FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORAS:

Perez Alarcon, Lesly Liseth (orcid.org/0000-0002-6840-4592)

Pérez Ipanaqué Antoné Jakeline (orcid.org/0000-0002-6609-1940)

ASESORA:

Mgtr. Chavez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén", cuyos autores son PÉREZ IPANAQUÉ ANTONÉ JAKELINE, PEREZ ALARCON LESLY LISETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 27 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE **DNI:** 40663704 **ORCID:** 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 27-06-2024 21:31:10

Código documento Trilce: TRI - 0777942

INVESTIGA UCV

Declaratoria de Originalidad de los Autores

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, PEREZ IPANAQUE ANTONE JAKELINE, PEREZ ALARCON LESLY LISETH estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANTONE JAKELINE PEREZ IPANAQUE DNI: 72658143 ORCID: 0000-0002-6609-1940	Firmado electrónicamente por: APEREZIPA el 27-06-2024 15:44:57
LESLY LISETH PEREZ ALARCON DNI: 72366831 ORCID: 0000-0002-6840-4592	Firmado electrónicamente por: LPEREZAL8 el 27-06-2024 19:45:49

Código documento Trilce: TRI - 0777945

INVESTIGA UCV

Dedicatoria

La presente investigación lo dedicamos a Dios por ser nuestro señor creador, que nos ha permitido cumplir una de nuestras metas profesionales y seguiremos obteniendo nuevos retos profesionales y de vida.

Las autoras

Agradecimiento

Expresamos nuestro agradecimiento a todos nuestros familiares que nos han extendido su apoyo en cada momento de nuestras vidas y las docentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Las autoras

Índice de contenidos

Carátula
Declaratoria de Autenticidad del Asesor ii
Declaratoria de Originalidad de los Autores iii
Dedicatoria iii
Agradecimiento v
Índice de contenidos vi
Índice de tablas vii
Resumen viii
Abstract ix
I. INTRODUCCIÓN 1
II. METODOLOGÍA 11
III. RESULTADOS 14
IV. DISCUSIÓN 20
V. CONCLUSIONES 24
VI. RECOMENDACIONES 25
REFERENCIAS 26
ANEXOS 31

Índice de tablas

Tabla 1 Relación de la comunicación ascendente en la satisfacción laboral..... 14
Tabla 2 Relación de la comunicación descendente en la satisfacción laboral..... 15
Tabla 3 Relación de la comunicación horizontal en la satisfacción laboral..... 16
Tabla 4 Relación de la comunicación operativa en la satisfacción laboral..... 17
Tabla 5 Relación de comunicación estratégica en la satisfacción laboral..... 18
Tabla 6 Relación de la comunicación interna en la satisfacción laboral 19
Tabla 7 Alfa de Cronbach de la comunicación interna..... 56
Tabla 8 Alfa de Cronbach del cuestionario de satisfacción laboral..... 57
Tabla 9 Resultados descriptivos variable comunicación interna..... 58
Tabla 10 Resultados descriptivos variable satisfacción laboral 59

Resumen

Esta investigación esta alineada a los objetivos de desarrollo sostenible, con el objetivo número ocho (8) busca promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, buscando que el empleo y actividades labores que se realicen sean decentes; en tal sentido, el objetivo de estudio fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén; la metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional; la población de estudio fue 88 trabajadores, se les aplicó una encuesta con su cuestionario validado y confiable. Los resultados son La investigación encontró una correlación positiva moderada entre la comunicación ascendente (0.511), descendente (0.436), operativa (0.486), estratégica (0.474), e interna (0.579) con la satisfacción laboral, y una correlación positiva baja con la comunicación horizontal (0.361), todas las cuales son significativas; Se demuestra que existe una relación positiva moderada entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, en consecuencia, cada una de las dimensiones tienen relación con la segunda variable.

Palabras clave: Comunicación, satisfacción laboral, trabajo en equipo.

Abstract

This research is aligned with the Sustainable Development Goals, with the objective number eight (8) seeks to promote inclusive and sustainable economic growth, seeking that employment and work activities that are performed are decent; in this sense, the objective of the study was to determine the relationship between internal communication and job satisfaction in the workers of a local government in Jaen; the methodology was applied, quantitative approach, with non-experimental, cross-sectional and correlational design; the study population was 88 workers, a survey was applied with a validated and reliable questionnaire. The results are The research found a moderate positive correlation between upward (0.511), downward (0.436), operational (0.486), strategic (0.474), and internal (0.579) communication with job satisfaction, and a low positive correlation with horizontal communication (0.361), all of which are significant; It is demonstrated that there is a moderate positive relationship between internal communication and job satisfaction, consequently, each of the dimensions have a relationship with the second variable.

Keywords: Communication, job satisfaction, teamwork.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación se lleva a cabo dentro de una institución, especialmente en las entidades públicas es fundamental en la construcción de la percepción que tienen los trabajadores sobre la imagen de la organización, ya que se ha demostrado como un factor importante en la satisfacción laboral, la coherencia entre los valores de la organización y los de los empleados, así como en la motivación para el servicio público (Leijerholt et al., 2023). En Croacia, la falta de comunicación en el contexto laboral conlleva a dificultades en el desempeño y la fidelidad de los trabajadores, siendo un problema directamente relacionado al nivel de compromiso y el respaldo que los empleados sienten por parte de la organización, siendo estos factores determinantes en un 80% de la satisfacción laboral (Verčič, 2022).

A nivel internacional, en Malasia, hay discrepancias entre trabajadores y gerentes, indicando problemas de comunicación, aunque la gerencia ve las reuniones de equipo y la comunicación cara a cara como esenciales, el 72% y el 68% de los empleados, respectivamente, no comparten esta visión (Kosuke et al., 2024); por otro lado, la mala gestión de conflictos afecta negativamente al rendimiento y productividad del 67% de los trabajadores públicos en Indonesia. Asimismo, los estilos dominantes y evasivos de gestión de conflictos, predominantes en un 65%, agravan el clima laboral y obstaculizan la consecución de objetivos. (Aditya & Setyawan, 2023). En Ghana, otro factor importante es la disparidad salarial, ya que el 75.21% de trabajadores no se siente satisfecho con el salario y las condiciones laborales, lo que refleja que estos factores afectan tanto el bienestar de los trabajadores como el rendimiento organizacional (Adu-Baffoe, 2023).

Frente a estos desafíos, se proponen políticas que promueven ambientes de trabajo saludables que se promueve un ambiente laboral decente y el desarrollo económico. Al potenciar la comunicación laboral, se mejora el bienestar de los colaboradores y su percepción positiva hacia su trabajo, impulsando su productividad, y conduciendo a un mayor crecimiento económico (Ghasemy et al., 2023). Asimismo, se promueve el bienestar y una vida saludable, para la satisfacción laboral, buscando en el crecimiento institucional y, por ende, de los trabajadores de manera profesional y laboral para trabajar eficientemente y contribuir a su comunidad (Aikins et al., 2023).

A nivel nacional, hay un 54.8% de insatisfacción con la comunicación interna en muchas entidades, debido a la falta de claridad en las expectativas laborales,

problemas para resolver dificultades y una sensación de desvinculación entre los colaboradores (Saldaña et al., 2023). Por otro lado, el 89% de colaboradores públicos evidencian una comunicación interna deficiente, producida por una falta de fluidez en la transmisión de la información entre los diferentes niveles jerárquicos y la ausencia de canales efectivos para la comunicación, lo que agrava las dificultades para resolver conflictos y tomar decisiones (Vilca et al., 2023). De la misma manera, en Bagua, el 65% de los trabajadores siente que la comunicación con los superiores y la coordinación entre los trabajadores es deficiente, lo que afecta su participación en las actividades laborales (Cueva et al., 2022).

Respecto a la satisfacción laboral, el 51% de trabajadores públicos reportan sentirse insatisfechos con su trabajo, sobre todo en aspectos como el diseño del trabajo, donde el 73 % se sintió insatisfecho, y en las condiciones asociadas al trabajo, donde un 32% se sintió insatisfecho, relejando de esta manera los desafíos que enfrentan los trabajadores respecto a su satisfacción laboral (Rabanal et al., 2023). La carga de trabajo es una de los principales factores de insatisfacción laboral que afectan la autopercepción profesional, en Lima, el 57.6% sintió una carga laboral negativa que afectó su satisfacción laboral (Velez et al., 2024).

Esta investigación esta alineado a los políticas y objetivos internacionales que se tiene en la actualidad como es el caso que se plantea en el Objetivo número ocho (8) que encarga de velar por el crecimiento de la economía de los países integrantes, teniendo en cuenta el empleo inclusivo y decente; en esa perspectiva se tuvo en cuenta meta 8.5. al 2030, alcanzar el empleo pleno, productivo y garantizar condiciones de trabajo dignas para las personas, incluyendo a los jóvenes personas con habilidad especiales (Naciones Unidas, 2023).

La problemática central en un Gobierno Local en Jaén, radica en la insatisfacción laboral de sus trabajadores. Esta falta de satisfacción en el ámbito laboral puede manifestarse de diversas formas, tales como desmotivación, falta de compromiso, bajo rendimiento, altos niveles de estrés y deseo de abandonar la organización. La insatisfacción laboral en el Gobierno Local en Jaén se debe a la falta de comunicación interna efectiva, las faltas de oportunidades para desarrollarse dentro de la institución, y la falta de recompensas y reconocimiento profesional. La comunicación inadecuada genera malentendidos y desapego, mientras que la falta de reconocimiento, junto con un ambiente laboral tenso, contribuye a la

desmotivación. Frente a ello, se plantea como pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén?

La justificación teórica se fundamentó en teorías de la comunicación interna y la satisfacción laboral en el entorno organizacional; como Herzberg, Maslow y McGregor han destacado la importancia del reconocimiento del trabajo; la justificación práctica ante la insatisfacción laboral puede afectar la eficiencia y eficacia, la comunicación interna puede mejorar la satisfacción laboral; la justificación metodológica se aplicó técnicas e instrumentos para recolectar, investigar y explicar los datos que permitan comprender en profundidad esta problemática; desde una perspectiva social, los trabajadores satisfechos son más productivos, comprometidos y saludables, lo que contribuye al mejoramiento de los servicios públicos y al desarrollo socioeconómico del distrito.

Como parte de la investigación se ha definido como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén; los objetivos específicos: a) Identificar la relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén; b) Analizar la relación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén; c) Describir la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén; d) Encontrar la relación entre la comunicación operativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén; e) Identificar la relación entre la comunicación estratégica y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

Respecto a los antecedentes, a nivel internacional, en Serbia, Durović (2023) buscó conocer cómo se realiza la comunicación al interior de la entidad pública y como impacta en satisfacer a sus colaboradores; la metodología basada en un estudio que buscó conocer la relacional de sus variables, la muestra de 126 integrantes; la comunicación interna predice el 38.6% de la variación total en la satisfacción laboral y el 29.6% en el compromiso del empleado. Se concluyó que, una buena comunicación interna aumenta la satisfacción y la dedicación de los empleados, una comunicación eficaz en la empresa conlleva a una mayor satisfacción y compromiso del trabajador.

En Serbia, Dordević et al. (2021) tuvieron como finalidad conocer la incidencia de las formas de comunicación en el interior de la entidad con la satisfacción laboral en empleados públicos; en la metodología se ha optado por un estudio sin experimentación, para conocer la grado de asociación de sus variables, con muestra de 202 trabajadores; en la forma de comunicación al interior de la entidad fue de 4.76 en promedio, la comunicación con los supervisores fue de 4.93 en promedio, y la satisfacción laboral fue de 3.70. La correlación entre las variables fue de 0.791. Se determinó si se mejora las formas de comunicarse al interior de la empresa se puede satisfacer a la persona.

