la remuneración vigente, las posibilidades de crecimiento y los vínculos con los compañeros de trabajo. El empleado estima dichos elementos en una escala

homogenizada y después, las personas que realizan la investigación adicionan los puntajes con el objeto de lograr una calificación total de la satisfacción en el trabajo.

1.2-Justificación de la Investigación

Respecto a la *justificación de la investigación*, se tomó en cuenta los siguientes fundamentos:

Razón, puesto que el estudio tiene por objeto saber si la entidad edil vienen empleando correctamente la comunicación interna, y de esta manera analizar de qué manera esto influye en la satisfacción laboral, siendo temas relevantes para la Municipalidad.

Motivo o importancia, ya que la investigación busca proponer recomendaciones sobre los problemas que se puedan detectar que estén afectando las variables en estudio, los cuales son mejorar la comunicación interna y la satisfacción laboral. Asimismo, la investigación presenta teorías relacionadas a las variables en estudio, teorías que ayudarán a futuros investigadores a entender la influencia que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral; mediante la exposición de las conclusiones, recomendaciones y resultados.

Beneficio social, en tanto se contribuya con entregar a la Municipalidad Distrital de Cochamarca, los factores claves para mejorar la comunicación interna, con el fin de incrementar la satisfacción laboral.

Aporte científico, la investigación aportará con futuros investigadores facilitándoles un instrumento de recolección de datos que ayude a evaluar las variables comunicación interna y satisfacción laboral, instrumento que presentará su validez y confiabilidad correspondiente.

Por otro lado, respecto a la descripción del *problema*, se observó que en la actualidad la comunicación interna, es considerado como una herramienta de suma importancia tanto para los trabajadores como para las organizaciones, puesto que una buena comunicación; posibilita enfrentar desafíos, barreras vinculados a la globalización y mantener vínculos saludables y valorar los niveles de competitividad en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

Por ello, es necesario que las organizaciones impulsen estrategias de comunicación interna, de esta forma mejorará los lazos de amistad entre los trabajadores, poner en práctica la empatía y vivenciar los cambios dentro de la organización. En ese contexto, es necesario que las organizaciones se preocupen en el aspecto cultural, identidad y la comunicación que orienten a la satisfacción laboral, como aspectos de motivadores que conduzcan a una óptima productividad.

La comunicación interna es el base de existencia de las organizaciones, sino se aplica un apropiado flujo de comunicación, ello puede incidir en el transcurrir del tiempo en la organización, traerá como resultado un colaborador con un bajo nivel de desempeño e insatisfacción en su lugar de trabajo.

Las organizaciones tienen como objetivo ser competitivas, exitosas para alcanzar el éxito y el cumplir con lo propuesto, debido a lo cual es importante priorizar al talento humano. La comunicación interna y la satisfacción laboral es uno de los enormes retos de la organización, pues mantienen a los trabajadores informados de las novedades de la organización, responder de manera competitiva y satisfactoria a las expectativas y estableciendo un clima optimo en el lugar de trabajo.

Entonces se entiende a la satisfacción laboral como estado de motivación positivo, en la cual el colaborador se siente a gusto realizando sus labores en su lugar de trabajo. Si estos están satisfechos, optimizará su desempeño e incrementará la productividad. Es relevante tener en cuenta que el proceso de comunicación posibilita a los trabajadores de la organización tener una comunicación eficiente y eficaz, y de esta forma incrementa su satisfacción y lleven a cabo los blancos propuestos.

Existe pocas organizaciones que no consideran a la comunicación, como táctica organizacional, sin percatarse que es relevante que al tener trabajadores satisfechos la organización se volverá cada vez más competitiva, puesto que siempre es necesario motivar a los trabajadores y de esta forma se identifiquen con su organización. Asimismo, la satisfacción laboral crea un cambio en la conducta del ser humano, actitud proactiva y colaborativa.

En la Municipalidad se ha detectado un bajo índice de satisfacción laboral debido a una serie de aspectos tales como la falta de oportunidades pues los trabajadores no sienten un crecimiento profesional dentro de la institución; falta de motivación por medio de incentivos ha generado que el personal no lleve a cabo sus funciones con fervor y dedicación; la falta de reconocimiento hacia el personal ha generado que estos piensen que su esfuerzo no es valorado; la falta de capacitación ha generado un bajo desempeño de los trabajadores; los trabajadores no se encuentren identificados con la organización, además faltan incentivos laborales y no existe metas que guarden correspondencia con recompensas, denotándose la falta de lineamientos o criterios que conduzcan a la búsqueda de la satisfacción laboral en la municipalidad.

Respecto a la comunicación interna se podido observar problemas dentro de la municipalidad tales como la falta de capacidad de los gerentes para dirigir y orientar a los subordinados al cumplimiento de los objetivos; los gerentes no transmiten la información a los subordinados de manera correcta lo que ha generado que sus trabajos no sean realizados conforme a lo planeado; los trabajadores no prestan una atención de buena calidad a los usuarios pues no informan oportunamente que se desean saber; los gerentes no escuchan las propuestas de los trabajadores haciendo que estos no se identifiquen con la institución; no se emplea una comunicación descendente de acuerdo a las normas.

Si la municipalidad sigue presentando estas deficiencias el personal responderá por debajo de lo esperado pudiendo cometer varios errores que afecten en gran medida la productividad, creando un clima hostil dentro la institución.

Por tal motivo es importante que la municipalidad desarrolle estrategias para optimizar la comunicación interna que incide directamente en la satisfacción a los trabajadores, con el objetivo que todas las áreas se comprometan a realizar acciones de mejora y cumplan con lo propuesto.

1.3-Problema

Lo antes mencionado, dio origen al siguiente **Problema general**

¿De qué manera la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020?

Y teniendo como problemas específicos: **Problemas específicos**

¿De qué manera la comunicación vertical influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020?

¿De qué manera la comunicación horizontal influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020?

¿De qué manera la comunicación diagonal influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020?

¿De qué manera las reuniones de trabajo influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020?

1.4. Conceptuación de las variables

Por otro lado, respecto a la *conceptuación y operacionalización de variables*, se planteó los siguientes cuadros:

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Comunicación interna	La comunicación interna es aquel tipo de comunicación en la que se produce entre los miembros de una institución (Pérez, Pérez, Lopez y Caballero, 2015).	La comunicación interna es aquel tipo de comunicación en la que se produce entre los miembros de una institución, por medio de la comunicación vertical, comunicación horizontal, comunicación diagonal y reuniones de trabajo.	<p>Comunicación vertical</p> <p>Comunicación horizontal</p> <p>Comunicación diagonal</p> <p>Reuniones de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verticales descendentes. - Verticales ascendentes. - Ambiente de igualdad entre los departamentos. - Igualdad entre los equipos de trabajo. - Comunicación informal. - Comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia. - Inexistencia de barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia. - Reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento. - Reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos.

Fuente: Pérez, Pérez, López y Caballero (2015).

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es una conducta que muestra el nivel en donde una persona siente gratitud o satisfacción por su labor (Robbins, 2011).	La satisfacción laboral es una conducta que muestra el nivel en donde una persona siente gratitud o satisfacción por su labor, la cual es generada por una serie de factores tales como la naturaleza de trabajo, salario percibido, oportunidades de desarrollo y las relaciones con los colegas.	Naturaleza del trabajo Salario percibido Oportunidades de desarrollo Relaciones con los colegas	- Actividades a desarrollar. - Procedimientos. - Salario actual. - Incentivos. - Ascensos. - Capacitaciones. - Clima laboral. - Interacción con los colegas.

Fuente: Robbins y Judge (2013).

1.5. Hipótesis

La *hipótesis general* que se formuló para la presente investigación fue:

La comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Mientras que las hipótesis específicas fueron:

La comunicación vertical influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

La comunicación horizontal influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

La comunicación diagonal influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Las reuniones de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

1.6. Objetivos

Considerando el **objetivo general**

- 1- Establecer la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Correspondiente a los **objetivos específicos**

1. Establecer la influencia de la comunicación vertical en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.
2. Establecer la influencia de la comunicación horizontal en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.
3. Establecer la influencia de la comunicación diagonal en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.
4. Establecer la influencia de las reuniones de trabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020

2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación que se empleo es de tipo básica porque se utilizó conocimientos previos con fines de contrastar o comparar con la realidad y buscar nuevos conocimientos (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013).

