



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL

COMPROMISO LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD

PROVINCIAL DE MOHO, 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. FANY BARRIONUEVO HANCCO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PUNO - PERÚ

2023



DEDICATORIA

Con todo mi amor, para el amor de mi vida mi querido padre Aurelio Barrionuevo y mi amada madre Luisa Hanco mis dos grandes pilares, gracias por sus enseñanzas y todo su apoyo para alcanzar este logro.



AGRADECIMIENTO

A mis apreciados docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA- Puno, por todas sus enseñanzas y formación profesional en los claustros de mi alma máter.



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN10

ABSTRACT11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 15

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 15

1.1.3. Hipótesis general 15

1.1.4. Hipótesis específicas..... 15

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... 16

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 16

1.1.5. Objetivo general 16

1.1.6. Objetivos específicos 17

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 18

2.1.1. A nivel internacional 18

2.1.2. A nivel nacional..... 19



2.1.3. A nivel local	22
2.2 MARCO TEÓRICO	23
2.1.4. Comunicación interna.....	23
2.1.5. Compromiso laboral	39
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	43
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	47
3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	47
3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO	47
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	47
3.1.1. Población	47
3.1.2. Muestra	48
3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO.....	48
3.6 PROCEDIMIENTO	48
3.1.3. Método.....	48
3.1.4. Enfoque.....	49
3.1.5. Alcance	49
3.1.6. Diseño.....	49
3.1.7. Técnicas	49
3.1.8. Instrumentos	50
3.7 VARIABLES.....	52
3.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	53
3.8.1 Prueba de normalidad	53



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	RESULTADOS	56
4.2	DISCUSIÓN	60
	CONCLUSIONES	67
	RECOMENDACIONES	69
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	71
	ANEXOS	76



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Estadísticos de fiabilidad	52
Tabla 2	Variables de investigación.....	52
Tabla 3	Prueba de normalidad	53
Tabla 4	Escala de correlación de Spearman	55
Tabla 5	Influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral	56
Tabla 6	Influencia de los canales de comunicación interna en el compromiso laboral	57
Tabla 7	Influencia de las barreras de comunicación interna en el compromiso laboral	58
Tabla 8	Influencia de la retroalimentación de comunicación interna en el compromiso laboral	59
Tabla 9	Contrastación de la hipótesis específica 1	64
Tabla 10	Contrastación de la hipótesis específica 2	64
Tabla 11	Contrastación de la hipótesis específica 3	65
Tabla 12	Contrastación de la hipótesis general	66
Tabla 13	Ítem 1 del cuestionario.....	85
Tabla 14	Ítem 2 del cuestionario.....	86
Tabla 15	Ítem 3 del cuestionario.....	87
Tabla 16	Ítem 4 del cuestionario.....	88
Tabla 17	Ítem 5 del cuestionario.....	89
Tabla 18	Ítem 6 del cuestionario.....	90
Tabla 19	Ítem 7 del cuestionario.....	91
Tabla 20	Ítem 8 del cuestionario.....	92
Tabla 21	Ítem 9 del cuestionario.....	93



Tabla 22	Ítem 10 del cuestionario.....	94
Tabla 23	Ítem 11 del cuestionario.....	95
Tabla 24	Ítem 12 del cuestionario.....	96
Tabla 25	Ítem 13 del cuestionario.....	97
Tabla 26	Ítem 14 del cuestionario.....	98
Tabla 27	Ítem 15 del cuestionario.....	99
Tabla 28	Ítem 16 del cuestionario.....	100
Tabla 29	Ítem 17 del cuestionario.....	101
Tabla 30	Ítem 18 del cuestionario.....	102
Tabla 31	Ítem 19 del cuestionario.....	103
Tabla 32	Ítem 20 del cuestionario.....	104
Tabla 33	Ítem 21 del cuestionario.....	105
Tabla 34	Ítem 22 del cuestionario.....	106
Tabla 35	Ítem 23 del cuestionario.....	107
Tabla 36	Ítem 24 del cuestionario.....	108
Tabla 37	Ítem 25 del cuestionario.....	108
Tabla 38	Ítem 26 del cuestionario.....	109
Tabla 39	Ítem 27 del cuestionario.....	110
Tabla 40	Ítem 28 del cuestionario.....	111
Tabla 41	Ítem 29 del cuestionario.....	112
Tabla 42	Ítem 30 del cuestionario.....	113
Tabla 43	Ítem 31 del cuestionario.....	113