En México, Valenzuela et al. (2023) desarrollaron un estudio para como la comunicación entre colaboradores del Estado y el grado de satisfacción que genera interactuar compañeros de trabajo; para tal propositivo se recurrió a un estudio descriptivo y correlacional; con muestra de 74 trabajadores; los hallazgos determinaron que la comunicación con el jefe se califica en un nivel medio para el 60%, la comunicación con compañeros es acertada en casi siempre en un 75% y la satisfacción laboral se encontró casi siempre en un 83%. Se concluyó que la satisfacción laboral es alta, pero la comunicación con el jefe debe mejorar; también se precisó que hay incidencia de las variables 67.8% de los colaboradores.

En Croacia, Tanković et al. (2022) identificaron que la comunicación interna en personas que brindan sus servicios a entes públicos, se recurrió a un análisis estadístico para conocer la asociación de las variables y dimensiones, la muestra fue 189 trabajadores. Los hallazgos demostraron que hay asociación en 0.685, entre la comunicación formal con la gerencia fue de 0.715, y entre la comunicación entre colegas fue de 0.579. Se concluyó que, tanto la comunicación con superiores (formal e informal) como la comunicación con colegas mejora significativamente la satisfacción laboral.

En Brasil, Yamassake et al. (2021) analizaron la satisfacción laboral en una institución, bajo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, con muestra de 226 trabajadores; se determinó que resultado promedio de la satisfacción en un 3.55 puntos (nivel medio), en dimensiones: remuneración (3.55 puntos), desarrollo profesional (3.15 puntos), y relación y espíritu de equipo (3.73 puntos). Se concluyó que se encontraron niveles regulares de satisfacción laboral, por lo que se sugieren mejoras en el ambiente de trabajo y en las condiciones laborales para promover un mayor bienestar y satisfacción entre el equipo.

A nivel nacional, en Lima, Santiago et al. (2023) investigaron acerca de la satisfacción laboral en un Ministerio peruano; se apoyaron de un análisis cuantitativo de datos para el contraste de hipótesis, se tuvo en cuenta a una muestra de 304 trabajadores; el desempeño laboral fue adecuado en 81%, en las dimensiones: desafío laboral fue de nivel adecuado 58%, condiciones de trabajo en nivel regular 47%, y recompensa por esfuerzo es regular 52%. Se concluyó que existen áreas de mejora, destacando desafíos laborales y relaciones laborales como puntos fuertes.

En Cajamarca, Díaz y Vásquez (2022) realizaron un estudio acerca de las variables en estudio, bajo una metodología apoyada en el análisis estadístico, con un tipo correlacional, con muestra de 120 colaboradores, se evidenció relación fue de 0.693; en las dimensiones: comunicación descendente con satisfacción laboral (0.594), comunicación ascendente (0.799), y comunicación horizontal (0.513). Se concluyó con una relación de significancia considerable, los gestores que lideran pueden mejorar las formas de interrelacionarse entre ello puede conllevar a la mejora del trabajo, al generar compromiso por la satisfacción lograda en ellos.

En Lima, Tinoco (2023) describió el nivel de satisfacción laboral, bajo la metodología de fuentes estadísticas, teniendo en cuenta la muestra de 40 trabajadores; se encontró que la satisfacción fue de nivel moderado en 60%, en las dimensiones se encontró un nivel moderado en: significación de tarea (45%), condiciones de trabajo (45%), beneficios económicos (45%), reconocimiento personal y social (58%). Se concluyó con una percepción favorable en cuanto al desarrollo de las labores y las condiciones de trabajo dentro de la organización.

En Lima, Castro et al. (2023) determinaron el nivel de desempeño laboral y comunicación interna en una entidad pública, en la metodología se utilizó técnicas numéricas a una muestra de 120 colaboradores; e encontró que el desempeño laboral fue regular en 73%, la comunicación interna fue regular según el 61%, y el 55% de trabajadores que perciben comunicación interna regular, también perciben el desempeño laboral de nivel regular. Se concluyó que existe un nivel medio en ambas variables, lo que implica un margen para mejorar su satisfacción y efectividad mediante mejoras específicas en la comunicación y otros factores laborales.

En Tarapoto, Saldaña et al. (2023) analizaron la comunicación interna en los colaboradores, se recurrió a uso de técnicas e instrumentos cuantitativos para responder a las hipótesis, con una muestra de 153 colaboradores; se ha encontrado

que un 90% admite que al interior de la entidad se comunican regularmente; en las dimensiones, la comunicación descendente fue de nivel medio en 79%, la comunicación ascendente en nivel medio en 86%, y la comunicación horizontal en nivel bajo en 55%. Se concluyó que existen áreas de mejora, lo que implica que la comunicación funcional no es óptima, es conveniente aplicar nuevas estrategias.

En Cusco, Valero-Ancco et al. (2022) analizaron los factores que conllevan a la satisfacción de los colaboradores, cuya estrategia de recolección de datos fue proceso mediante la estadística, es por ello, se consideró a 19 docentes. Se encontró que el 68% presentaban un nivel alto de satisfacción laboral, y el 21% manifestaron un nivel regular. Se concluyó que el nivel de satisfacción fue alto, teniendo una percepción positiva del ambiente laboral y de la relación con colegas, estudiantes y padres, lo que contribuye a una mayor motivación, compromiso y productividad.

A nivel local, Mayanga y Lázaro (2020) determinaron el nivel de satisfacción laboral de enfermeros, en la metodología se recurrió a un enfoque analítico para contrastar estadísticamente los hallazgos, con muestra de 18 enfermeros; el 78% manifestó tener satisfacción regular, en las dimensiones física y psicológica se encontró un nivel regular en 55% y 74%, respectivamente. Se encontró que los colaboradores están moderadamente contentos con su trabajo, experimentando momentos de satisfacción y descontento de manera equilibrada.

Mientras que, Marín (2022) analizó la satisfacción laboral en una entidad pública local; basado en un estudio estadístico, tipo descriptivo, con muestra de 48 trabajadores. Se encontró que los estándares de desempeño se ubicaron en nivel regular en un 68%, la satisfacción laboral fue del 77.1%, las condiciones de trabajo en 70.8%, y el bienestar en el trabajo en 52.1%, todos en nivel regular. Se concluyó que existen áreas de mejora para aumentar la satisfacción, como la implementación de cambios en las condiciones de trabajo y la promoción del bienestar laboral.

Medina-Pariente et al. (2024) propusieron un programa de comunicación interna para una red asistencial. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo propositivo, con muestra de 67 servidores. Se encontró que el nivel fue de 63%, en las dimensiones: comunicación descendente (54% nivel medio), comunicación ascendente (58% nivel bueno), comunicación horizontal (nivel bueno en 63%), comunicación defensiva (61% nivel bueno). Se concluyó que se percibe como nivel regular, necesitando fortalecerse para mantener informados a los colaboradores y

lograr los objetivos institucionales. Se propone un programa de operabilidad para mejorar la forma de interactuar y el clima laboral, validado por el método Delphi.

Respecto a las bases teóricas sobre comunicación interna, Verčič y Špoljarić (2020) en proceso compartir los informes, ideas y mensajes dentro de una organización, y se encuentra entre las relaciones públicas, gestión de recursos humanos y marketing, desempeñando una función importante para fomentar el compromiso de las personas, la alineación de objetivos organizacionales y la creación de una cultura laboral cohesionada. Según Qin y Men (2022), la comunicación interna conlleva a dar a conocer las ideas, datos, formas de pensar entre empleados y la organización, y puede tener múltiples funciones como el de informar, controlar, establecer relaciones sociales y expresar ideas.

De acuerdo con Fernandes et al. (2023), es el flujo de información y mensajes dentro de una organización, dirigido específicamente a los empleados, además, se refiere a cómo se comparten y reciben datos, ideas y objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos de una empresa. Esta comunicación abarca tanto la información relacionada con las tareas laborales y los procedimientos internos, como los aspectos más amplios de la cultura organizacional, los valores de la empresa y su visión estratégica.

Respecto a las teorías de comunicación interna, Heide y Simonsson (2021) señala que la teoría de la contingencia es un enfoque que reconoce la naturaleza compleja de las crisis organizacionales, basándose en la idea de que no hay una sola manera de abordar una crisis, ya que las circunstancias pueden variar de una situación a otra. Dentro del ámbito de la comunicación interna, esta teoría indica que las estrategias comunicativas deben ajustarse según las particularidades de cada crisis, así como a las inquietudes y necesidades de los empleados. Esto implica utilizar una variedad de medios de comunicación, adaptar los mensajes según el destinatario y promover la participación activa de los empleados en la comunicación.

Por su parte, Diaz-Chuquipiondo (2021) la teoría de la comunicación corporativa aborda cómo las organizaciones gestionan y emplean la comunicación para alcanzar sus objetivos, resaltando la importancia de comprender los canales de comunicación humana, teniendo en cuenta que la tecnología amplifica y acelera los fenómenos comunicativos; destaca la responsabilidad del líder organizacional en la comunicación, y la introducción de la idea de múltiples receptores, que está relacionada con la dinámica grupal y la interpretación individuales de los receptores.

En cuanto a las dimensiones, se ha considerado: 1) Comunicación ascendente: es la transferencia de información que se lleva a cabo desde los subordinados hacia sus gerentes o superiores dentro de una organización. En este proceso, los mensajes y la información esencial se comparten desde la base hasta la cúspide a lo largo de la jerarquía definida de la organización (Kalogiannidis, 2020). 2) Comunicación descendente: está asociada con la transmisión de mensajes desde los líderes hacia los subordinados dentro de la empresa; se caracteriza por el flujo de información desde la alta dirección hacia los empleados de niveles inferiores, siguiendo la jerarquía organizativa de arriba hacia abajo (Kalogiannidis, 2020); la dimensión 3) Comunicación horizontal: facilita que los empleados compartan información de manera directa, participen activamente en la resolución de problemas y colaboren para asegurar la ejecución exitosa de diversas tareas y responsabilidades (Kalogiannidis, 2020);

Asimismo, la 4) Comunicación operativa: asegura instrucciones claras, respuesta ágil a consultas y fomenta la mejora continua, además proporciona detalles específicos para evitar malentendidos, garantiza respuestas rápidas a las consultas de los empleados y promueve un ambiente donde se alienta la retroalimentación para optimizar procesos (Khan et al., 2022); 5) Comunicación estratégica: significa involucrarse activamente en definir las estrategias de comunicación que respalden los objetivos de la organización, teniendo en cuenta incluir a todos los integrante la empresa. Además, se asegura de que la comunicación esté alineada con la identidad, valores y metas de la empresa, promoviendo una coherencia y consistencia en todos los mensajes para fortalecer la imagen y reputación de la organización (Holtzhausen et al., 2021).

Respecto a las bases teóricas sobre la satisfacción laboral, Hartika et al. (2023) mencionan que es el nivel de satisfacción y bienestar que sienten los trabajadores en su entorno laboral. Esto está vinculado con la percepción positiva que los trabajadores tienen sobre varios aspectos de su trabajo, como las condiciones laborales, el ambiente en el lugar de trabajo, las relaciones con sus colegas, las oportunidades de desarrollo profesional y la compensación recibida.

De acuerdo a Loan (2020) la satisfacción laboral se refiere al nivel de sentimientos positivos o negativos que los individuos experimentan en relación con su trabajo o experiencia laboral. Es una medida de los sentimientos de un empleado respecto a su ajuste al trabajo y refleja una actitud favorable o desfavorable hacia el

mismo, y está relacionado con las necesidades materiales y psicológicas que el trabajo satisface en los empleados. Para Khan et al. (2021) es un sentido de cumplimiento o disfrute que las personas obtienen de sus trabajos, y está positivamente relacionada con el desarrollo y la salud de los trabajadores. Algunos de los signos de satisfacción laboral abarcan buenas relaciones laborales con colegas, autonomía sobre las vacaciones y recursos adecuados.