Diseño de investigación

Es de diseño es no experimental. Se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2 Población y muestra

La población estuvo representada por 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca.

Por contar con una población pequeña, no fue necesario el cálculo de la muestra.

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica utilizada fue la encuesta y así mismo se utilizó como instrumento al cuestionario.

El cuestionario midió las variables de estudio, las cuales son Comunicación interna y Satisfacción laboral. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca.

2.4 Validación y confiabilidad

Validación del cuestionario

En base a los lineamientos de la Universidad San Pedro se tomó en cuenta los instrumentos los siguientes criterios de evaluación: pertinencia (si el ítem corresponde al concepto teórico formulado), relevancia (si el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo) y claridad (si se entiende sin dificultad el enunciado).

La validez se realizó mediante 3 expertos especialistas en Administración que ostentan el grado de Magister y Doctores, en la cual su veredicto fue que los instrumentos son aplicables a la realidad (ver anexo D).

EXPERTO	VALIDEZ
MG. DANIEL VALENZUELA NARVAEZ	100 %
MG.HUERTA HIDALGO WILMER	100 %
LIC.ADM. ROBINSON IVAN LOZA TRINIDAD	75 %
TOTAL	ACEPTABLE

Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se empleará el Alpha de Cronbach el cual determino la fiabilidad y viabilidad para la comunicación interna con un valor de 0.806 y para la satisfacción laboral se obtuvo un valor de 0.825 ubicándolo en un nivel alto respectivamente (ver Anexo 9).

2.5 Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de la información se empleó la estadística descriptiva.

Así mismo, se utilizó el software Statical Package for the Social Sciences – SPSS versión 26. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras.

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk para contrastar la hipótesis de normalidad de la población. El estadístico de prueba es la máxima diferencia entre la función de distribución muestral y la función de la población normal especificada. Es decir, determinó la bondad de ajuste de dos distribuciones de probabilidad entre sí.

3- RESULTADOS

A. Análisis descriptivo de la variable Comunicación interna

Tabla 1
Comunicación vertical

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Sus superiores jerárquicos le transmite información a usted mediante programas, tareas, recomendaciones, comunicados u otra manera de comunicación?	4	11,4%	2	5,7%	17	48,6%	0	0,0%	12	34,3%
2. ¿Usted se comunica con sus superiores mediante informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, u otra manera de comunicación?	8	22,9%	9	25,7%	3	8,6%	0	0,0%	15	42,9%

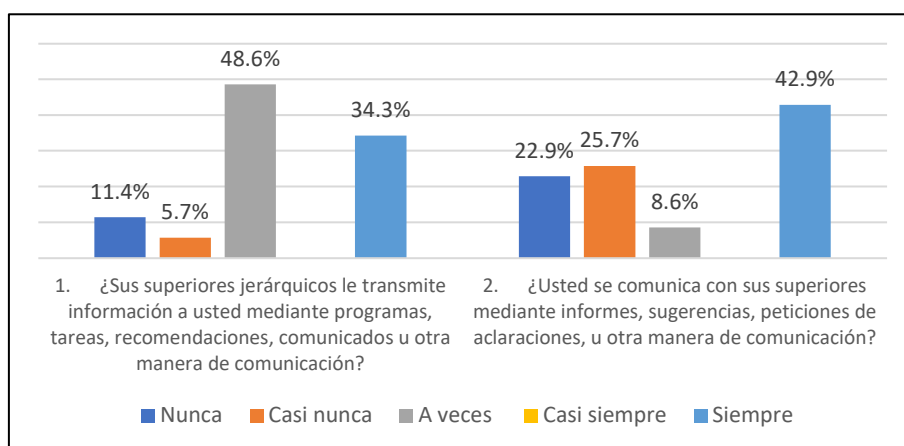


Figura 1. Comunicación vertical.

Se observa en la Tabla 1 que el 17.1% manifestó que sus superiores jerárquicos no le transmiten información a usted mediante programas, tareas, recomendaciones, comunicados u otra manera de comunicación y el 48,6% mencionó que no se comunican con sus superiores mediante informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, u otra manera de comunicación.

Tabla 2

Comunicación horizontal

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3. ¿Existe un ambiente de igualdad entre los departamentos de la municipalidad?	11	31,4%	9	25,7%	0	0,0%	3	8,6%	12	34,3%
4. ¿Existe un ambiente de igualdad entre los equipos de trabajo dentro de la municipalidad?	12	34,3%	8	22,9%	3	8,6%	0	0,0%	12	34,3%
5. ¿Tienes conversaciones con tus colegas de trabajos que no son de tema laboral?	14	40,0%	0	0,0%	9	25,7%	0	0,0%	12	34,3%

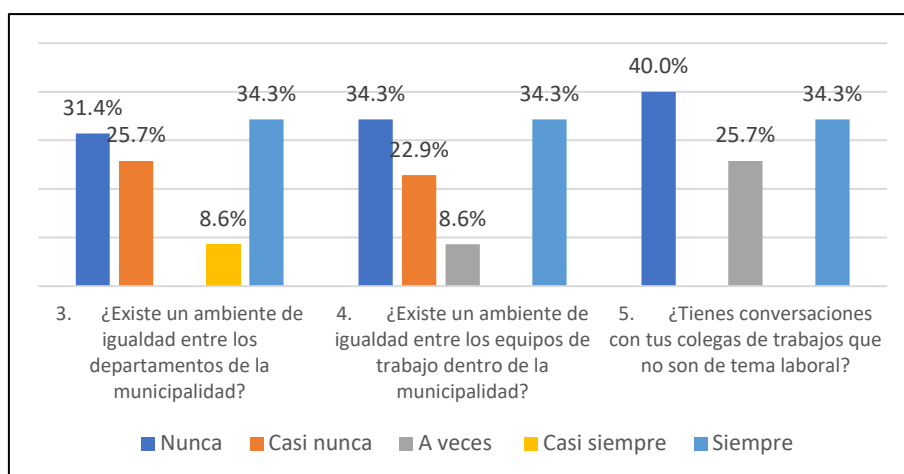


Figura 2. Comunicación horizontal.

Se observa en la Tabla 2 que el 57.1% mencionó que no existe un ambiente de igualdad entre los departamentos de la municipalidad, asimismo determino que no existe un ambiente de igualdad entre los equipos de trabajo dentro de la municipalidad y en el caso del 40% mencionaron que no tienen conversaciones con sus colegas de trabajos que no son de tema laboral.

Tabla 3

Comunicación diagonal

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ¿Existe comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia?	15	42,9%	7	20,0%	2	5,7%	6	17,1%	5	14,3%
7. ¿Existen barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia?	14	40,0%	8	22,9%	1	2,9%	2	5,7%	10	28,6%

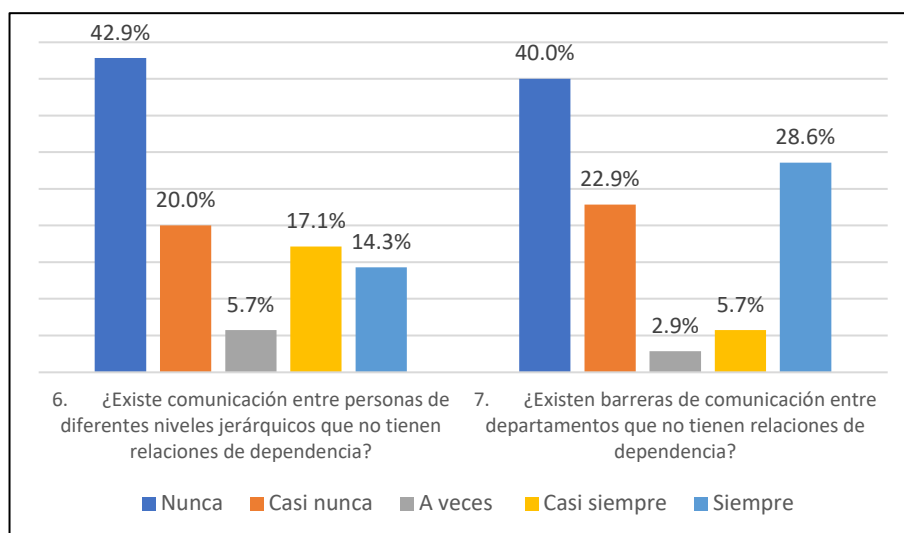


Figura 3. Comunicación diagonal.