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RRHH: Recursos humanos

DRE: Dirección Regional de Educación



RESUMEN

Este estudio investigó la influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral en la Municipalidad de Moho, que corresponde al período 2021; el objetivo general es analizar el grado de influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral en el municipio de Moho en 2021. El estudio utilizó un alcance de investigación correlacional, con un enfoque cuantitativo y método deductivo, de diseño no experimental transversal, se centra en los empleados del municipio de Moho con un tamaño de población de 83 trabajadores, señalando que la muestra estadística relevante utilizada es de 83 empleados. Se utilizó como técnica la encuesta para recoger los datos, y el instrumento utilizado fue el cuestionario de escala de comunicación interna y compromiso laboral. Para analizar los resultados, el instrumento fue sometido a la prueba de fiabilidad alfa de Cronbach y las hipótesis se comprobaron mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados develaron que la comunicación interna tiene un impacto significativo en el compromiso laboral en el Distrito de Moho, por lo tanto, se recomienda que el Distrito de Moho desarrolle un plan de comunicación interna que incluya todas las pautas de comunicación para mantener y mejorar la comunicación interna en la institución.

Palabras clave: Comunicación, Comunicación interna, Compromiso laboral, Municipalidad.



ABSTRACT

This study investigated the influence of internal communication on labor commitment in the Municipality of Moho, which corresponds to the period 2021; The general objective is to analyze the degree of influence of internal communication on work commitment in the municipality of Moho in 2021. The reduced study, a correlational research design, with a quantitative approach and deductive method, of a cross-sectional non-experimental design, focuses in the employees of the municipality of Moho with a population size of 108 workers, noting that the relevant statistical sample used is 84 employees. The survey was obtained as a technique to collect the data, and the instrument used was the internal communication and work commitment scale questionnaire. To analyze the results, the instrument was subjected to Cronbach's alpha confidence test and the hypotheses were verified using Spearman's coefficient of consequences. The results revealed that internal communication has a significant impact on work engagement in the Moho District, therefore, it is recommended that the Moho District develop an internal communication plan that includes all communication guidelines to maintain and improve the internal communication in the institution.

Keywords: Communication, Internal communication, Labor commitment, Municipality.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Una de las herramientas de estrategia más importantes para las empresas es la comunicación interna, ya que a través del uso correcto de los mensajes corporativos podemos comunicar adecuadamente al conjunto de colaboradores los valores y objetivos estratégicos que defiende la organización, creando una cultura de lealtad, pertenencia y apropiación a la entidad, logrando que los trabajadores puedan sentirse motivados y valorados a través de normas y objetivos empresariales claros e inequívocos.

Evidentemente, la comunicación siempre ha estado presente en las empresas, ya que es a través de ella como fluye la información y se produce la interacción entre empleados, propietarios y directivos, pero no en toda organización se reconoce la importancia de tener una política de gestión de la información robusta, continua y dinámica que incluya a todos los miembros de la organización para hacer frente a diferentes cambios y retos que conlleva gestionar una empresa, sea del tamaño que sea, pues, en tiempos de competencia muy fuerte y durante las crisis económicas, no se pueden descuidar aspectos tan importantes como la comunicación.

Por otro lado, ya desde años pasados, la mayoría de las palabras que la empresa dirige hacia sus empleados se han utilizado para ganar su compromiso con la misma. Cenas de Navidad, reuniones corporativas, etc. Todo momento es bueno para pedirlo, y se podría argumentar que no sólo se puede pedir, sino que hay que promoverlo. Así, el compromiso laboral logra involucrar a los colaboradores con su labor individual tanto como con su compromiso con la entidad.

Uno de los mayores problemas de la mayoría de las agencias gubernamentales es la mala gestión de la comunicación interna y el escaso compromiso por parte de



colaboradores; Moho no es una excepción. La comunicación en esta organización gubernamental debe responder con un grado de comunicación sistemático e interactivo a un entorno global dinámico y competitivo, con la capacidad de escuchar y transmitir a todos los colegas un sentido de igualdad, nivel y motivación para comunicarse e interactuar.