En cuanto a las teorías relacionadas, Lokman et al. (2022) menciona que la teoría de las expectativas de Vroom sostiene que las decisiones de comportamiento de los individuos se fundamentan en sus anticipaciones respecto a los resultados de sus acciones y el valor que les asignan a dichos resultados. En otras palabras, los individuos se sienten motivados a comportarse de una manera específica si consideran que sus acciones los llevarán a obtener los resultados que desean y si estos resultados son de su interés. La satisfacción laboral, según Kemer (2021), se relaciona con la creencia de que, si los individuos perciben que su esfuerzo en el trabajo resultará en éxito, entonces esperarán una recompensa como resultado de este éxito, además, se establece una relación entre el esfuerzo, el rendimiento y las recompensas, donde las personas evalúan las posibilidades de éxito y la expectativa de recompensa antes de comprometerse con un determinado trabajo.

La teoría de Herzberg, según Ghadernejad et al. (2024), se enfoca en los elementos que contribuyen la satisfacción laboral, se fundamenta en dos: motivadores e higiénicos. Los motivadores, como el crecimiento personal, el reconocimiento y el logro, están asociados con la esencia del trabajo y tienen el potencial de generar satisfacción en el trabajo. Por otro lado, los factores higiénicos, como el salario, ambiente laboral y las normativas de la empresa, se relacionan con el ambiente laboral. Herzberg argumentó que la satisfacción laboral se deriva principalmente de los motivadores; mientras que la insatisfacción se debe más a la falta de factores higiénicos, además, se señala que la satisfacción y la insatisfacción laboral son experiencias independientes y que aumentar los factores motivadores es fundamental para mejorar la satisfacción laboral (Mehrad, 2020).

La teoría de Herzberg ofrece una perspectiva interesante sobre motivadores para los colaboradores en crecimiento personal, se centran en aspectos intrínsecos del trabajo y tienen el potencial de generar satisfacción; los factores higiénicos, como el salario y el ambiente laboral, están más relacionados con el entorno de trabajo.

En cuanto a las dimensiones: 1) relación con la autoridad: implica la efectividad de la comunicación, la confianza con los integrantes, el respaldo ofrecido y el reconocimiento del rendimiento. Cuando la relación con la autoridad, especialmente con los jefes, es positiva, los empleados tienden a sentirse más valorados y comprometidos con su trabajo (Arnau-Sabatés & Gilligan, 2020); 2) Reconocimiento laboral: es el respaldo y la valoración de las ideas expresadas por los empleados, por parte de los supervisores, así como a los pasos que toman para incorporar estas ideas en las prácticas laborales (Wu et al., 2021); 3) Relaciones laborales; es la dinámica entre empleadores y empleados se ve afectada por varios elementos, como la estabilidad laboral, el nivel de respaldo sentido por parte de la organización y la dedicación hacia la misma (Hngoi et al., 2023)

Otra de las dimensiones es 4) Desempeño de tareas: es la eficacia con la que los empleados realizan las responsabilidades asignadas en su trabajo, lo que abarca la productividad, la calidad del trabajo, la puntualidad y la capacidad resolutiva eficiente (Casu et al., 2021); 5) Políticas administrativas: Son las políticas establecidas por la dirección principal para orientar las acciones y elecciones de los empleados en todos los niveles. El propósito de las políticas organizacionales es garantizar que exista coherencia, eficiencia y alineación con los objetivos de la empresa al ofrecer directrices claras sobre cómo enfrentar diversas situaciones y desafíos dentro de la organización (Zambrano-Cedeño & Concha-Ramírez, 2021).

Finalmente, después de abordar diversos estudios de autores reconocidos, se propone definir las hipótesis, la general, existe la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Local en Jaén; sin embargo, se complementa con las hipótesis denominadas especificas: a) Existe relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en un Gobierno local en Jaén; b) Existe relación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en un Gobierno local en Jaén; c) Existe relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en un Gobierno local en Jaén; d) Existe relación entre la comunicación operativa y la satisfacción laboral en un Gobierno local en Jaén; e) Existe relación entre la comunicación estratégica y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

II. METODOLOGÍA

Este estudio fue de tipo básica, que tuvo como finalidad generar nuevos conocimientos o aportes teóricos para la comunidad científica que conlleva a enriquecer el conocimiento actual de un determinado tema (Tovar, 2022), en consecuencia, en esta investigación se fundamente en un tipo básica, porque se buscó crear nuevos conocimientos, apoyado en teorías e investigaciones anteriores a esta, conllevando a contribuir en la comunicación interna y también conocer los factores o motivos que conllevan a satisfacer al personal de la entidad pública.

Asimismo, el estudio adopta un enfoque cuantitativo, como indican Hernández y Mendoza (2018) se caracteriza por analizar datos numéricos utilizando técnicas de estadística descriptiva y estadística inferencial que permitió analizar para presentar hallazgos descriptivos hacer el contrastar hipótesis planteadas. Se tuvo en cuenta este enfoque porque apoyado en el análisis numérico mediante el procesamiento de datos descriptivos y se contrasto la hipótesis para conocer la relación entre la percepción de la comunicación al interior de una entidad y la satisfacción laboral

En cuanto a su alcance, se centra en una investigación descriptiva correlacional, porque se ha descrito las características de la comunicación al interior de una entidad pública, también se pudo conocer cómo se percibe la satisfacción laboral de cada uno de los trabajadores; asimismo, se buscó relacionar las variables que se ha descrito que permitió conocer la fuerza de la asociación encontrada (Hernández y Mendoza, 2018).

En esta investigación adoptó un diseño no experimental, que definido por los autores Hernández y Mendoza (2018) este diseño tiene como propósito no hacer alguna modificación, alteración o cambios en la percepción de cada uno de los integrantes del Municipio; ante lo descrito, en este estudio no modificó, ni se alteró la situación actual de los servidores públicos. También se ha optado por el diseño trasversal porque se recolectó la información en solo momento dado.

Respecto a las variables, en la primera denominada comunicación interna, son las acciones de intercambio de mensajes, información y conocimientos dentro de una organización, abarcando tanto la transmisión de ideas, informes con el propósito de dar a conocer a los miembros de la organización sobre aspectos relevantes como sus objetivos, estrategias, decisiones o acciones políticas, cambios organizacionales y actividades laborales que pueden contribuir en la mejora laboral (Vokić, et al., 2023).

La definición operacional de la variable se determinó medir mediante sus dimensiones e indicadores con un cuestionario para recoger la información de las unidades de estudio

La definición conceptual de la satisfacción laboral, según Khan et al. (2021) la satisfacción se define como un sentido de cumplimiento o disfrute que las personas obtienen de sus trabajos, y está positivamente relacionada con el progreso y calidad de vida de los empleados. Y la definición operacional, se mide según sus dimensiones e indicadores con un cuestionario.

La población de estudio fue 88 trabajadores de una entidad pública; que se define como el grupo de personas, cosas, personas u objetos que tienen ciertas características en común y se determinan como unidades (Hernández & Mendoza, 2018). En cuanto a los criterios específicos de inclusión, se eligieron colaboradores que tuvieran contratos formales dentro de la entidad pública, considerando la inclusión de ambos géneros, masculino y femenino; los criterios de exclusión comprenden al personal en prácticas (Sanchez, 2019).

La muestra es un grupo minoritario pero representativo de la población en estudio (Sanchez, 2019); no obstante, en esta investigación se consideró a los mismos integrantes de la población fueron considerados en la muestra siendo un total de 88 colaboradores públicos.

Asimismo, no fue necesario aplicar un muestreo alguno, debido que, no se aplicó un procedimiento estadístico para conocer una menor cantidad de integrantes; se ha utilizado a la toda la población para este estudio.

Se recurrió a la encuesta como herramienta para recolectar la información, permitiendo y facilitando que las personas respondan con rapidez los ítems que permitieron medir mediante cada uno de los indicadores y a la vez las dimensiones; según Sánchez (2019) la encuesta se destaca como una técnica ampliamente utilizada para recabar información de las personas bajo estudio.

El instrumento, se utilizó un cuestionario que constaba de 15 ítems para cada una de las variables. La validez del instrumento, fue realizada por el juicio de tres expertos, quienes verificaron admitieron su veredicto de aplicar el cuestionario (Bernal, 2022). La confiabilidad del instrumento se evaluó utilizando una herramienta estadística como es el Alfa de Cronbach, permitió lograr un resultado de 0.968 en la

primera variable y 0.954 en la segunda, lo que indica una alta confiabilidad; el instrumento fue aplicado a la población de estudio; el procedimiento utilizado permitió a los investigadores verificar los cuestionarios de cada variable y evaluar su fiabilidad (Bernal, 2022).

El análisis estadístico en investigaciones cuantitativas para evaluar las hipótesis propuestas, como lo destaca Sánchez (2019) en este estudio, se utilizó el software estadístico SPSS versión 26 para organizar, procesar y evidenciar los hallazgos que contribuyen en el conocimiento de las variables; inicialmente, se verificó la calidad de los datos mediante técnicas de limpieza y validación para asegurar su fiabilidad y precisión. Los datos se organizaron sistemáticamente en función de las preguntas de la encuesta para facilitar su análisis posterior. Se aplicaron diversos métodos estadísticos, incluyendo pruebas de normalidad como el test de Shapiro-Wilk, que permitió conocer la los datos que fue verificada la normalidad, se procedió a probar las hipótesis mediante análisis inferenciales, utilizando técnicas estadísticas que conllevaron a dar respuesta evidente de las hipótesis planteadas por las investigadoras, estas técnicas permitieron evaluar las relaciones y diferencias entre las variables estudiadas con un alto grado de precisión.

Los aspectos éticos, es fundamental tener en cuenta algunos principios relacionados con los participantes. Es importante asegurar que aquellos que decidan participar lo hagan de manera informada y voluntaria, y respetar la decisión de quienes opten por no participar. Se debe garantizar que los participantes no se sientan obligados a participar y demostrar respeto hacia todos aquellos que colaboran en el estudio (Ames & Merino, 2019) También fue fundamental tener en cuenta las normativas vigentes de la entidad educativa como parte de la rigurosidad del estudio. En esta investigación, es importante la comprobación y la exactitud de la información, lo que incluye el reconocimiento y la mención de los investigadores iniciales, así como el respeto a los derechos de autor. Finalmente, la autenticidad de los datos y de la investigación en su totalidad es esencial para asegurar la confiabilidad de los resultados. La autenticidad implica no solo la veracidad de los datos recolectados, sino también la honestidad en la presentación y el análisis de dichos datos, evitando cualquier forma de manipulación o distorsión.

III. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados que fueron recolectados mediante el instrumento de investigación que, luego recolectar procesar los datos obtenidos, permitió determinar la presentación de los principales hallazgos que buscó brindar una respuesta al objetivo general de esta investigación y contrastar las hipótesis planteadas tanto general como específicas.

Objetivo específico 01: Identificar la relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

Hipótesis especifica 01

H_1: Existe relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén

H_0: No existe relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén

Tabla 1

Relación de la comunicación ascendente en la satisfacción laboral

Variables	Correlaciones		
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Comunicación ascendente Satisfacción laboral	,511**	,000	88

Nota: Se evidencia que la relación en los niveles aceptables en un margen de 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los datos reflejados en la Tabla 1 muestran que existe una relación positiva moderada entre la comunicación que se dirige de los niveles inferiores a los superiores de la organización y la satisfacción laboral, con un coeficiente de 0.511 basado en análisis estadísticos; mediante este hallazgo se aceptó la hipótesis alterna, una conexión notable entre estas dos dimensiones. La comunicación ascendente, entendida como el intercambio de información de los empleados hacia los directivos, parece tener un impacto considerable en la satisfacción laboral de los empleados; además, una comunicación efectiva en esta dirección puede mejorar el bienestar y la percepción de los empleados respecto a su entorno laboral que pueden mostrar mayor compromiso.