Se observa en la Tabla 3 que el 65.8% determinó que no existe comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia y en el caso del 62.9% mencionaron que no existe barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia.

Tabla 4

Reuniones de trabajo

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. ¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento?	14	40,0%	8	22,9%	1	2,9%	1	2,9%	11	31,4%
9. ¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos de la municipalidad?	7	20,0%	16	45,7%	0	0,0%	0	0,0%	12	34,3%

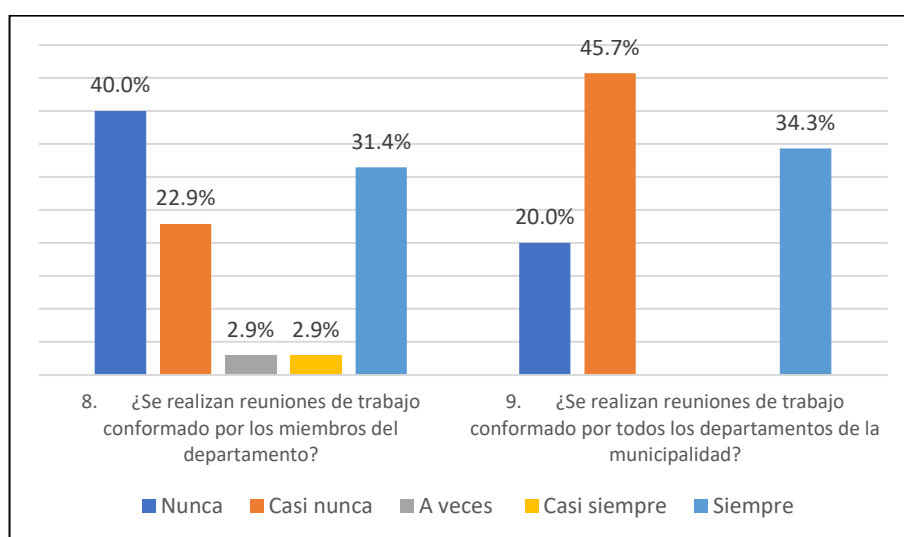


Figura 4. Reuniones de trabajo.

Se observa en la Tabla 4 que el 62,9% mencionó que no se realizan reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento y en el caso del 65,7% mencionaron que no se realizan reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos de la municipalidad.

B. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción laboral

Tabla 5

Naturaleza del trabajo

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. ¿Se siente satisfecho con las actividades laborales que realizas?	6	17,1%	2	5,7%	27	77,1%	0	0,0%	0	0,0%
11. ¿Se siente satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?	20	57,1%	3	8,6%	11	31,4%	1	2,9%	0	0,0%

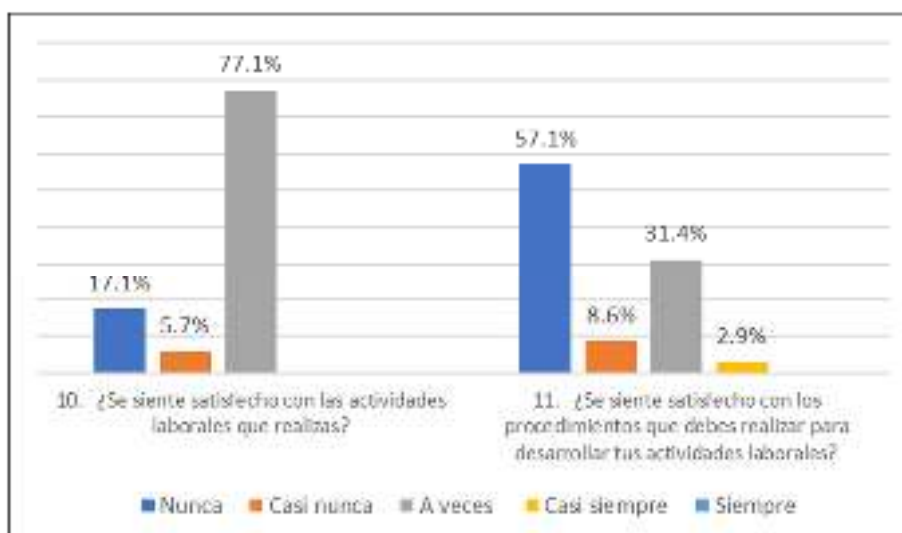


Figura 5. Naturaleza del trabajo.

Se observa en la Tabla 5 que el 22.8% mencionó que no se sienten satisfechos con las actividades laborales que realizan y el 65,7% mencionó que no se siente satisfecho con los procedimientos que deben realizar para desarrollar tus actividades laborales.

Tabla 6
Salario percibido

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12. ¿Se siente satisfecho con tu salario actual?	14	40,0%	5	14,3%	16	45,7%	0	0,0%	0	0,0%
13. ¿Se siente satisfecho con los incentivos que le otorga la municipalidad?	15	42,9%	14	40,0%	3	8,6%	3	8,6%	0	0,0%

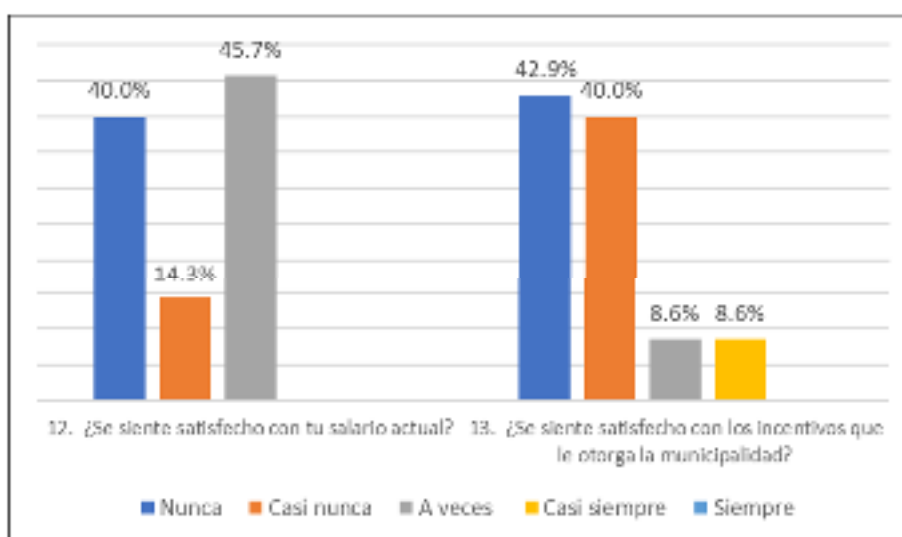


Figura 6. Salario percibido.

Se observa en la Tabla 6 que el 44,3% mencionó que no se siente satisfecho con su salario actual y en el caso del 82,9% mencionó que no se siente satisfecho con los incentivos que le otorga la municipalidad.

Tabla 7
Oportunidad de desarrollo

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascensos que te brinda la municipalidad?	13	37,1%	3	8,6%	13	37,1%	6	17,1%	0	0,0%
15. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que la municipalidad brinda?	20	57,1%	3	8,6%	6	17,1%	6	17,1%	0	0,0%

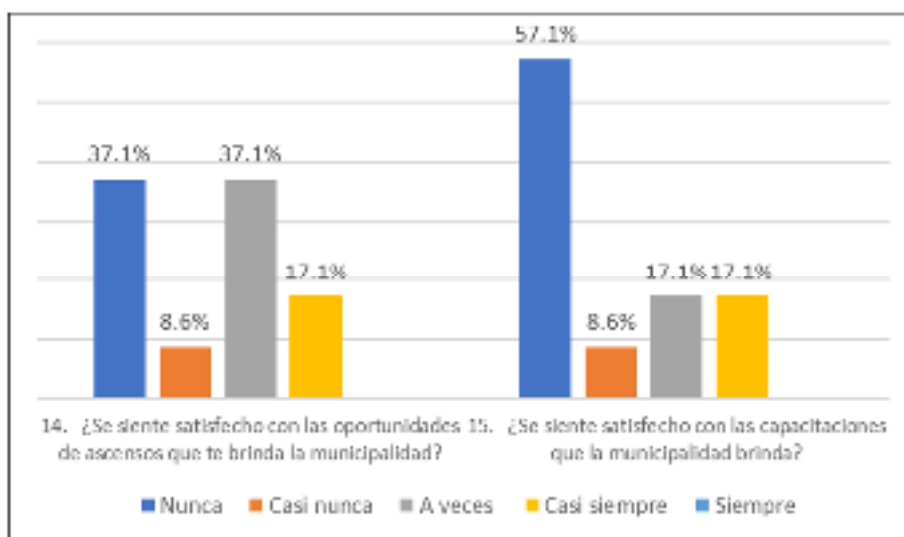


Figura 7. Oportunidad de desarrollo.