Así, esta investigación se encuentra estructurada en cuatro apartados fundamentales. En el primero, se ha detallado a fondo la identificación del problema y el planteamiento de los objetivos, debidamente fundamentados y acordes a la investigación. En el segundo, se ha detallado exhaustivamente los antecedentes y la literatura científica en materia tanto de comunicación interna como compromiso laboral. En el tercero se detallaron tanto la metodología empleada como los instrumentos aplicables a la investigación. Por último, se detalla en el cuarto apartado los resultados obtenidos.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación interna es una de las herramientas fundamentales de la cual hacen uso las entidades tanto privadas como públicas para transmitir la filosofía, valores, objetivos y metas de la organización a todos los colaboradores de la misma. Bakker y Taris (2008) mencionan que, en la gestión pública, la comunicación interna reviste especial importancia porque, conforme queda establecido en sus manuales de gestión interna, esta debe llevarse a cabo en un tono formal y solemne, de manera cordial y respetuosa, pero al mismo tiempo, motivando la participación del personal en las distintas actividades que realiza la institución y fomentando en el trabajador un mayor compromiso laboral dentro de la misma.

A nivel internacional, Arciniega (2002) menciona que las mayores instituciones y aparatos con injerencia en distintos países en el mundo tales como la Organización de las



Naciones Unidas, inspiran y motivan en sus trabajadores el deseo de participar como líderes activistas, voluntarios, embajadores, y el desempeño de otras funciones de gran relevancia porque la entidad en si misma ha sabido comunicar adecuadamente a todas sus instancias la mística de la organización, y su razón de ser en el mundo. Entidades como la mencionada, son ejemplos de una adecuada gestión de la comunicación interna, cuyos efectos se ven reflejados en el compromiso de los miembros que la componen.

A nivel nacional, muy lejos de la realidad de los organismos internacionales, se puede observar que los aparatos estatales son sumamente deficientes en cuanto a la gestión de la comunicación interna, sobre todo en entidades gubernamentales como Gobiernos Regionales y Municipalidades, puesto que fue apenas hace seis años cuando SERVIR (2017) lanzó por primera vez una Guía para la gestión de la Comunicación interna, no obstante su implementación ha sido de lento avance, lo cual si bien ha empezado a verse reflejado en los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores de dichas entidades, no resulta suficientemente eficiente, o por lo menos, no se ha implementado de manera adecuada.

A nivel local, la realidad no dista del plano nacional pues según Tinta (2020), en la Municipalidad Provincial de Moho el nivel de compromiso laboral era bajo hasta el momento de realizarse dicho estudio, cabiendo la posibilidad que a día de hoy dichos niveles se mantengan. A partir de lo formulado párrafos atrás, se concibe que la comunicación interna influye en el compromiso laboral en la Municipalidad Provincial de Moho; sin embargo, no se conoce en qué medida influye en el compromiso laboral de los trabajadores de dicha Municipalidad Provincial. A razón de ello, para efectos del presente estudio se plantean los siguientes problemas de investigación:



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la influencia de los canales de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho?
- ¿Cuál la influencia de las barreras de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho?
- ¿Cuál es la influencia de la retroalimentación de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

- La influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho, 2021 es positiva y media

1.3.2 Hipótesis específicas

- La influencia de los canales de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho es positiva y media
- La influencia de las barreras de comunicación en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho es positiva y media



- La influencia de la retroalimentación de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho es positiva y media

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio se ha realizado a nivel práctico porque actualmente no está claro hasta qué punto la comunicación interna afecta al compromiso de los empleados en la municipalidad provincial de Moho, por lo que no es posible determinar con precisión si es de necesidad elaborar un plan de comunicación interna para aumentar el compromiso en los colaboradores. Desde el punto de vista metodológico, la investigación se sustenta en que la mayoría de los estudios sobre las variables de comunicación interna y compromiso laboral tienen por objeto de estudio las organizaciones privadas dado el dinamismo de la comunicación necesario en ellas, a diferencia del presente estudio que plantea su realización en una organización pública. Por último, esta investigación se realiza a nivel teórico porque se pretende abordar las hipótesis formuladas a partir de los componentes comunicación interna y compromiso laboral, y argumentar desde el punto de vista del investigador para extraer conclusiones y recomendaciones.

A nivel teórico, este estudio se realizó para confirmar o rechazar las formulaciones teóricas y el marco que precedieron al estudio, contribuyendo así a desarrollar la ciencia y la gestión administrativa.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

- Determinar la influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho, 2021



1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar la influencia de los canales de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho
- Identificar la influencia de las barreras de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho
- Identificar la influencia de la retroalimentación de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 A nivel internacional

Concha (2016) en la investigación que realizó titulada Relación entre los niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna en los colaboradores de una universidad de Guayaquil. Para recabar datos utilizó un cuestionario de satisfacción, el cual se aplicó a un total de 103 colaboradores. La investigación realizada refleja que la comunicación interna se mantuvo estable durante el periodo de los últimos 6 meses, alcanzando un 75% con respecto al nivel de aprobación. Los niveles de satisfacción que se evidenciaron después de estudiar la comunicación interna, fueron altos entre los colaboradores y la comunicación directa con el supervisor, distinto a lo que se obtuvo mediante el diálogo interno organizacional.