Objetivo específico 02: Analizar la relación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

Hipótesis especifica 02

H_1: Existe relación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

H_0: No existe relación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén

Tabla 2

Relación de la comunicación descendente en la satisfacción laboral

Variables	Correlaciones		
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Comunicación descendente Satisfacción laboral	,436**	,000	88

Nota. **. Se evidencia que la relación en los niveles aceptables en un margen de 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la Tabla 2 se detallan y evidencia que al correlacionar los elementos descritos en el objetivo dos, conllevó a encontrar un coeficiente de 0.436 que significa que existe una asociación moderada, en ese sentido se pudo aceptar la hipótesis alternativa planteada por las investigadoras. Por lo tanto, al determinar que la comunicación que se realiza desde los mandos altos a los niveles inferiores, cuidados las formas, los motivos y las razones para generar esa interacción si está relacionada con la satisfacción de los servidores que trabajan en esa entidad estatal; en consecuencia, si se mejora en el tipo de comunicación descrita se puedo mejorar la percepción y la satisfacción de cada uno de los integrantes.

Objetivo específico 03: Describir la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén

Hipótesis especifica 03

H_1: Existe relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

H_0: No existe relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

Tabla 3

Relación de la comunicación horizontal en la satisfacción laboral

Variables	Correlaciones		
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Comunicación Horizontal Satisfacción laboral	,361**	,000	88

Nota. **. Se evidencia que la relación en los niveles aceptables en un margen de 0,01 (bilateral).

Interpretación: La Tabla 3 detalla los resultados obtenidos al analizar la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral. Mediante un análisis estadístico, se identificó un coeficiente de 0.361, lo que sugiere una relación moderadamente positiva entre estas dos variables. Este hallazgo respalda la aceptación de la hipótesis específica 03, indicando que una comunicación efectiva entre colegas en el lugar de trabajo está asociada con niveles más altos de satisfacción laboral; estos resultados subrayan la importancia de fomentar una cultura de comunicación abierta y colaborativa entre los empleados para mejorar su bienestar y percepción del entorno laboral

Objetivo específico 04: Encontrar la relación entre la comunicación operativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

Hipótesis especifica 04

H_1: Existe relación entre la comunicación operativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén

H_0: No existe relación entre la comunicación operativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

Tabla 4

Relación de la comunicación operativa en la satisfacción laboral

Variables	Correlaciones		
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Comunicación operativa Satisfacción laboral	,486**	,000	88

Nota. **. Se evidencia que la relación en los niveles aceptables en un margen de 0,01 (bilateral).

Interpretación: La Tabla 4 muestra los resultados del análisis estadístico que describe la conexión entre la transmisión de información operativa y el bienestar en el trabajo; se encontró un coeficiente de 0.486, indicando una relación moderada; con ello, se acepta la hipótesis alterna, lo que determina que comunicar la información relacionada con las tareas y operaciones diarias está relacionada con el bienestar de los empleados o denominado satisfacción laboral; si se mejora la comunicación que permite interactuar de manera operativo puede generar mejores opciones de lograr que los colaboradores pueden sentirse mejor y satisfechos.

Objetivo específico 05: Identificar la relación entre la comunicación estratégica y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

Hipótesis especifica 05

H**1**: Existe relación entre la comunicación estratégica y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

H**0**: No existe relación entre la comunicación estratégica y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

Tabla 5

Relación de comunicación estratégica en la satisfacción laboral

Variables	Correlaciones		
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Comunicación estratégica	,486**	,000	88
Satisfacción laboral			

Nota. **. Se evidencia que la relación en los niveles aceptables en un margen de 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la Tabla 5, se buscó mostrar la relación de la comunicación estratégica con la satisfacción de los profesionales en la gestión estatal, siendo de 0.486, con ello, se aceptó la hipótesis alterna planteada por las investigadoras; en consecuencia, se precisó que la comunicación de los directivos, de la gerencias o de los servidores públicos que tienen un cargo de alto nivel si logra comunicar de manera efectiva y eficiente puede conllevar que los empleados se sientan con mayor compromiso conllevando a estar satisfechos, debido a la consideración de sus jefes inmediatos y de los tienen un cargo más importante.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.

Hipótesis general

H**1**: Existe la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Local en Jaén.

H**0**: No existe la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno Local en Jaén.

Tabla 6

Relación de la comunicación interna en la satisfacción laboral

Variables	Correlaciones		
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Comunicación interna	579**	,000	88
Satisfacción laboral			

Nota: Se evidencia que la relación en los niveles aceptables en un margen de 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se aprecia en la tabla 6 que después de organizar la información recogida de las personas que participaron, se puede precisar que existe relación entre las variables en 0.579 se aceptó la hipótesis alterna, al contrastar que comunicación interna está relacionada con la satisfacción laboral. Por lo tanto, las maneras, formas de interactuar entre compañeros, relación comunicativa con los superiores y viceversa si está relacionada con la forma o la percepción que tenga el trabajador para sentirse satisfecho o no con sus trabajo, lo que resalta la importancia de una comunicación clara, abierta y transparente dentro del entorno laboral para mejorar el bienestar y la percepción de los empleados; teniendo en cuenta que la comunicación lo ejercen todos y la colaboración y respeto debe ser mutuo para desarrollar un trabajo satisfactorio para sus integrantes.

IV. DISCUSIÓN

Se determinó como primer objetivo específico el identificar la relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los colaborades de una entidad estatal. Según las bases teóricas descritas por Kalogiannidis (2020) enfatizan que la comunicación ascendente es transferencia de información que se lleva a cabo desde los subordinados hacia sus gerentes o superiores; estas acciones que son permitidas a los trabajadores de menor nivel les genera satisfacción laboral porque sienten escuchado y valorados. Los resultados muestran que existe asoación moderada (0.511) tambien el tipo ascendente y la satisfacción laboral; debido que, los trabajadores que ocupan puestos inferiores en lagunas ocasiones pueden hacer llegar sus reclamos, sugernecias y pedir apoyo si es necesario; pero son atendidos con limitaciones y ello se refleja en satisfacción laboral. Estos resultados analizados tienen similitud con la investigación de Díaz y Vásquez (2022) quienes encontraron una considerable asocación despues de hacer el procesamiento estadistico, en un coeficiente de 0.799; también coincide con el trabajo de Tanković et al. (2022) donde se encontró que la comunicación con superiores mejora significativamente la satisfacción laboral. Estos resultados respaldan a la investigación realizada, debido que una comunicación ascedente puede genear compromiso, dedicación y motivacipón en el trabajar generando satisfaccion laboral al ser escuchados por los funcionarios y directivos.

Como segundo objetivo específico, se analizó la relación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén; en base a los aportes de Qin y Men (2022) señala que, en la comunicación descendente, la información se transmite de los superiores a los subordinados de manera clara, abierta y frecuente; lo que conlleva que se delimite las actividades y trabajo que se realiza el personal de puestos bajas, pero se genera coordinación y confianza que puede conllevar a estar satisfechos en el trabajo. Considerando estos aportes identifico en este estudio que existe relación positiva moderada (0.436) de la comunicación de arriba o mejor explicado de las personas que tienen un cargo superior con la satisfacción del colaborador; esto se debe; que los directivos y funcionarios que ocupan cargos en la entidad pública se comunican y generan reuniones para hacer llegar el trabajo que se debe realizar generando una satisfacción a nivel medio. Estos resultados son semejantes con la investigación de Saldaña et al.

(2023), donde mencionan que el nivel de comunicación ascendente fue del 86%, indicando áreas de mejora, lo que implica que la comunicación es funcional pero aún no es óptima. Asimismo coincide con Valenzuela et al. (2023), quienes precisaron que una comunicación por parte de los jefes o gerentes, incide en el rendimiento y en la satisfacción de los empleados (coeficiente de 0.678). Respecto a los resultados y las contrastaciones, la comunicación descendente es necesaria para permitir una clara transmisión de objetivos y expectativas desde la gerencia hasta los empleados, facilitando de esta manera la comprensión de las tareas y promueve un ambiente de trabajo transparente y de confianza para la satidaccion del trabajador.

Como tercer objetivo específico, se describió la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción de los colaboradores donde se ejectuó la investigación; con base a los aporte teoricos de Kalogiannidis (2020) define que la comunicación faciltita que los empleados compartan información de manera directa, participen activamente en la resolución de problemas y colaboren para asegurar la ejecución exitosa de diversas tareas y responsabilidades; de esta manera se sienten importantes por la colaboración, trabajo en equipo que conlleva a su satisfacción. Los resultados encontrados muestran asociación denominada baja (0.361) entre la comunicación horizontal con la satisfacción laboral; estos resultados evidencian que las actividades, aunque se realicen de manera coordinada y exista comunicación no tiene una incidencia significativa en la satisfacerlos, debido al trabajo exigente y agotador que tienen los colaboradores. Estos datos analizados que conllevar a obtener una relacion postiiva baja, son semejantes al estudio de Yamassake et al. (2021) identificaron que la comunicación horizontal se relaciona de manera significativa con la satisfacción. Por su parte, concuerca con Valenzuela et al. (2023) debido a que la comunicación con compañeros es acertada en casi siempre en un 75%, indicando que la comunicación entre pares debe mejorar. Con dichos resultados, se evidencia que una buena comunicación horizontal podria aumentar la satisfacción laboral; pero en los resultados encontrados no tiene mayor incidencia, debido que a pesar de la comunicación y coordinacion que existe deben realizar un trabajo esmerado y con bastante dedicación para cumplir las metas institucionales de la entidad pública.

Como cuarto objetivo específico, se describió la relación entre la comunicación operativa y la satisfacción laboral en los profesionales de una entidad estatal; con el fundamento teorico de Khan et al. (2022) mencionan que la comunicación operativa asegura instrucciones claras, respuesta ágil a consultas y fomenta la mejora continua. Cuando los empleados reciben información clara y oportuna sobre sus responsabilidades, objetivos y expectativas, se sienten más comprometidos, motivados y satisfechos en su trabajo. Los resultados muestran la relación positiva modera (0.486) entre la comunicación operativa y la satisfacción; esta relación encontrada es moderada, debido que, el personal que realizan actividades diarias espera que lo comuniquen sus actividades y realiza su trabajo y normalmente coordina o lleva la documentación a diversas o el personal de limpieza y de serenazgo y ello, le genera satisfacción a nivel medio. En cuanto a los antecedentes, coincide con Dordević et al. (2021) admiten que la comunicación en todos los aspectos, mejora la satisfacción de los trabajadores por las respuestas rápidas de los funcionarios o jefes; asimismo, Santiago et al. (2023) precisan que la comunicación dentro de la empresa, genera satisfacción general de los trabajadores. Con estos resultados, se evidencia que la comunicación operativa basada en la información clara y directa entre compañeros y directivos les genera facilidades para el desarrollo de su trabajo logrando satsifaccion de manera modera.