Se observa en la Tabla 7 que el 45,7% mencionó que no se siente satisfecho con las oportunidades de ascensos que te brinda la municipalidad y el 65,7% mencionó que no se siente satisfecho con las capacitaciones que la municipalidad brinda.

Tabla 8

Relaciones con los colegas

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. ¿Se siente satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad?	4	11,4%	10	28,6%	20	57,1%	1	2,9%	0	0,0%
17. ¿Se siente satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo?	17	48,6%	5	14,3%	12	34,3%	1	2,9%	0	0,0%

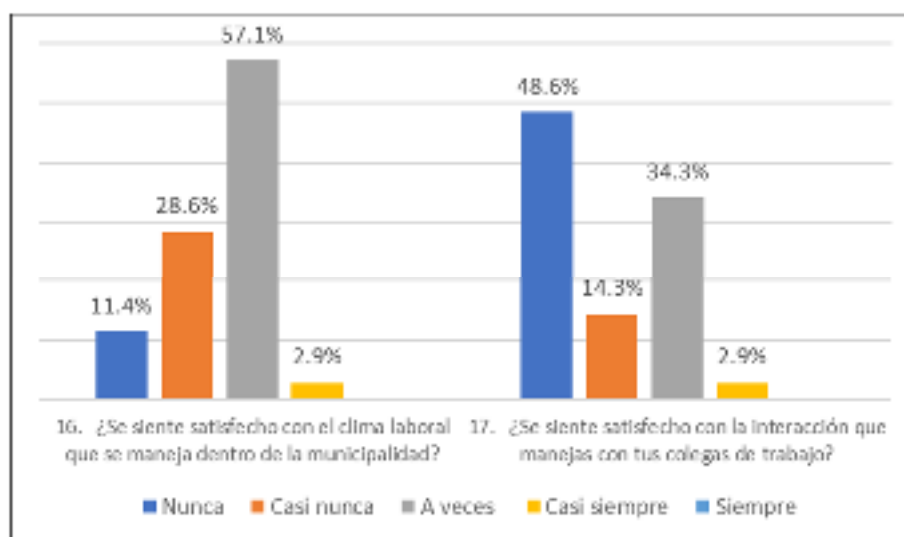


Figura 8. Relaciones con los colegas.

Se observa en la Tabla 8 que el 40% determinó que no se siente satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad y en el caso del 62,9% mencionó que no se siente satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo.

Comprobación de Hipótesis.

Hipótesis General

Ho: La comunicación interna no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Ha: La comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Tabla 9

Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación interna y satisfacción laboral

			Comunicación interna	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa en la Tabla 9 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva alta y muy significativa ($\rho = 0,747$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Hipótesis específica 1

Ho: La comunicación vertical no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Ha: La comunicación vertical influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Tabla 10

Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación vertical y satisfacción laboral

			Dimensión: comunicación vertical	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: comunicación vertical	Coefficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,603**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa en la Tabla 10 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,603$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la comunicación vertical influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: La comunicación horizontal no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Ha: La comunicación horizontal influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Tabla 11

Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación horizontal y satisfacción laboral

			Dimensión: comunicación horizontal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa en la Tabla 11 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,613$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la comunicación horizontal influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: La comunicación diagonal no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Ha: La comunicación diagonal influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación diagonal y satisfacción laboral

			Dimensión: comunicación diagonal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: comunicación diagonal	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa en la Tabla 12 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,697$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la comunicación diagonal influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Hipótesis específica 4

Ho: Las reuniones de trabajo no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Ha: Las reuniones de trabajo influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre las reuniones de trabajo y satisfacción laboral

			Dimensión: reuniones de trabajo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: reuniones de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa en la Tabla 13 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,699$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que las reuniones de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

1- En referencia a la hipótesis general: La comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020, se logró demostrar que existe una relación positiva alta y muy significativa ($\rho = 0,747$; $p = 0,00$). Ante esto se resalta que las organizaciones en la actualidad tienen como objetivo ser competitivas, exitosas para alcanzar el éxito y cumplir con lo propuesto, a lo cual es importante priorizar la comunicación interna y la satisfacción laboral, pues mantienen a los trabajadores informados de las novedades de la organización, asimismo a responder de manera competitiva y satisfactoria a las expectativas estableciendo un clima óptimo en el lugar de trabajo. Cabe resaltar que Saldarriaga (2020) en su investigación titulada “Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019”, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, con una población de 40 trabajadores, concluyó que “la variable comunicación interna tiene una relación altamente significativa y en grado positivo fuerte con la variable comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Macate 2019” (p. 32).

2- En referencia a la hipótesis específica 1: La comunicación vertical influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020, se logró demostrar que existe una relación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,603$; $p = 0,00$). Adicionalmente, se resalta que dentro de los resultados descriptivos en la Tabla 1 con respecto a la comunicación vertical que el 48.6% ha podido detectar problemas dentro de la municipalidad principalmente la falta de capacidad de los gerentes para dirigir y orientar a los subordinados al cumplimiento de los objetivos. Siendo coherente con los resultados encontrados en el estudio realizado por Guerra y León (2020) titulada “Comunicación interna y satisfacción laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020”, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral

del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en la cual su población fue 39 colaboradores; donde concluyó que “la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo, es altamente significativa y directa” (p.68). Esto implica que a medida que la alta dirección brinde información completa al personal esto generara una percepción positiva y de esta forma podrán sentirse más a gusto con las funciones realizadas en su centro laboral

3- En referencia a la hipótesis específica 2 la comunicación horizontal influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020; se demostró que existe una relación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,613$; $p = 0,00$). Adicionalmente se resalta que dentro de los resultados descriptivos en la Tabla 2 con respecto a la comunicación horizontal que el que 57.2% ha podido detectar problemas dentro de la municipalidad principalmente que los gerentes no escuchan las propuestas de los trabajadores haciendo que estos no se identifiquen con la institución, asimismo no se emplea una comunicación descendente de acuerdo a las normas. Ante lo expuesto, Paredes (2021) en su investigación titulada “La comunicación interna y el compromiso institucional en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020”, la cual recomendó aplicar instrumentos de comunicación que permitan reducir las interacciones informales y reducir conflictos o cualquier tipo de incidencia. Con esto confirma que al transmitirse de una manera efectiva los valores organizacionales, los objetivos y reglas generan el involucramiento de todo el personal y por ende el compromiso hacia la institución.

4- En referencia a la hipótesis específica 3 la comunicación diagonal influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020; se demostró que existe una relación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,697$; $p = 0,00$). Adicionalmente se resalta que dentro de los resultados descriptivos en la Tabla 3 con respecto a la comunicación diagonal que el que 62.9% ha podido detectar problemas dentro de la municipalidad

principalmente que los trabajadores no prestan una atención de buena calidad a los usuarios pues no informan oportunamente que se desean saber. Siendo coherente con los resultados encontrados en el estudio realizado por Astudillo (2019) en su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador”, la cual tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador con la finalidad de proponer un plan de mejora, con una población fue 45 personas; concluyó que “debe cambiar la cultura organizacional para crear conciencia en el personal que debe satisfacerse tanto al usuario interno como al externo para que exista un buen clima laboral “(p.86). Por ello, es necesario que las organizaciones impulsen estrategias de comunicación interna, de esta forma mejorará los lazos de amistad entre los trabajadores, poner en práctica la empatía y vivenciar los cambios dentro de la organización. En ese contexto, es necesario que las organizaciones se preocupen en el aspecto cultural, identidad y la comunicación que orienten a la satisfacción laboral, como aspectos de motivadores que conduzcan a una óptima productividad.