Trani (2015) en la investigación que realizó titulada: La comunicación interna. Con dicha investigación se planteó como finalidad exponer la evolución que había obtenido los procesos de comunicación interna en organismos españoles, concluyendo con indicar la apertura de un paradigma nuevo en las comunicaciones internas, agregando a su vez la transformación que obtuvieron los procesos de comunicación entre la sociedad en general y las personas, fomentando en la actualidad dichos cambios en los entornos de distintas organizaciones. Con el fin de que el trabajador se ubique céntricamente en los procesos de comunicación fueron ideadas las herramientas 2.0, en las que se presenta afluencia de mensajes dirigidos en dirección hacia todas las partes de la empresa a grandes velocidades, gracias a dichos mensajes se puede generar un sentimiento de pertenencia por parte del trabajador hacia la empresa.”



Armas (2014) en: Comunicación Interna y Clima Laboral. Estudio realizado en Call Center de la Ciudad de Quetzaltenango de Guatemala. Concluyó que los procesos de comunicación interna influyen directamente en la organización modificando su clima laboral, al no promoverse el empoderamiento o bien dejar de lado el informar acerca de metas, visión, misión, valores, estrategias y políticas a los colaboradores, los mismos no encontrarían un sentimiento de pertenencia con la organización, perdiendo el interés de contribuir con la anteriormente mencionada. A su vez, es importante resaltar la influencia positiva que tiene la comunicación tanto descendente como ascendente en el marco del respeto.

2.1.2 A nivel nacional

Reyes (2019) en Influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral de los trabajadores del centro de idiomas de la UNASAM, 2019 tuvo por objetivo general; “determinar la influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral de los trabajadores del Centro de Idiomas de la UNASAM, 2019. Los resultados que se obtuvieron luego de aplicar el instrumento a 35 trabajadores del Centro de Idiomas de la UNASAM, es que la comunicación interna tiene influencia significativa en el compromiso laboral de los trabajadores, además, se aplicó correlación de Pearson de las variables comunicación interna y compromiso laboral y se obtuvo como resultado 0.588, por lo que afirmaron que existe una correlación fuerte directa entre las dos variables materia de estudio.

Paredes (2018) en su tesis: Liderazgo y compromiso laboral del personal en el Centro Educativo Saberes Trujillo-2018” cuyo objetivo es: Determinar en qué manera tiene influencia el liderazgo sobre el compromiso de trabajo del personal encargado en la institución educativa de nombre Saberes ubicada en la ciudad de Trujillo – 2018, refleja



un resultado obtenido de ambas variables equivale al 0.494, recibiendo una calificación de moderada, al evaluarse en una escala comprendida entre el -1 y el 0. A su vez, se puede llegar a la conclusión de que la influencia que mantiene el liderazgo con el compromiso de trabajo de los colaboradores es directa.

Tacuchi (2017) en su tesis *La comunicación interna y el clima organizacional*, en la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco, tuvo como objetivo general: “Medir la comunicación interna y su relación con el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Lauricocha – 2017, llegando a las siguientes conclusiones:

1. Existe una correlación positiva alta, entre la comunicación interna y el clima organizacional, con una relación de 0.751; en la Municipalidad Provincial de Lauricocha, ya que existe una relación entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional ya que estas variables es lo más esencial y van de la mano para que la institución sea eficaz y de la misma manera para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre las Autoridades y Trabajadores de diferentes departamentos de la Municipalidad.

Albán (2016) en *Síndrome de burnout y compromiso laboral en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo*, tiene como objetivo general; “determinar la relación del síndrome de burnout y compromiso laboral en el personal administrativo de una entidad educativa privada de Trujillo. Los resultados psicométricos fueron satisfactorios tanto a nivel de confiabilidad (.833 y .922 respectivamente) como a nivel de análisis factorial. Se encontró una asociación altamente significativa e inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso laboral ($\chi^2 = 27.001$, $p = .000$). Se detectó que el 25% de la población presenta síndrome de burnout, mientras que el 52% manifiesta un nivel promedio de compromiso laboral. Se concluyó que la correlación entre el vigor con el desgaste emocional y la dedicación con el cinismo es



negativa y moderada; en cuanto a la absorción y eficacia profesional la correlación es negativa y muy débil.