El quinto objetivo específico, se identificó la relación entre la comunicación estratégica y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén; según Holtzhausen et al. (2021) la comunicación estratégica implica la participación activa de todos los niveles jerárquicos en la planificación y ejecución de estrategias comunicativas para respaldar los objetivos organizacionales; esta comunicación realizada de manera efectiva conlleva a la satisfacción del colaborador. Los resultados muestran relación positiva modera (0.474) de la comunicación a nivel de los directivos públicos, comunicando la estrategia o plan estratégico que se tienen la entidad conlleva a la mejora la satisfacción del servidor; la comunicación estratégica eficaz, que involucra a los líderes y con aplicación de estrategias comunicativas alineadas con los objetivos corporativos, fortalece el sentido de propósito y pertenencia, aumentando así la satisfacción laboral. Los resultados tienen semejanzas con el estudio de Tanković et al. (2022), donde mencionan que la comunicación tanto formal o informal mejora significativamente la satisfacción laboral, en 58%. De otro lado, Marín (2022) tiene diferencias al señalar que existen áreas de

mejora para aumentar la satisfacción, tales como la implementación de cambios en las condiciones de trabajo. Ante lo señalado, la comunicación estratégica, alineada con la identidad y metas de la empresa, promueve la coherencia en los mensajes, fortaleciendo la imagen de la organización comunicando los objetivos organizacionales para los trabajadores. El estudio destaca cómo una comunicación efectiva, que involucra a todos los niveles jerárquicos en la planificación y ejecución de estrategias alineadas con los objetivos organizacionales, puede mejorar la percepción y el compromiso del personal, sumado a un buen clima de trabajo de lso interesados, basado en actividades colaborativas y de confianza, se reconoce que aún existen áreas de mejora, como la implementación de cambios en las condiciones laborales, para promover un buen ambiente laboral.

Finalmente, después de presentar los objetivos y discutirlos de manera clara y precia, se procedió a comparar el objetivo general que fue definido: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en un Gobierno local en Jaén, según Qin y Men (2022), quienes señalan que la comunicación interna implica la transmisión de la información con los integrantes y la organización, teniendo como finalidad la de informar, controlar, establecer relaciones sociales y expresar ideas; dado que, al recibir la información los empleados pueden sentirse comprometidos y satisfechos. Ante ello, los resultados indican relación positiva significativa (0.579) con ello, se acepta la hipótesis alterna, entonces la comunicación interna es clara, oportuna y relevante, los empleados tienden a sentirse más comprometidos, apreciados y alineados mejorando la satisfacción laboral. Los resultados presentados coinciden con lo mencionado por Díaz y Vásquez (2022) quienes relacionaron las variables indicadas en el objetivo general, obteniendo que la correlación de las variables obtuvo un 0.594. Asimismo, la investigación de Durović (2023) los hallazgos presentados coinciden con la relación mostrada como parte de los resultados y contribuciones al conocimiento científico, subrayando la importancia de mejorar la comunicación en la gestión organizacional. Por lo tanto, una comunicación eficaz dentro de la empresa conduce a una mayor satisfacción y compromiso por parte de los empleados. En este sentido, es fundamental mantener una comunicación interna, con los todos los colaboradores respetando las normas de trabajo, ya que esto facilita la coordinación y gestión, lo cual puede generar una mayor satisfacción laboral.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que existe una relación positiva moderada entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén; por lo tanto, una comunicación interna efectiva entre compañeros, directivos y el trato con respeto puede generar mayor satisfacción; la buena comunicación interna no solo mejora la información y la transparencia, sino que también fortalece el compromiso, la dedicación de los empleados conlleva a mejorar satisfacción laboral.

Se determinó que existe una relación positiva moderada entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral; cuando los empleados tienen la oportunidad de comunicar sus ideas, preocupaciones y sugerencias a sus superiores, se sienten más satisfechos con su trabajo, debido que los empleados pueden sentirse escuchados y valorados, aumentar su satisfacción.

La relación positiva moderada entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los colaboradores de un Gobierno local en Jaén; ante la claridad y efectividad con las que los superiores comunican las expectativas, políticas y objetivos de la organización se asocia directamente en la percepción de los empleados sobre su ambiente de trabajo.

Se determinó que existe una relación positiva baja entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral; implica que, aunque la colaboración y el intercambio de información entre colegas del mismo nivel jerárquico contribuyen a un ambiente de trabajo más agradable y productivo, este tipo de comunicación no tiene un impacto tan fuerte como otros tipos de comunicación.

Se describe que existe una relación positiva moderada entre la comunicación operativa y la satisfacción laboral; la efectividad de las comunicaciones diarias y operativas genera una mejor percepción mejorando el ambiente laboral; una buena comunicación operativa asegura que los empleados estén bien informados sobre las tareas diarias mejorando su trabajo.

Finalmente, se concluye que existe una relación positiva moderada entre la comunicación estratégica y la satisfacción laboral; informa, dar a conocer los objetivos y planes estratégicos de la organización incide en cómo los empleados perciben su papel dentro de la empresa y su motivación para trabajar hacia estos objetivos. Una comunicación estratégica clara y bien estructurada puede aumentar la alineación de los empleados con la visión de la organización.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al jefe de recursos humanos implementar una estrategia integral de comunicación interna que fomente el respeto y la transparencia entre compañeros y directivos; mediante reuniones regulares, boletines informativos, y un generar una estrategia comunicación para el intercambio de ideas; estas acciones contribuirán a fortalecer el compromiso y la dedicación de los empleados, mejorando su satisfacción laboral al sentirse informados y valorados dentro de la organización.

Para potenciar la comunicación ascendente y aumentar la satisfacción laboral, se recomienda los jefes de cada área deben crear mecanismos efectivos para que los empleados puedan expresar sus ideas y preocupaciones; esto puede incluir encuestas periódicas, buzones de sugerencias y sesiones de feedback con los superiores; al proporcionar estos canales, los empleados se sentirán más escuchados y valorados, lo que incrementará su compromiso y satisfacción en el trabajo

Se le sugiere al gerente municipal y gerentes de las áreas mejorar la comunicación descendente a través instrucciones claras y consistentes sobre las expectativas, políticas y objetivos de la organización; esto puede lograrse mediante manuales de procedimientos, sesiones informativas regulares y a través de correos electrónicos; asegurando que los empleados comprendan claramente sus roles, responsabilidades y la estrategia organización incrementará la satisfacción laboral.

Los gerentes de áreas deben de fomentar la colaboración y el intercambio de información entre colegas del mismo nivel jerárquico; esto puede lograrse mediante la creación de equipos de trabajo para proyectos específicos, talleres de capacitación y actividades de integración; estas acciones promoverán un ambiente de trabajo más agradable y productivo, mejorando el trabajo en equipo y la satisfacción laboral.

se recomienda al jefe de recursos humanos establecer sistemas eficientes de comunicación diaria y reuniones diarias para discutir las tareas y objetivos del día; estas acciones asegurarán que los empleados estén bien informados y alineados en sus actividades diarias y por ende, a la estrategia organizacional.

Finalmente, se recomienda a los gerentes de cada área mejorar la comunicación estratégica mediante la organización de sesiones informativas sobre los objetivos a largo plazo de la organización, la inclusión de los empleados en la planificación estratégica puede hacer más accesible la información estratégica; puede aumentar el compromiso de cada integrante y busca que su trabajo sea efectivo, eficiente debido al buen trato y la satisfacción que siente en esa entidad.

REFERENCIAS

Aditya, S., & Setyawan, A. (2023). Conflict Management and Job Satisfaction in Indonesia's Public Organization. *Journal of International Business and Management, 4*(2), 1-14. https://doi.org/https://doi.org/10.37227/JIBM-2021-01-134

Adu-Baffoe, E. (2023). A Study of Job Satisfaction and Retention Amongst Public and Private Basic School Teachers in Ghana. *Journal of Education and Practice, 12*(3), 1-14. https://doi.org/https://doi.org/10.7176/JEP/12-3-16

Ames, P., & Merino, F. (2019). Reflexiones y lineamientos para una investigación ética en ciencias sociales. *Cuaderno de trabajp 52, 12*(3), 1-42. https://doi.org/https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/169333

Arnau-Sabatés, L., & Gilligan, R. (2020). Support in the workplace: How relationships with bosses and co-workers may benefit care leavers and young people in care. *Children and Youth Services Review, 111*(1), 1-7. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104833

Bernal, C. A. (2022). *Métodología de la Investigación Para administración, economía, humanidades.* México DF: Pearson educacion.

Carrasco, S. (2020). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar elproyecto de investigacion.* Lima: Editorial San Marcos.

Castro, R. M., Escudero, F. E., & Salazar, S. L. (2023). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(1), 908-927. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4446

Díaz, R. E., & Vásquez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial, 13*(34), 28–41. https://doi.org/https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223

Diaz-Chuquipiondo, R. (2021). Teoría de la Comunicación Corporativa. *Polo del Conocimiento, 6*(3), 2393-2416. https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2519

Đorđević, B., Milanović, S., & Stanković, J. (2021). Uticaj zadovoljstva komunikacijom na zadovoljstvo poslom - primer zaposlenih u Republici Srbiji. *Ekonomski horizonti, 23*(2), 173-187. https://doi.org/https://doi.org/10.5937/ekonhor2102173D

Durović, M., Dramićanin, S., & Milenković, D. (2023). Generation X, Y and Z: Impact of internal communication on employee satisfaction and commitment. *BizInfo (Blace) Journal of Economics, Management and Informatics, 14*(2), 11–19. https://doi.org/https://doi.org/10.5937/bizinfo2302011D

Fernandes, R., Sousa, B., Fonseca, M., & Oliveira, J. (2023). Assessing the Impacts of Internal Communication: Employer Branding and Human Resources. *Administrative Sciences, 13*(6), 1-15. https://doi.org/https://doi.org/10.3390/admsci13060155

Ghadernejad, A., Devin, H., Moghaddam, A., & Ghandhari, M. E. (2024). Performance Enhancement Model for Sports Coaches Based on Motivational Job Factors with Emphasis on Herzberg's Two-Factor Motivation-Hygiene Theory. *Health Nexus, 2*(1), 9-20. https://doi.org/https://doi.org/10.61838/kman.hn.2.1.2

Hartika, A., Fitridiani, M., & Asbari, M. (2023). The Effect of Job Satisfaction and Job Loyalty on Employee Performance: A Narrative Literature Review. *Journal of Information Systems and Management (JISMA), 2*(3), 9–15. https://doi.org/https://doi.org/10.4444/jisma.v2i3.309

Heide, M., & Simonsson, C. (2021). What was that all about? On internal crisis communication and communicative coworkership during a pandemic. *Journal of Communication Management, 25*(3), 256-275. https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JCOM-09-2020-0105

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación científica.* México: Mc Graw Hill.

Hngoi, C., Abdullah, N.-A., Sulaiman, W., & Nor, N. (2023). Relationship between job involvement, perceived organizational support, and organizational commitment with job insecurity: A systematic literature review. *Frontiers in Psychology, 13*(1), 1-12. https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1066734

Holtzhausen, D., Fullerton, J., Lewis, B., & Shipka, D. (2021). *Principles of Strategic Communication.* Routledge. https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781003002048

Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. *European Journal of Business and Management Research, 5*(6), 1-17. https://doi.org/ 10.24018/ejbmr.2020.5.6.631

Kemer, E. (2021). The Moderating Role of Occupational Commitment in the Effect of Income Level on Job Satisfaction. *Journal of Social Sciences of Mus Alparslan University, 9*(6), 1877-1890. https://doi.org/https://doi.org/10.18506/anemon.1003065

Khan, A. J., Bhatti, M., Hussain, A., Ahmad, R., & Iqbal, J. (2021). Employee Job Satisfaction in Higher Educational Institutes: A Review of Theories. *Journal of*

South Asian Studies, 9(3), 257-266. https://doi.org/https://doi.org/10.33687/jsas.009.03.3940

Khan, N., Dyaram, L., & Dayaram, K. (2022). Team faultlines and upward voice in India: The effects of communication and psychological safety. *Journal of Business Research, 142*(1), 540-550. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.01.009

Kosuke, S., Yu, I., Tounai, S., Shirai, C., Shirai, C., Tsurugi, Y., & Kakuno, F. (2024). Key issues in Japan's public health centers to prepare for future pandemics: a text mining study using a topic model. *BMC Health Services Research, 24*(1), 1-14. https://doi.org/10.1186/s12913-024-11094-w

Leijerholt, U., Biedenbach, G., & Hultén, P. (2023). Internal brand management in the public sector: the effects of internal communication, organizational practices, and PSM on employees' brand perceptions. *Public Management Review, 24*(3), 442-465. https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1834607