5- En referencia a la hipótesis específica 4 las reuniones de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020; se demostró que existe una relación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,699$; $p = 0,00$). Adicionalmente se resalta que dentro de los resultados descriptivos en la Tabla 4 con respecto reuniones de trabajo el que 65.7% ha podido detectar problemas dentro de la municipalidad principalmente que no se realizan reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos de la municipalidad, originando que la información no llegue correctamente a los subordinados y sus trabajos no sean realizados conforme a lo planeado. En tal sentido, Mora (2019) en su investigación titulada “Modelo de gestión comunicacional del Gobierno Provincial de Tungurahua, para la eficiencia en el cumplimiento de objetivos institucionales”, la cual tuvo como objetivo implementar un modelo de gestión de la comunicación institucional para el Gobierno Provincial de Tungurahua; donde uno de los instrumentos más eficaces y

motivacionales son las reuniones o conversatorios para realizar seguimiento a los indicadores, para establecer metas y mejorar permanente la gestión.

5. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positiva alta y muy significativa ($\rho = 0,747$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.
2. Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,603$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la comunicación vertical influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020. Este resultado permite indicar que a medida que la comunicación fluya de manera vertical, es decir, que los superiores jerárquicos tengan la capacidad de dirigir y orientar a su personal para el cumplimiento de los objetivos de la organización será mayor la satisfacción de los trabajadores por desenvolverse en un ambiente adecuado.
3. Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,613$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la comunicación horizontal influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020. Este resultado permite indicar que si la comunicación transmitida entre los equipos de trabajo se realiza de manera formal en cada nivel de la organización originando de esta forma un ambiente de igualdad será mayor la identificación del personal con la organización
4. Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,697$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la comunicación diagonal influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020. Este resultado permite indicar que si la comunicación intercambiada es óptima entre las personas de diferentes

niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia aumentara la dedicación y esfuerzo del personal con la organización

5. Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,699$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que las reuniones de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020. Este resultado permite indicar que durante las reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos de la municipalidad se le permita al personal brindar sus opiniones, sugerencias y aportes en beneficio de la organización será mayor la satisfacción del personal con la interacción que manejan entre colegas de trabajo.

6. RECOMENDACIONES

1. Generar eventos donde transmitan la comunicación interna con ideas de liderazgo que permitan fluir el dialogo con el personal de trabajo.
2. Potenciar las capacidades de los superiores jerárquicos para desarrollar y transmitir una adecuada información a su personal a través de programas, tareas, recomendaciones y comunicados
3. Aplicar estrategias y herramientas administrativas para que el flujo de la comunicación entre los equipos de trabajo sea realizado en un ambiente de igualdad y así lograr que el personal se identifique con la organización
4. Realizar un plan de comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos con la finalidad que haga más eficiente la información transmitida y evitar sea contradictoria
5. Gestionar reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos de la municipalidad que permitan dar apertura al personal para conocer sus ideas y aportes para la mejora de la organización y apoyar a su equipo a ser más eficientes

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi amado esposo Dwight Montemayor Mendoza por su sacrificio y esfuerzo por nuestra familia, por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado siempre ha estado brindándome su comprensión cariño y amor.

A mis amados hijos Nicola y Gerardo por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día mas y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

A mi amada madre y hermana quienes con su palabra de aliento nunca me dejaron caer, para que siguiera adelante hasta cumplir con mis metas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Astudillo, N. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 24 de mayo de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13683/1/T-UCSG-POS-MGSS-209.pdf>
- Bateman, S., & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8 ed.). Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Cadavid, J. (2020). *Satisfacción laboral y motivación en aprendices de una empresa sector avícola colombiano*. Artículo de investigación, Universidad de San Buenaventura, Medellín. Recuperado el 09 de noviembre de 2021, de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/7918/1/Satisfaccion_Laboral_Motivacion_Cadavid_2020.pdf
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Fernández, D., & Fernández, E. (2015). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid, España: Paraninfa.
- Flores, J., & Sivana, G. (2020). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Sachaca - Arequipa 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Recuperado el 24 de mayo de 2021, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11481/RIsichg%26flsajr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, R. (2018). *La comunicación organizacional y su incidencia en la gestión directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2017*. Artículo de

investigación, Universidad de Huánuco, Huánuco. Recuperado el 09 de noviembre de 2021, de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1030/ROY%20DENNIS%20GONZALES%20COTERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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 licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 24 de mayo de 2021, de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7365/1/REP_OSCAR.GUERRA_YOLANDA.LE%c3%93N_COMUNICACION.INTERNA.pdf

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). Mexico D.F., Mexico: Cengage learning.

Hellriegel, Jackson, S., & Slocum, J. (2017). *administración un enfoque basado en competencias* (12 ed.). Mexico D.F: cengage learning.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (14 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Educación.

Mochon, F., Mochon, M., & Saez, M. (2014). *Administracion. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. Mexico D.F., Mexico: Alfaomega.

Mora, J. (2019). *Modelo de gestión comunicacional del Gobierno Provincial de Tungurahua, para la eficiencia en el cumplimiento de objetivos institucionales*. Tesis de maestría, Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Ambato. Recuperado el 24 de mayo de 2021, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2625/1/76866.pdf>

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). Mexico D.F.: Mc graw hill.

- Paredes, E. (2020). *La comunicación interna y el compromiso institucional en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Recuperado el 24 de mayo de 2021, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4415/EDITH%20G LORIA%20JOSEFINA%20PAREDES%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perez, H., Perez, J., Lopez, L., & Caballero, C. (2015). *Comunicacion y atencion al cliente*. España: Mc graw gill.
- Robbins, R. (2011). *Administración* (12 ed.). México: Cengage Learning.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México D.F. : Pearson.
- Saldarriaga, J. (2020). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 24 de mayo de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48774/Saldarriaga_DJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, P. (2015). *Comunicacion y atencion al cliente*. España: Editex.
- Soto, P. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huari, 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019. Recuperado el 24 de mayo de 2021, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3549/PEDRO%20CLINTON%20SOTO%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N° 01 - Matriz de consistencia

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRICTAL DE COCHAMARCA, 2020**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables, Dimensiones e indicadores	Metodología
<p align="center">Problema General</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020?</p>	<p align="center">Objetivo General</p> <p>Establecer la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.</p>	<p align="center">Hipótesis General</p> <p>La comunicación interna influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.</p>	<p align="center">Variable Independiente: COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p><i>Comunicación vertical</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verticales descendentes. - Verticales ascendentes. <p><i>Comunicación horizontal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de igualdad entre los departamentos. - Igualdad entre los equipos de trabajo. - Comunicación informal. 	<p>Tipo: Básica.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población: Consta de 35 trabajadores.</p>
<p align="center">Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera la comunicación vertical influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020?</p>	<p align="center">Objetivos Específicos</p> <p>Establecer la influencia de la comunicación vertical en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.</p>	<p align="center">Hipótesis Específicos</p> <p>La comunicación vertical influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.</p>	<p><i>Comunicación diagonal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia. - Inexistencia de barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia. 	<p>Muestra: Población censal.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p>
<p>¿De qué manera la comunicación horizontal</p>	<p>Establecer la influencia de la comunicación horizontal</p>	<p>La comunicación horizontal influye</p>	<p><i>Reuniones de trabajo</i></p>	<p>Instrumento: Cuestionario.</p>

<p>influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020?</p> <p>¿De qué manera la comunicación diagonal influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020?</p> <p>¿De qué manera las reuniones de trabajo influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020?</p>	<p>en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.</p> <p>Establecer la influencia de la comunicación diagonal en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.</p> <p>Establecer la influencia de las reuniones de trabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.</p>	<p>significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.</p> <p>La comunicación diagonal influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.</p> <p>Las reuniones de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento. - Reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos. <p style="text-align: center;">Variable Dependiente: SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p><i>Naturaleza del trabajo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades a desarrollar. - Procedimientos. <p><i>Salario percibido</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Salario actual. - Incentivos. <p><i>Oportunidades de desarrollo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ascensos. - Capacitaciones. <p><i>Relaciones con los colegas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Clima laboral. - Interacción con los colegas. 	<p>Prueba estadística:</p> <p>Prueba de normalidad de Shapiro Wilk.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

ANEXO N° 02 - Cuestionario

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

De 18 a 26 años	
De 27 a 33 años	
De 34 a 46 años	
Mayor de 47 años	

I. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
COMUNICACIÓN INTERNA					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN VERTICAL					
1. ¿Sus superiores jerárquicos le transmite información a usted mediante programas, tareas, recomendaciones, comunicados u otra manera de comunicación?					
2. ¿Usted se comunica con sus superiores mediante informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, u otra manera de comunicación?					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
3. ¿Existe un ambiente de igualdad entre los departamentos de la municipalidad?					
4. ¿Existe un ambiente de igualdad entre los equipos de trabajo dentro de la municipalidad?					
5. ¿Tienes conversaciones con tus colegas de trabajos que no son de tema laboral?					

DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DIAGONAL					
6. ¿Existe comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia?					
7. ¿Existen barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia?					
DIMENSIÓN: REUNIONES DE TRABAJO					
8. ¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento?					
9. ¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos de la municipalidad?					
SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN: NATURALEZA DEL TRABAJO					
10. ¿Se siente satisfecho con las actividades laborales que realizas?					
11. ¿Se siente satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?					
DIMENSIÓN: SALARIO PERCIBIDO					
12. ¿Se siente satisfecho con tu salario actual?					
13. ¿Se siente satisfecho con los incentivos que le otorga la municipalidad?					
DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO					
14. ¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascensos que te brinda la municipalidad?					
15. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que la municipalidad brinda?					
DIMENSIÓN: RELACIONES CON LOS COLEGAS					
16. ¿Se siente satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad?					
17. ¿Se siente satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo?					

ANEXO N°03 - Datos Generales

Tabla 1
Género de los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Cochamarca.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Masculino	23	65,7
Femenino	12	34,3
Total	35	100,0

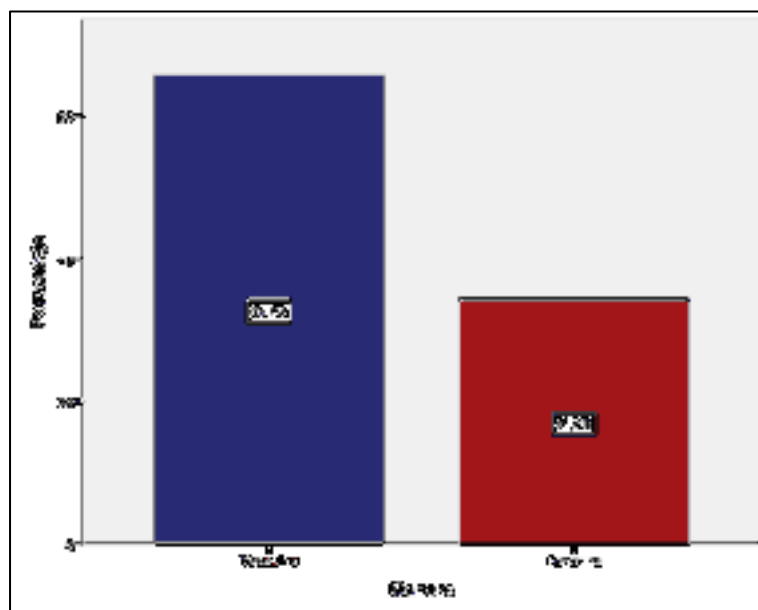


Figura 1. Género de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca.

Se observa en la Tabla 1 que el 65,7% del personal es del género masculino y en el caso del 34,3% pertenece al género femenino.

Tabla 2
Edad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de
Cochamarca.

	Frecuencia	Porcentaje
Vista Entre 18 años a 24 años	14	40,0
Entre 25 años a 31 años	9	25,7
Entre 32 años a 45 años	6	17,1
Más de 45 años	6	17,1
Total	35	100,0

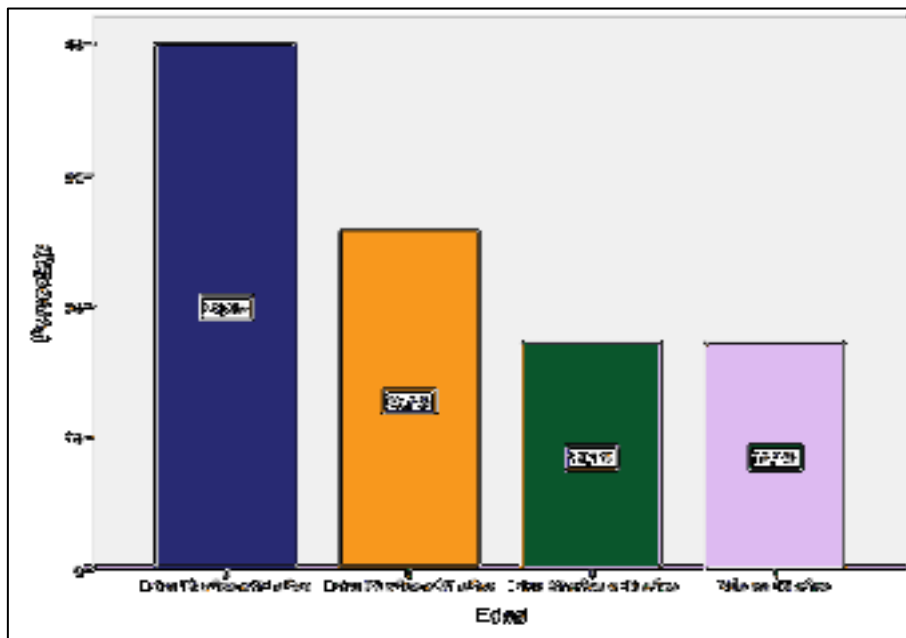


Figura 2. Edad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca.

Se observa en la Tabla 2 que el 40% del personal asistencial menciono que tienen entre 18 años a 25 años, en el caso del 25,7% mencionaron tener entre 25 años a 31 años, en el caso del 17,1% mencionaron tener entre 32 años a 45 años y con más de 45 años están representados por el 17,1%.

Tabla 3
Grado académico de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca.

	Frecuencia	Porcentaje
Grado de Bachiller	9	25,7
Título profesional	10	28,6
Grado de Magister o Maestro	2	5,7
Grado de Doctor	3	8,6
Otros	11	31,4
Total	35	100,0

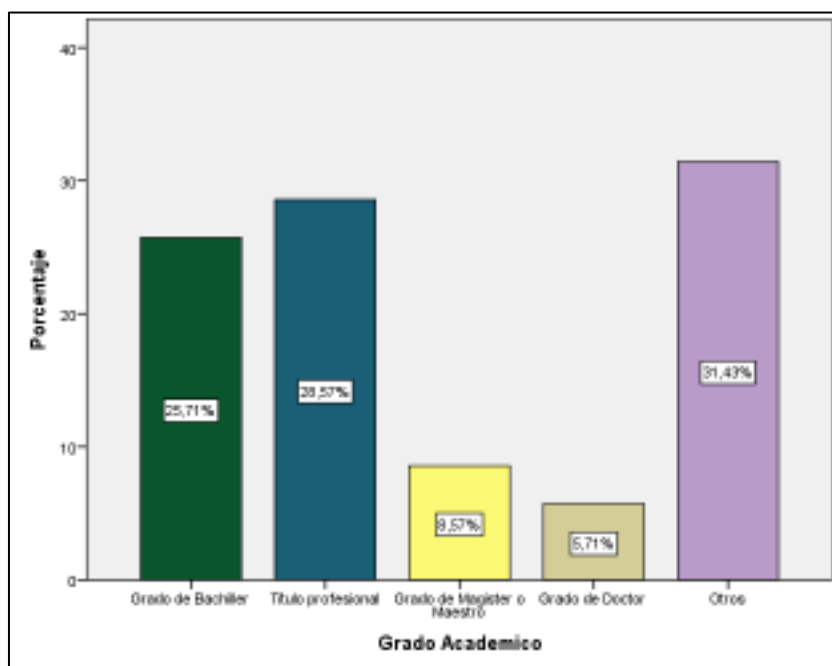


Figura 3. Grado académico de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca.