Li, J.-Y., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2021). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review, 47*(1), 1-13. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984

Loan, L. T. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters, 10*(14), 3307–3312. https://doi.org/https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.007

Lokman, A., Hassan, F., Ustadi, Y. A., Rahman, F., Zain, Z. M., & Rahmat, N. (2022). Investigating Motivation for Learning Via Vroom's Theory . *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 12*(1), 504–530. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v12-i1/11749

Marín, J. C. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería durante la pandemia en un establecimiento MINSA, Chiclayo.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79783

Mayanga, M., & Lázaro, E. (2020). Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas, Chiclayo 2019. *ACC CIETNA: Revista De La Escuela De Enfermería, 7*(1), 54-64. https://doi.org/https://doi.org/10.35383/cietna.v7i1.357

Medina-Pariente, N. M., Oyola-Cortez, H. M., & Heredia-Llatas, F. D. (2024). Programa de comunicación interna para el clima laboral en una red asistencial de salud del Perú. *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería, 12*(1), 55–63. https://doi.org/https://doi.org/10.15649/2346030X.3647

Mehrad, A. (2020). Evaluation of Academic Staff Job Satisfaction at Malaysian Universities in the Context of Herzberg's Motivation-Hygiene Theory. *Journal of Social Science Research, 15*(1), 1-10. https://doi.org/https://doi.org/10.24297/jssr.v15i.8725

Naciones Unidas. (2023). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe.* Santiago. https://n9.cl/pq7mt

Qin, Y., & Men, L. (2022). Exploring the Impact of Internal Communication on Employee Psychological Well-Being During the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Employee Organizational Trust. *International Journal of Business Communication, 60*(4), 1197-1219. https://doi.org/https://doi.org/10.1177/23294884221081838

Rabanal, H. C., Reynosa, E., Vela, L., Merino, T., Carranza, N., & Mau, E. (2023). Job satisfaction factors in secondary school teachers, public and private institutions in a Peruvian Region. *Cypriot Journal of Educational Sciences, 16*(6), 3317-3328. https://doi.org/https://doi.org/10.18844/cjes.v16i6.6566

Saldaña, E. I., Horna, R. F., & Troya, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios, 5*(1), 226–238. https://doi.org/https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542

Sanchez, F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación .* Arequipa: Centrum Legalis.

Santiago, B. D., Paucara, M., Apaza, M. Y., Mendoza, J. F., & Rojas, M. M. (2023). Job satisfaction in the performance of personnel in a Peruvian Ministry. *Migration Letters, 20*(10), 726–738. https://doi.org/https://doi.org/10.59670/ml.v20iS10.5402

Tanković, A. Č., Bilić, I., & Brajković, I. (2022). Internal communication and employee satisfaction in hospitality. *Journal of Contemporary Management Issues, 1*(1), 1-16. https://doi.org/https://doi.org/10.30924/mjcmi.27.1.1

Tinoco, C. J. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial Data, 26*(2), 217-237. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/idata.v26i2.25407

Tovar, J. C. (2022). Research culture and scientific production in performing arts teachers of a university in Lima. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 6*(23), 552-563. https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.357.

Valenzuela, N. L., Buentello, C. P., Villarreal, V. L., & Ruiz, C. T. (2023). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila.

Revista Gestión, Organización y Negocios, 7(1), 129-141. https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.206

Valero-Ancco, V. N., Vilca-Mamani, G. E., & Coapaza-Mamani, M. Y. (2022). Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar. *Puriq, 4*(1), 1-9. https://doi.org/https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190

Verčič, A. T. (2022). The impact of employee engagement, organisational support and employer branding on internal communication satisfaction. *Public Relations Review, 47*(1), 1-25. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102009

Verčič, A. T., & Špoljarić, A. (2020). Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. *Public Relations Review, 46*(3), 1-7. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101926

Vilca, A. L., De La Cruz, M. E., Vilca, M. E., & Loo, A. C. (2023). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIÉNDO, 24*(3), 147-153. https://doi.org/https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.018

Wu, S., Kee, D., Li, D., & Ni, D. (2021). Thanks for Your Recognition, Boss! a Study of How and When Voice Endorsement Promotes Job Performance and Voice. *Frontiers in Psychology, 12*(1), 1-17. https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.706501

Yamassake, R. T., Pavan, P. C., Albuquerque, V. A., & Abi, C. D. (2021). Satisfação no trabalho vs. clima organizacional: estudo transversal em profissionais de enfermagem brasileiros . *Revista Enfermagem UERJ, 29*(1), 1-7. https://doi.org/https://doi.org/10.12957/reuerj.2021.62718

Zambrano-Cedeño, J. P., & Concha-Ramírez, J. A. (2021). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas Mundocolor, del cantón Santo Domingo. *Polo del Conocimiento, 6*(4), 763-780. https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2607

Zapata, P. E. (2022). *Relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores de una organización educativa de Chincha Alta.* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio del Loyola, Perú]. https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/38ce5698-1ecf-40a9-9d3d-b1b1497a9ec6

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Operacionalización de comunicación interna

Variable	Dimensión conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Comunicación interna	Es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica, es un medio para alcanzar un fin, donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes (Vokić, et al., 2023).	Se mide según sus dimensiones e indicadores con un cuestionario para recoger la información de las unidades de estudio.	Comunicación ascendente	Comunicación confiable Facilidad en la comunicación Comunicación interactiva	Ordinal
			Comunicación descendente	Claridad en el mensaje Comunicación directa Orientación directiva	
			Comunicación horizontal	Coordinación entre áreas Colaboración entre directivos Intercambio de información	
			Comunicación operativa	Claridad en las instrucciones Rapidez en la respuesta a consultas Mejora continua	
			Comunicación estratégica	Definición de objetivos Participación en las estrategias Alineación con la organización	

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Variable	Dimensión conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción laboral	Khan et al. (2021), la satisfacción se define como un sentido de cumplimiento o disfrute que las personas obtienen de sus trabajos, y está positivamente relacionada con el desarrollo y el bienestar de los empleados. Algunos de los signos de satisfacción laboral abarcan buenas relaciones laborales con colegas y compañeros, autonomía sobre las vacaciones y recursos adecuados; asimismo, el éxito de cualquier organización depende en gran medida del nivel de satisfacción de los empleados con su trabajo	Se mide según sus dimensiones e indicadores con un cuestionario para recoger la información de las unidades de estudio.	Relación con la autoridad	Comunicación transparente Trato equitativo Participación en las decisiones	Ordinal
			Reconocimiento laboral	Recompensas al personal Crecimiento profesional	
			Relaciones laborales	Retroalimentación Trabajo en equipo Resolución de conflictos Clima laboral	
			Desempeño de tareas	Asignación de funciones Recursos adecuados Capacitación	
			Políticas administrativas	Políticas de recursos humanos Transparencia en la selección del personal Evaluación al personal	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA

Estimado/a participante

Esta es una investigación llevada a cabo en la Universidad Cesar Vallejo; Escuela Profesional Administración; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo ***Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén.*** Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

Las preguntas tendrán las alternativas que se describen a continuación

Número	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	**Preguntas**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
	Comunicación ascendente					
1	¿Usted considera que la información proporcionada por los gerentes públicos es confiable?					
2	¿Usted siente que es fácil comunicarte con sus superiores para expresar tus opiniones o inquietudes?					
3	¿Tiene oportunidades suficientes para participar en conversaciones o reuniones donde se discuten temas relevantes para tu trabajo?					

Comunicación descendente

4 ¿Los mensajes que recibe de tus superiores son claros y fáciles de entender?

5 ¿Siente que los gerentes públicos se comunican directamente con usted cuando es necesario abordar algún tema o problema?

6 ¿Recibe orientación clara y precisa de tus superiores sobre cómo realizar tus tareas o proyectos?

Comunicación horizontal

7 ¿Existe una buena coordinación entre diferentes áreas o departamentos dentro de la Municipalidad?

8 ¿Observa una colaboración efectiva entre los directivos de la Municipalidad para abordar problemas o implementar cambios?

9 ¿Se comparte información de manera efectiva entre diferentes áreas o niveles jerárquicos en un Gobierno local en Jaén?

Comunicación operativa

10 ¿Las instrucciones que recibe para realizar tu trabajo son claras y comprensibles por parte de su jefe?

11 ¿Recibe respuestas rápidas y eficientes cuando planteas consultas o dudas relacionadas con tu trabajo?

12 ¿La Municipalidad promueve un ambiente donde se busca constantemente mejorar los procesos de comunicación y trabajo?

Comunicación estratégica

13 ¿Está informado sobre los objetivos y metas que la Municipalidad busca alcanzar en el corto y largo plazo?

14 ¿Tiene la oportunidad de participar en la definición o revisión de las estrategias y planes de trabajo de la Municipalidad?

15 ¿Los objetivos personales y profesionales están alineados con los objetivos y valores de un Gobierno local en Jaén?

Instrumento de Satisfacción laboral

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	Dimensión: Relación con la Autoridad					
1	¿Considera que existe comunicación eficiente entre la autoridad y los empleados de un Gobierno local en Jaén?					
2	¿Recibe un trato equitativo en comparación con tus colegas de la Municipalidad?					
3	¿Se le da la oportunidad de participar en la toma de decisiones relacionadas con tu trabajo de un Gobierno local en Jaén?					
	Dimensión: Reconocimiento Laboral					
4	¿Usted recibe el reconocimiento laboral por las actividades laborales que realiza en su área de trabajo?					
5	¿Existe la posibilidad de crecimiento profesional y desarrollo de carrera dentro de un Gobierno local en Jaén					
6	¿recibe retroalimentación regular sobre tu desempeño laboral de un Gobierno local en Jaén?					
	Dimensión: Relaciones Laborales					
7	¿Se trabaja en equipo en un Gobierno local de Jaén para cumplir las metas institucionales?					
8	¿existen mecanismos efectivos para resolver conflictos entre los empleados de un Gobierno local en Jaén?					
9	¿el clima laboral en la Municipalidad es el adecuado?					
	Dimensión: Desempeño de Tareas					
10	¿Las tareas y responsabilidades en el Gobierno local de Jaén que labora están claramente definidas?					
11	¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente un Gobierno local en Jaén?					
12	¿Recibe oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en un Gobierno local en Jaén?					
	Dimensión: Políticas Administrativas					
13	¿las políticas de recursos humanos en un Gobierno local en Jaén son las adecuadas para realizar su trabajo					
14	¿el proceso de selección de personal en un Gobierno Local en Jaén?					
15	¿El sistema de evaluación del desempeño claro y justo para los empleados en el Gobierno Local?					

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez**

Nombres y Apellidos del juez:	ARTURO FRANCISCO CAMACHO GAYOSO
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Logística, Comercial, Desarrollo personal y social
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (**x**)

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala:**

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Vokić, et al., 2023
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal de un Gobierno local de Jaén

Significación:	Está compuesta por dos variables: – La primera variable contiene 05 dimensiones, de 03 indicadores cada dimensión y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. – La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 03 indicadores cada dimensión y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación Interna

  Vokić, et al., (2023) Es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica. Puede ser también un medio para alcanzar un fin, donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes

- **Variable 2:** Satisfacción laboral

  Khan et al. (2021) la satisfacción se define como un sentido de cumplimiento o disfrute que las personas obtienen de sus trabajos, y está positivamente relacionada con el desarrollo y el bienestar de los empleados. Algunos de los signos de satisfacción laboral abarcan buenas relaciones laborales con colegas y compañeros, autonomía sobre las vacaciones y recursos adecuados; asimismo, el éxito de cualquier organización depende en gran medida del nivel de satisfacción de los empleados con su trabajo.

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	Comunicación ascendente	Es la transferencia de información que se lleva a cabo desde los subordinados hacia sus gerentes o superiores dentro de una organización. En este proceso, los mensajes y la información esencial se comparten desde la base hasta la cúspide a lo largo de la jerarquía definida de la organización (Kalogiannidis, 2020)
	Comunicación descendente	Está asociada con la transmisión de mensajes desde los líderes hacia los subordinados dentro de la organización. Este tipo de comunicación se caracteriza por el flujo de información desde la alta dirección hacia los empleados de niveles inferiores, siguiendo la jerarquía organizativa de arriba hacia abajo (Kalogiannidis, 2020)
	Comunicación horizontal	Facilita que los empleados compartan información de manera directa, participen activamente en la resolución de problemas y colaboren para asegurar la ejecución exitosa de diversas tareas y responsabilidades (Kalogiannidis, 2020)
	Comunicación operativa	Asegura instrucciones claras, respuesta ágil a consultas y fomenta la mejora continua, además proporciona detalles específicos para evitar malentendidos, garantiza respuestas rápidas a las consultas de los empleados y promueve un ambiente donde se alienta la retroalimentación para optimizar procesos (Khan et al., 2022)

	Comunicación estratégica	Implica una participación activa en la planificación y aplicación de estrategias comunicativas para apoyar los objetivos de la organización, con la participación de todos los niveles jerárquicos de la empresa. Además, se asegura de que la comunicación esté alineada con la identidad, valores y metas de la empresa, promoviendo una coherencia y consistencia en todos los mensajes para fortalecer la imagen y reputación de la organización (Holtzhausen et al., 2021).
Satisfacción Laboral	Relación con la autoridad	implica la calidad de la comunicación, el nivel de confianza mutua, el apoyo proporcionado y el reconocimiento del desempeño. Cuando la relación con la autoridad, especialmente con los jefes, es positiva, los empleados tienden a sentirse más valorados y comprometidos con su trabajo (Arnau-Sabatés & Gilligan, 2020)
	Reconocimiento laboral	Reconocimiento laboral: es el respaldo y la valoración de las ideas expresadas por los empleados, por parte de los supervisores, así como a los pasos que toman para incorporar estas ideas en las prácticas laborales (Wu et al., 2021)
	Relaciones laborales	La dinámica entre empleadores y empleados se ve afectada por varios elementos, como la estabilidad laboral, el nivel de respaldo sentido por parte de la organización y la dedicación hacia la misma (Hngoi et al., 2023);
	Desempeño de tareas	Es la eficacia con la que los empleados realizan las responsabilidades asignadas en su trabajo. Esto abarca la productividad, la calidad del trabajo, la puntualidad y la capacidad resolutiva eficiente (Casu et al., 2021)
	Políticas Administrativas	Son las normativas establecidas por la alta dirección para guiar el comportamiento y decisiones de los empleados en todos los niveles. El propósito de las políticas organizacionales es garantizar que exista coherencia, eficiencia y alineación con los objetivos de la empresa al ofrecer directrices claras sobre cómo enfrentar diversas situaciones y desafíos dentro de la organización (Zambrano-Cedeño & Concha-Ramírez, 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén” elaborado por Antone Perez Ipanaque y Lesly Perez Alarcon en el año 2024 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	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 estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable: Comunicación Interna

- Primera dimensión: Comunicación Ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación confiable	1	3	3	3	
Facilidad en la comunicación	2	4	4	3	
Comunicación interactiva	3	3	2	3	

- Segunda dimensión: Comunicación descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Claridad en el mensaje	4	3	2	3	
Comunicación directa	5	2	4	3	
Orientación directiva	6	4	3	3	

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Coordinación entre áreas	7	3	4	4	
Colaboración entre directivos	8	4	3	4	
Intercambio de información	9	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Comunicación operativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Claridad en las instrucciones	10	4	2	3	
Rapidez en la respuesta a consultas	11	2	3	3	
Mejora continua	12	2	3	3	

- Quinta dimensión: Comunicación estratégica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Definición de objetivos	13	4	3	3	
Participación en las estrategias	14	3	3	3	
Alineación con la organización	15	3	3	3	

Variable del instrumento: Satisfacción laboral

 Primera dimensión: Relación con la autoridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación transparente	1	3	3	3	
Trato equitativo	2	2	4	4	
Participación en las decisiones	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Reconocimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recompensas al personal	4	4	4	4	
Crecimiento profesional	5	3	3	4	
Retroalimentación	6	3	4	4	

Tercera dimensión: Relaciones laborales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajo en equipo	7	3	3	3	
Resolución de conflictos	8	3	3	3	
Clima laboral	9	3	3	3	

Cuarta dimensión: Desempeño de tareas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Asignación de funciones	10	4	4	4	
Recursos adecuados	11	4	4	4	
Capacitación	12	4	4	3	

Quinta dimensión: Políticas administrativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Políticas de recursos humanos	13	3	3	3	
Transparencia en la selección del personal	14	3	3	3	
Evaluación al personal	15	3	3	3	

.....

MG. ARTURO CAMACHO CAYOSO

DNI: 19099510

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver : https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf entre otra bibliografía.

Anexo 3: Segunda Validación

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	BLANCA PACHECO GONZALES
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ( )

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Vokić, et al., 2023
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal de un Gobierno local de Jaén
Significación:	Está compuesta por dos variables: – La primera variable contiene 05 dimensiones, de 03 indicadores cada dimensión y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. – La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 03 indicadores cada dimensión y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Variable 1: Comunicación Interna

Vokić, et al., (2023) Es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica. Puede ser también un medio para alcanzar un fin, donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes

Variable 2: Satisfacción laboral

Khan et al. (2021) la satisfacción se define como un sentido de cumplimiento o disfrute que las personas obtienen de sus trabajos, y está positivamente relacionada con el desarrollo y el bienestar de los empleados. Algunos de los signos de satisfacción laboral abarcan buenas relaciones laborales con colegas y compañeros, autonomía sobre las vacaciones y recursos adecuados; asimismo, el éxito de cualquier organización depende en gran medida del nivel de satisfacción de los empleados con su trabajo

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	Comunicación ascendente	Es la transferencia de información que se lleva a cabo desde los subordinados hacia sus gerentes o superiores dentro de una organización. En este proceso, los mensajes y la información esencial se comparten desde la base hasta la cúspide a lo largo de la jerarquía definida de la organización (Kalogiannidis, 2020)
	Comunicación descendente	Está asociada con la transmisión de mensajes desde los líderes hacia los subordinados dentro de la organización. Este tipo de comunicación se caracteriza por el flujo de información desde la alta dirección hacia los empleados de niveles inferiores, siguiendo la jerarquía organizativa de arriba hacia abajo (Kalogiannidis, 2020)
	Comunicación horizontal	Facilita que los empleados compartan información de manera directa, participen activamente en la resolución de problemas y colaboren para asegurar la ejecución exitosa de diversas tareas y responsabilidades (Kalogiannidis, 2020)
	Comunicación operativa	Asegura instrucciones claras, respuesta ágil a consultas y fomenta la mejora continua, además proporciona detalles específicos para evitar malentendidos, garantiza respuestas rápidas a las consultas de los empleados y promueve un ambiente donde se alienta la retroalimentación para optimizar procesos (Khan et al., 2022)
	Comunicación estratégica	Implica una participación activa en la planificación y aplicación de estrategias comunicativas para apoyar los objetivos de la organización, con la participación de todos los niveles jerárquicos de la empresa.

		Además, se asegura de que la comunicación esté alineada con la identidad, valores y metas de la empresa, promoviendo una coherencia y consistencia en todos los mensajes para fortalecer la imagen y reputación de la organización (Holtzhausen et al., 2021).
Satisfacción Laboral	Relación con la autoridad	implica la calidad de la comunicación, el nivel de confianza mutua, el apoyo proporcionado y el reconocimiento del desempeño. Cuando la relación con la autoridad, especialmente con los jefes, es positiva, los empleados tienden a sentirse más valorados y comprometidos con su trabajo (Arnau-Sabatés & Gilligan, 2020)
	Reconocimiento laboral	Reconocimiento laboral: es el respaldo y la valoración de las ideas expresadas por los empleados, por parte de los supervisores, así como a los pasos que toman para incorporar estas ideas en las prácticas laborales (Wu et al., 2021)
	Relaciones laborales	La dinámica entre empleadores y empleados se ve afectada por varios elementos, como la estabilidad laboral, el nivel de respaldo sentido por parte de la organización y la dedicación hacia la misma (Hngoi et al., 2023);
	Desempeño de tareas	Es la eficacia con la que los empleados realizan las responsabilidades asignadas en su trabajo. Esto abarca la productividad, la calidad del trabajo, la puntualidad y la capacidad resolutiva eficiente (Casu et al., 2021)
	Políticas Administrativas	Son las normativas establecidas por la alta dirección para guiar el comportamiento y decisiones de los empleados en todos los niveles. El propósito de las políticas organizacionales es garantizar que exista coherencia, eficiencia y alineación con los objetivos de la empresa al ofrecer directrices claras sobre cómo enfrentar diversas situaciones y desafíos dentro de la organización (Zambrano-Cedeño & Concha-Ramírez, 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén" elaborado por Antone Perez Ipanaque y Lesly Perez Alarcon en el año 2024 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	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 estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable: Comunicación Interna

 Primera dimensión: Comunicación Ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación confiable	1	4	3	4	
Facilidad en la comunicación	2	4	4	3	
Comunicación interactiva	3	3	3	2	

 Segunda dimensión: Comunicación descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Claridad en el mensaje	4	4	2	3	
Comunicación directa	5	3	3	4	
Orientación directiva	6	3	3	3	

 Tercera dimensión: Comunicación horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Coordinación entre áreas	7	3	3	3	
Colaboración entre directivos	8	4	3	3	
Intercambio de información	9	2	3	3	

 Cuarta dimensión: Comunicación operativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Claridad en las instrucciones	10	4	3	3	
Rapidez en la respuesta a consultas	11	3	3	4	
Mejora continua	12	3	4	3	

 Quinta dimensión: Comunicación estratégica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Definición de objetivos	13	3	4	3	
Participación en las estrategias	14	3	4	3	
Alineación con la organización	15	3	4	3	

Variable del instrumento: Satisfacción laboral

 Primera dimensión: Relación con la autoridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación transparente	1	3	3	3	
Trato equitativo	2	3	3	3	
Participación en las decisiones	3	3	3	3	

 Segunda dimensión: Reconocimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recompensas al personal	4	4	3	4	
Crecimiento profesional	5	3	4	4	
Retroalimentación	6	3	3	4	

 Tercera dimensión: Relaciones laborales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajo en equipo	7	3	4	3	
Resolución de conflictos	8	3	4	3	
Clima laboral	9	3	4	3	

 Cuarta dimensión: Desempeño de tareas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Asignación de funciones	10	3	4	4	
Recursos adecuados	11	3	4	4	
Capacitación	12	3	4	3	

 Quinta dimensión: Políticas administrativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Políticas de recursos humanos	13	4	3	3	
Transparencia en la selección del personal	14	4	3	3	
Evaluación al personal	15	4	3	3	

.....

MG. BLANCA PACHECO GONZALES

DNI: 41135686

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver : https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf entre otra bibliografía.