Se observa en la Tabla 3 que el 25,7% mencionaron tener grado de bachiller, en el caso del 28,6% mencionaron tener título profesional, en el caso del 8,6% mencionaron tener grado de magister o maestro, en el caso del 5,7% mencionaron tener otro tipo de estudios. Finalmente, el 31,4% menciona tener otro tipo de estudios.

ANEXO N° 04 - Prueba de normalidad

Por contar con una población menor a 50 encuestados, se desarrolló la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Por lo expuesto en la Tabla 12, se optó por utilizar estadística no paramétrica, es decir la prueba de Rho Spearman.

Tabla 12
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl. Sig.
COORDINACIÓN INTERNA	,775	25 ,000
DIMENSIONES: COMUNICACIÓN VERTICAL	,874	37 ,000
DIMENSIONES: COMUNICACIÓN HORIZONTAL	,804	35 ,000
DIMENSIONES: COMUNICACIÓN DESCENDENTE	,764	35 ,000
DIMENSIONES: REUNIONES DE TRABAJO	,793	33 ,000
SATISFACCIÓN LABORAL	,936	35 ,000

a. Casos válidos en la significación de Levene

ANEXO N° 5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	COMUNICACIÓN INTERNA							Sugerencias
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN VERTICAL							
		Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³				
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Sus superiores jerárquicos le transmite información a usted mediante programas, tareas, recomendaciones, comunicados u otra manera de comunicación?	X		X		X		
2	¿Usted se comunica con sus superiores mediante informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, u otra manera de comunicación?	X		X		X		
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
3	¿Existe un ambiente de igualdad entre los departamentos de la municipalidad?	X		X		X		
4	¿Existe un ambiente de igualdad entre los equipos de trabajo dentro de la municipalidad?	X		X		X		
5	¿Tienes conversaciones con tus colegas de trabajos que no son de tema laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DIAGONAL								
6	¿Existe comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia?	X		X		X		
7	¿Existen barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia?	X		X		X		
DIMENSIÓN: REUNIONES DE TRABAJO								
8	¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento?	X		X		X		
9	¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos de la municipalidad?	X		X		X		
SATISFACCION LABORAL								
		Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³				
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: NATURALEZA DEL TRABAJO								
10	¿Se siente satisfecho con las actividades laborales que realizas?	X		X		X		
11	¿Se siente satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?	X		X		X		
DIMENSIÓN: SALARIO PERCIBIDO								
12	¿Se siente satisfecho con tu salario actual?	X		X		X		
13	¿Se siente satisfecho con los incentivos que le otorga la municipalidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO								
14	¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascensos que te brinda la municipalidad?	X		X		X		
15	¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que la municipalidad brinda?	X		X		X		
DIMENSIÓN: RELACIONES CON LOS COLEGAS								
16	¿Se siente satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad?	X		X		X		
17	¿Se siente satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo?	X		X		X		

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

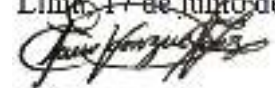
No Aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: VALENZUELA NARVAEZ DANIEL ALBERTO

D.N.I. : 15724937

Especialidad del validador: M (O) Administracion

Lima, 17 de junio del 2021



Firma del Experto Informante



ANEXO N° 06

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CUESTIONARIO**, que hace parte de la investigación titulada: “**Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Cochamarca, 2020**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: LIC. ADM. ROBINSON IVAN LOZA TRINIDAD

Formación Académica: LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Áreas de Experiencia Profesional: RECURSOS HUMANOS, ADMINISTRACION Y DOCENCIA

Tiempo: 20 AÑOS **Cargo Actual:** DOCENTE POR HORAS

Institución: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Establecer la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochamarca, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p>SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes.
<p>CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel 	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel 	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel 	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO: “Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Cochamarca, 2020”.

VARIABLE N° 01: Comunicación Intetrna									
DIMENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ITEM (A/4)	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Comunicación Vertical	Verticales descendentes	¿Sus superiores jerárquicos le transmite información a usted mediante programas, tareas, recomendaciones, comunicados u otra manera de comunicación?	3	4	3	4	14	100%	
	Verticales ascendentes	¿Usted se comunica con sus superiores mediante informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, u otra manera de comunicación?	4	4	3	4	15	100%	
	Ambiente de igualdad entre los departamentos.	¿Existe un ambiente de igualdad entre los departamentos de la municipalidad?	4	4	3	4	15	100%	
	Igualdad entre los equipos de trabajo	¿Existe un ambiente de igualdad entre los equipos de trabajo dentro de la municipalidad?	4	3	3	4	14	100%	

Comunicación Horizontal	Comunicación informal	¿Tienes conversaciones con tus colegas de trabajos que no son de tema laboral?	4	4	4	4	16	100%	
Comunicación Diagonal	Comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia.	¿Existe comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia?	4	3	4	4	15	100%	
	Inexistencia de barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia.	¿Existen barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia?	4	3	4	4	15	100%	
Reuniones de Trabajo	Reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento.	¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento?	3	3	4	4	14	100%	
	Reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos.	¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos de la municipalidad?	4	4	3	4	15	100%	
(B) TOTAL ITEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)							133		CANT. DE ITEM'S (C):
PROMEDIO POR DIMENSIÓN: (B / C) = 14.7									

Calificar de 1 a 4 puntos (%) según la LEYENDA en la última página.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO: “Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Cochamarca, 2020”.

VARIABLE N° 02: Satisfacción laboral									
DIMENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ÍTEM (A/4)	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Naturaleza del Trabajo	Actividades a desarrollar	¿Se siente satisfecho con las actividades laborales que realizas?	4	4	3	4	15	100%	
	Procedimientos	¿Se siente satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?	4	4	3	4	15	100%	
Salario percibido	Salario actual	¿Se siente satisfecho con tu salario actual?	4	3	3	4	14	100%	
	Incentivos	¿Se siente satisfecho con los incentivos que le otorga la municipalidad?	3	4	4	4	15	100%	
Oportunidades de desarrollo	Ascensos	¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascensos que te brinda la municipalidad?	4	4	4	4	16	100%	
	Capacitaciones	¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que la municipalidad brinda?	4	3	4	4	15	100%	
Relaciones con los colegas	Clima laboral	¿Se siente satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad?	3	3	4	3	13	100%	
	Interacción con los colegas	¿Se siente satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo?	4	4	4	3	15	100%	
		(B) TOTAL ÍTEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)					118		CANT. DE ÍTEM'S (C):
		PROMEDIO POR DIMENSIÓN: (B / C) = 14.7							


Calificar de 1 a 4 puntos (%) según la LEYENDA en la última página.

RESULTADO POR VARIABLE

VARIABLES	ITEM	PROMEDIO POR VARIABLE
COMUNICACIÓN INTERNA	¿Sus superiores jerárquicos le transmite información a usted mediante programas, tareas, recomendaciones, comunicados u otra manera de comunicación?	51 A 75%
	¿Usted se comunica con sus superiores mediante informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, u otra manera de comunicación?	
	¿Existe un ambiente de igualdad entre los departamentos de la municipalidad?	
	¿Existe un ambiente de igualdad entre los equipos de trabajo dentro de la municipalidad?	
	¿Tienes conversaciones con tus colegas de trabajos que no son de tema laboral?	
	¿Existe comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia?	
	¿Existen barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia?	
	¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento?	
	¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos de la municipalidad?	
SATISFACCIÓN LABORAL	¿Se siente satisfecho con las actividades laborales que realizas?	51 A 75%
	¿Se siente satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?	
	¿Se siente satisfecho con tu salario actual?	
	¿Se siente satisfecho con los incentivos que le otorga la municipalidad?	
	¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascensos que te brinda la municipalidad?	
	¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que la municipalidad brinda?	
	¿Se siente satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad?	
	¿Se siente satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo?	
TOTAL (V)		
TOTAL PROMEDIO PONDERADO 01: (V/E)		

E = Cantidad de Indicadores

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. (En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir).	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	X		
VALIDEZ			
APLICABLE			<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
Validado por: LIC. ADM. ROBINSON IVAN LOZA TRINIDAD		Fecha: 23 DE JUNIO DEL 2021	
 EL DOCENTE	959502377 Teléfono:	Tony-26136@hotmail.com E-mail:	

LEYENDA:

Nivel	Descripción	Rango
4	Excelente	76% - 100%
3	Bueno	51% - 75%
2	Regular	26% - 50%
1	Deficiente	01% - 25%

ANEXO N° 07

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COCHAMARCA, 2020.