Anexo 3: Tercer Validación

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	JOSE CARLOS YOCTUN CABRERA
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ( )

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Vokić, et al., 2023
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal de un Gobierno local de Jaén
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 05 dimensiones, de 03 indicadores cada dimensión y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 03 indicadores cada dimensión y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Variable 1: Comunicación Interna

Vokić, et al., (2023) Es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica. Puede ser también un medio para alcanzar un fin, donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes

Variable 2: Satisfacción laboral

Khan et al. (2021) la satisfacción se define como un sentido de cumplimiento o disfrute que las personas obtienen de sus trabajos, y está positivamente relacionada con el desarrollo y el bienestar de los empleados. Algunos de los signos de satisfacción laboral abarcan buenas relaciones laborales con colegas y compañeros, autonomía sobre las vacaciones y recursos adecuados; asimismo, el éxito de cualquier organización depende en gran medida del nivel de satisfacción de los empleados con su trabajo

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	Comunicación ascendente	Es la transferencia de información que se lleva a cabo desde los subordinados hacia sus gerentes o superiores dentro de una organización. En este proceso, los mensajes y la información esencial se comparten desde la base hasta la cúspide a lo largo de la jerarquía definida de la organización (Kalogiannidis, 2020)
	Comunicación descendente	Está asociada con la transmisión de mensajes desde los líderes hacia los subordinados dentro de la organización. Este tipo de comunicación se caracteriza por el flujo de información desde la alta dirección hacia los empleados de niveles inferiores, siguiendo la jerarquía organizativa de arriba hacia abajo (Kalogiannidis, 2020)
	Comunicación horizontal	Facilita que los empleados compartan información de manera directa, participen activamente en la resolución de problemas y colaboren para asegurar la ejecución exitosa de diversas tareas y responsabilidades (Kalogiannidis, 2020)
	Comunicación operativa	Asegura instrucciones claras, respuesta ágil a consultas y fomenta la mejora continua, además proporciona detalles específicos para evitar malentendidos, garantiza respuestas rápidas a las consultas de los empleados y promueve un ambiente donde se alienta la retroalimentación para optimizar procesos (Khan et al., 2022)
	Comunicación estratégica	Implica una participación activa en la planificación y aplicación de estrategias comunicativas para apoyar los objetivos de la organización, con la participación de todos los niveles jerárquicos de la empresa. Además, se asegura de que la comunicación esté alineada con la identidad, valores y metas de la empresa, promoviendo una coherencia y consistencia en todos los mensajes para fortalecer la imagen y reputación de la organización (Holtzhausen et al., 2021).
Satisfacción Laboral	Relación con la autoridad	Implica la calidad de la comunicación, el nivel de confianza mutua, el apoyo proporcionado y el reconocimiento del desempeño. Cuando la relación con la autoridad, especialmente con los jefes, es positiva, los empleados tienden a sentirse más valorados y comprometidos con su trabajo (Arnau-Sabatés & Gilligan, 2020)
	Reconocimiento laboral	Reconocimiento laboral: es el respaldo y la valoración de las ideas expresadas por los empleados, por parte de los supervisores, así como a los pasos que toman para incorporar estas ideas en las prácticas laborales (Wu et al., 2021)

	Relaciones laborales	La dinámica entre empleadores y empleados se ve afectada por varios elementos, como la estabilidad laboral, el nivel de respaldo sentido por parte de la organización y la dedicación hacia la misma (Hngoi et al., 2023);
	Desempeño de tareas	Es la eficacia con la que los empleados realizan las responsabilidades asignadas en su trabajo. Esto abarca la productividad, la calidad del trabajo, la puntualidad y la capacidad resolutiva eficiente (Casu et al., 2021)
	Políticas Administrativas	Son las normativas establecidas por la alta dirección para guiar el comportamiento y decisiones de los empleados en todos los niveles. El propósito de las políticas organizacionales es garantizar que exista coherencia, eficiencia y alineación con los objetivos de la empresa al ofrecer directrices claras sobre cómo enfrentar diversas situaciones y desafíos dentro de la organización (Zambrano-Cedeño & Concha-Ramírez, 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local en Jaén" elaborado por Antone Perez Ipanaque y Lesly Perez Alarcon en el año 2024 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	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 estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable: Comunicación Interna

 Primera dimensión: Comunicación Ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación confiable	1	3	3	4	
Facilidad en la comunicación	2	3	4	3	
Comunicación interactiva	3	3	3	2	

 Segunda dimensión: Comunicación descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Claridad en el mensaje	4	4	3	3	
Comunicación directa	5	3	3	4	
Orientación directiva	6	4	3	3	

 Tercera dimensión: Comunicación horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Coordinación entre áreas	7	3	3	3	
Colaboración entre directivos	8	4	3	3	
Intercambio de información	9	2	3	3	

 Cuarta dimensión: Comunicación operativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Claridad en las instrucciones	10	4	3	3	
Rapidez en la respuesta a consultas	11	3	3	4	
Mejora continua	12	3	4	3	

- Quinta dimensión: Comunicación estratégica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Definición de objetivos	13	3	4	3	
Participación en las estrategias	14	3	4	3	
Alineación con la organización	15	3	4	3	

Variable del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Relación con la autoridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación transparente	1	3	3	3	
Trato equitativo	2	4	3	3	
Participación en las decisiones	3	3	3	3	

- Segunda dimensión: Reconocimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recompensas al personal	4	4	3	4	
Crecimiento profesional	5	3	4	4	
Retroalimentación	6	3	3	4	

- Tercera dimensión: Relaciones laborales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajo en equipo	7	3	4	3	
Resolución de conflictos	8	3	4	3	
Clima laboral	9	3	4	3	

- Cuarta dimensión: Desempeño de tareas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Asignación de funciones	10	3	4	4	
Recursos adecuados	11	3	4	4	
Capacitación	12	3	4	3	

 Quinta dimensión: Políticas administrativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Políticas de recursos humanos	13	4	3	3	
Transparencia en la selección del personal	14	4	3	3	
Evaluación al personal	15	4	3	3	

Dr. JOSE CARLOS YOCTUN CABRERA
DNI N° 16748121

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver : https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf entre otra bibliografía.

Anexo 4: Fiabilidad de instrumentos

Tabla 7

Alfa de Cronbach de la comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,968	,970	15

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	48,88	213,099	,898	,881	,964
P2	48,27	237,396	,776	,671	,967
P3	48,69	210,284	,927	,926	,964
P4	48,59	225,509	,884	,839	,964
P5	48,44	242,939	,577	,553	,969
P6	48,49	242,483	,663	,619	,968
P7	48,60	225,116	,881	,848	,964
P8	48,75	227,960	,845	,812	,965
P9	48,98	213,126	,900	,866	,964
P10	48,85	228,679	,820	,747	,965
P11	48,47	240,895	,630	,589	,968
P12	48,85	228,035	,862	,797	,965
P13	48,14	234,073	,842	,751	,966
P14	48,75	209,615	,927	,922	,964
P15	49,16	222,089	,795	,760	,966

Tabla 8

Alfa de Cronbach del cuestionario de satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,954	,951	15

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1V2	50,92	184,212	,749	,632	,951
P2V2	51,32	162,886	,900	,869	,947
P3V2	51,22	173,390	,810	,709	,949
P4V2	50,93	184,892	,762	,676	,951
P5V2	50,85	181,323	,742	,690	,951
P6V2	51,16	174,066	,860	,815	,948
P7V2	51,22	174,010	,874	,819	,948
P8V2	51,63	165,478	,884	,842	,947
P9V2	51,39	176,746	,832	,792	,949
P10V2	51,02	185,310	,753	,704	,951
P11V2	51,08	173,499	,871	,853	,948
P12V2	50,84	183,951	,745	,607	,951
P13V2	51,36	162,441	,905	,906	,947
P14V2	50,76	190,713	,398	,273	,957
P15V2	50,81	203,376	,010	,105	,961

Anexo 5. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.499	88	0.000	0.469	88	0.000
Satisfacción laboral	0.456	88	0.000	0.557	88	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 6. Resultados descriptivos

Tabla 9

Resultados descriptivos variable comunicación interna

Comunicación interna			Comunicación ascendente		Comunicación descendente		Comunicación horizontal		Comunicación operativa		Comunicación estratégica	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	16	18%	9	10%	9	10%	11	13%	9	10%	9	10%
Regular	20	23%	24	27%	29	33%	31	35%	35	40%	40	45%
Alto	52	59%	55	63%	50	57%	46	52%	44	50%	39	44%
Total	88	100%	88	100%	88	100%	88	100%	88	100%	88	100%

De acuerdo con los resultados de la tabla 3, respecto a la comunicación interna, el 59% de encuestados la considera de nivel alto; en la comunicación ascendente, el 63% la sitúa en un nivel alto; en la comunicación descendente, el 57% manifiesta que es de nivel alto; en la comunicación horizontal, el 52% señala que se encuentra en un nivel alto; en la comunicación operativa, el 50% indica que es de nivel alto; y en la comunicación estratégica, según el 45%, se encuentra en un nivel regular.

Tabla 10

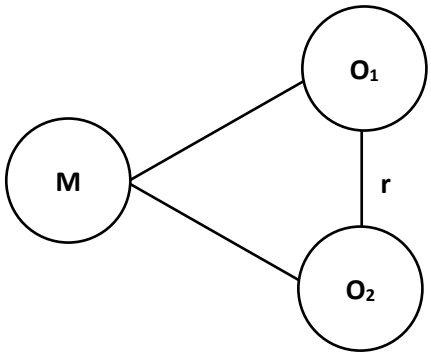
Resultados descriptivos variable satisfacción laboral

Satisfacción laboral			Relación con la autoridad		Reconocimiento laboral		Relaciones laborales		Desempeño de tareas		Políticas administrativas	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	17	19%	18	20%	17	19%	15	17%	15	17%	20	23%
Regular	31	35%	34	39%	41	47%	43	49%	33	38%	24	27%
Alto	39	44%	36	41%	30	34%	30	34%	40	45%	44	50%
Tota	88	100%	88	100%	88	100%	88	100%	88	100%	88	100%

Respecto a los resultados de la variable satisfacción laboral, en la tabla 4 se señala que el 44% de encuestados señala que se encuentra en un nivel alto; en la dimensión de relación con la autoridad, el 41% la percibe en un nivel alto; en el reconocimiento laboral, el 47% manifiesta que es de nivel regular; en las relaciones laborales, el 49% señala que se encuentra en un nivel regular; en el desempeño de tareas, el 45% indica que se encuentra en un nivel alto; y en políticas administrativas, el 50% señala que es de nivel alto.

Anexo 7. Diseño de investigación

Además, Carrasco (2020) señala que la investigación es de naturaleza correlacional, ya que tiene como objetivo establecer la relación entre las variables.



Dónde:

M: muestra

O1: Variable 1: Comunicación interna

O2: Variable 2: Satisfacción laboral

r: Relación de las variables de estudio.

Anexo 8. Comité de ética

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Estrategias de posicionamiento para la mejora de la lealtad de los clientes de la empresa Global Calper S.A.C-Jaén
Autor: Pérez Alarcón Lesly Liseth
Especialidad del autor principal del proyecto: Marketing
Programa: Administración
Otro(s) autor(es) del proyecto:
Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chiclayo-Perú
Código de revisión del proyecto: 2023-2_ PREGRADO_PI_CHIC_C2_05
Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: crivaspi@ucvvirtual.edu.pe

N.°	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.°	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado Estrategias de posicionamiento para la mejora de la lealtad de los clientes de la empresa Global Calper S.A.C-Jaén.", presentado por el autor Pérez Alarcón Lesly Liseth, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 10 de noviembre de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.°	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Instrumentos de Gestión y la Satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista-Jaén

Autor(es): Antoné Jakeline Perez Ipanaque

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Bellavista-Jaén-Cajamarca

Código de revisión del proyecto: 2023-2_ PREGRADO_PI_CHIC_C2_06

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: crivaspi@ucvvirtual.edu.pe

N.°	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
	I. Criterios metodológicos			
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
	II. Criterios éticos			
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.°	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "**Instrumentos de Gestión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista-Jaén**", presentado por el autor Pérez Ipanaque Antoné Jakeline, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 10 de noviembre de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 9. Reporte turnitin

TESIS Pérez Alarcón - Pérez Ipanaque TNT.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	13%	3%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
6	www.patriaroja.org.pe Fuente de Internet	<1%