N°	COMUNICACIÓN INTERNA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN VERTICAL							
1	¿Sus superiores jerárquicos le transmite información a usted mediante programas, tareas, recomendaciones, comunicados u otra manera de comunicación?	X		X		X		
2	¿Usted se comunica con sus superiores mediante informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, u otra manera de comunicación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN HORIZONTAL							
3	¿Existe un ambiente de igualdad entre los departamentos de la municipalidad?	X		X		X		
4	¿Existe un ambiente de igualdad entre los equipos de trabajo dentro de la municipalidad?	X		X		X		
5	¿Tienes conversaciones con tus colegas de trabajos que no son de tema laboral?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DIAGONAL							
6	¿Existe comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia?	X		X		X		
7	¿Existen barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: REUNIONES DE TRABAJO							
8	¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento?	X		X		X		
9	¿Se realizan reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos de la municipalidad?	X		X		X		
	SATISFACCION LABORAL							
	DIMENSIÓN: NATURALEZA DEL TRABAJO							
10	¿Se siente satisfecho con las actividades laborales que realizas?	X		X		X		
11	¿Se siente satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SALARIO PERCIBIDO							
12	¿Se siente satisfecho con tu salario actual?	X		X		X		
13	¿Se siente satisfecho con los incentivos que le otorga la municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO							
14	¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascensos que te brinda la municipalidad?	X		X		X		
15	¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que la municipalidad brinda?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: RELACIONES CON LOS COLEGAS							
16	¿Se siente satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad?	X		X		X		
17	¿Se siente satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo?	X		X		X		

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No Aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. HUERTA HIDALGO WILMER

D.N.I.: 46038002

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lima, 26 de junio del 2021


Firma del Experto Informante

ANEXO 08 - Base de Datos

gene ro	ed ad	gra do	comun ica	verti cal	p 1	p 2	horizo ntal	p 3	p 4	p 5	diago nal	p 6	p 7	trab ajo	p 8	p 9	satisfac ción	natu ral	pl 0	pl 1	salar io	p1 2	p1 3	desarr ollo	pl 4	pl 5	cole gas	pl 6	pl 7
2	4	5	11	2	1	1	3	1	1	1	3	2	1	3	1	2	10	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1
1	4	2	11	2	1	1	3	1	1	1	3	2	1	3	1	2	10	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1
2	1	2	17	8	3	5	3	1	1	1	3	2	1	3	1	2	12	4	3	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1
2	2	2	17	8	3	5	3	1	1	1	3	2	1	3	1	2	12	4	3	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1
1	2	4	17	8	3	5	3	1	1	1	3	2	1	3	1	2	21	4	3	1	3	1	2	8	4	4	6	3	3
2	1	2	21	5	3	2	7	2	2	3	4	1	3	5	3	2	24	6	3	3	4	3	1	8	4	4	6	3	3
1	2	1	44	10	5	5	15	5	5	5	9	4	5	10	5	5	27	6	3	3	7	3	4	8	4	4	6	3	3
2	3	2	44	10	5	5	15	5	5	5	9	4	5	10	5	5	24	6	3	3	4	3	1	8	4	4	6	3	3
1	3	1	44	10	5	5	15	5	5	5	9	4	5	10	5	5	22	6	3	3	5	3	2	5	4	1	6	3	3
1	1	5	45	10	5	5	15	5	5	5	10	5	5	10	5	5	23	6	3	3	6	3	3	5	4	1	6	3	3
1	4	5	19	5	3	2	7	2	2	3	3	1	2	4	2	2	16	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1
1	1	5	19	5	3	2	7	2	2	3	3	1	2	4	2	2	16	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1
1	1	1	45	10	5	5	15	5	5	5	10	5	5	10	5	5	17	6	3	3	3	2	1	2	1	1	6	3	3
2	1	1	43	10	5	5	15	5	5	5	9	5	4	9	4	5	21	6	3	3	3	2	1	6	2	4	6	3	3
1	2	3	44	10	5	5	15	5	5	5	9	4	5	10	5	5	22	6	3	3	5	3	2	5	2	3	6	3	3
1	4	5	19	5	3	2	7	2	2	3	3	1	2	4	2	2	16	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1
1	1	5	18	6	3	3	8	4	3	1	2	1	1	2	1	1	16	6	3	3	2	1	1	2	1	1	6	3	3
1	3	2	19	5	3	2	7	2	2	3	3	1	2	4	2	2	16	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1
2	1	2	18	6	3	3	8	4	3	1	2	1	1	2	1	1	10	4	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
1	2	1	18	6	3	3	8	4	3	1	2	1	1	2	1	1	14	4	3	1	2	1	1	6	3	3	2	1	1
2	3	3	12	3	2	1	3	1	1	1	3	2	1	3	1	2	21	4	3	1	5	1	4	6	3	3	6	4	2

2	2	2	17	4	2	2	6	2	1	3	3	1	2	4	2	2	15	2	1	1	4	3	1	6	3	3	3	1	2
1	2	4	45	10	5	5	15	5	5	5	10	5	5	10	5	5	19	4	2	2	4	2	2	6	3	3	5	2	3
2	1	2	43	10	5	5	15	5	5	5	8	4	4	10	5	5	19	6	3	3	5	2	3	3	1	2	5	3	2
1	2	1	11	2	1	1	3	1	1	1	3	2	1	3	1	2	10	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1
2	3	2	9	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	10	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1
1	3	1	11	4	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	12	4	3	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1
1	1	5	11	4	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	12	4	3	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1
1	4	5	11	4	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	12	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2
1	1	5	19	5	3	2	7	2	2	3	3	1	2	4	2	2	16	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1
1	1	1	22	5	3	2	7	2	2	3	6	4	2	4	2	2	28	7	3	4	7	3	4	7	3	4	7	3	4
2	1	1	19	5	3	2	7	2	2	3	3	1	2	4	2	2	16	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1
1	2	3	45	10	5	5	15	5	5	5	10	5	5	10	5	5	20	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2
1	4	5	43	10	5	5	15	5	5	5	8	3	5	10	5	5	24	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3
1	1	5	43	10	5	5	15	5	5	5	8	3	5	10	5	5	12	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1

ANEXO 09- Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad de la comunicación interna	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	9

Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	8

ANEXO N°10 – Data de la confiabilidad

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17
1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	5	1	1	5	2	5	5	5	5	5	1	2	1	5	1	1
1	5	1	1	1	2	5	5	5	5	5	1	2	1	5	1	1
5	5	1	1	5	2	1	5	2	2	1	5	5	5	5	5	5
5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5
4	1	5	1	1	2	2	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5
2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
5	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
4	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	5	2
5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
5	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5
5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
5	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5
5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	5
5	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	5	5	1	1	1	1
5	3	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1
5	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
5	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
5	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	5
4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	5
2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1	2	2
3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2
5	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2
4	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2
5	1	5	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
5	2	2	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	2	2	2
5	2	5	1	5	2	5	1	5	5	5	5	1	5	5	2	5
5	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
5	1	2	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2
4	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2
5	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2

5	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1
4	3	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	5	1	1	1	1	1
5	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	5	2	1	1	1	1
5	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1
3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	5	2	1	2	1	1
4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	1
4	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1	2	2
5	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	5	1	2	2
5	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	5	2	2	2
4	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	5	2	5	2	2	2
5	1	5	1	1	2	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	2
5	2	2	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	2	2	2
5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	2	1
5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1
5	1	5	5	5	5	5	1	3	5	1	1	1	1	1	1	2
4	1	5	2	5	1	1	1	3	5	1	1	2	1	1	1	2
1	1	5	5	5	5	5	2	5	2	1	5	2	2	3	1	2
1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5
1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1
5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1
5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1