Bueso (2016) en su investigación: La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el Calan en la zona norte de Honduras. A través del instrumento científico aplicado en la empresa, se demostró el impacto que los elementos del clima organizacional tienen sobre el comportamiento laboral, específicamente la satisfacción de los colaboradores También se concluyó que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable; es decir, si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados.

Fernández (2015) en: Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, 2015”, planteó determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM). Los resultados han sido analizados mediante procedimientos estadísticos, los mismos que permitió establecer niveles y poder categorizar la comunicación interna en niveles que van desde muy efectivo a poco efectivo y el desempeño laboral en niveles bajo, medio y alto. Se demuestra que la comunicación interna incide en forma positiva en el desempeño laboral del personal administrativo.

Roca (2012) en Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga - Ayacucho” Dicho estudio realizado refleja una relación significativamente alta entre ambas variables: cultura organizacional y comunicación interna, de acuerdo a los profesores, ($r = 0.494$; $p = 1.4 \times 10^{-8}$) y alumnos ($r = 0.444$; $p = 1.6 \times 10^{-14}$). A su



vez, del total de docentes un 59%, adicionando un 61.7% de alumnos, se encuentran disconformes con los procesos internos de comunicación presentes en la UNSCH.

Pelaes (2010) en: Relación que mantiene la satisfacción de los clientes en una empresa dedicada al rubro de telefonía en el Perú y el clima organizacional, el estudio fue realizado sobre una muestra de 200 trabajadores de la empresa Telefónica del Perú, a los cuales fue aplicada una escala de clima organizacional, a su vez, a los clientes de dicha empresa se les aplicó un cuestionario de satisfacción, con lo cual se obtuvo como resultado una correlación existente entre la satisfacción del cliente y el clima organizacional. Dicha correlación posee un valor total de 0.64 con respecto a ambas variables, se puede evidenciar una mejoría de satisfacción al cliente en la medida en que se mejoran las relaciones interpersonales.

Chompoy (2006) en su investigación titulada: Comunicación organizacional interna para fortalecer el funcionamiento de la comisión de control cívico de la corrupción. Reflejo como resultado que la influencia que ejerce el funcionalismo sobre la comunicación organizacional es directa, puesto que dicha comunicación se orienta a alcanzar la eficacia de la empresa, el rol de objeto que ocupa el receptor pasa a ser más complejo al abordar desde temas culturales a la comunicación organizacional, abordando la historia, tradicionales, prácticas políticas, religión del receptor, ahora sujeto, y los distintos elementos de la cultura del mismo. Pasando a enfocarse en la comunicación organizacional desde una perspectiva latinoamericana dejando de lado el funcionalismo.

2.1.3 A nivel local

Challco (2018) en la investigación titulada: Comunicación interpersonal y comunicación interpersonal en la Dirección Regional de Educación Puno, 2018 de la UNAP Puno, tuvo como finalidad determinar la relación existente entre el Clima



Organizacional en la DRE Puno y en la comunicación interpersonal, el estudio reflejo la existencia de una relación significativa alta entre ambas variables, tanto en el personal jerárquico como en el directivo. Se detectó también una relación significativa muy alta en tre las variables de comunicación interpersonal y la dimensión liderazgo de la variable clima organizacional, a su vez, entre la dimensión de trabajo en equipo variable y la variable de comunicación interpersonal poseen una relación alta y significativa entre sí.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Comunicación interna

A. Conceptualización

“La comunicación es el proceso dinámico que subyace a la existencia, el desarrollo, la transformación y el comportamiento de todos los sistemas biológicos, las personas y las organizaciones. Entendiéndose como la función indispensable de las personas y de las organizaciones, mediante la cual la organización u organismo se relaciona consigo mismo y su ambiente, relacionando sus partes y sus procesos internos unos con otros” (Miller, 2008).

Chiavenato (2005), define *comunicación* como “el conjunto de procesos mediante los cuales se transmiten y reciben diversos datos, ideas, opiniones y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común. La comunicación es indispensable para lograr la necesaria coordinación de esfuerzos a fin de alcanzar los objetivos perseguidos por la organización.”

Becker (2002) explica que “el contexto de situación no debe ser entendido como algo que simplemente rodea al hablante. Es una abstracción del contexto en el que se forma el discurso y tiene unas propiedades generales que definirán el uso específico de la



lengua. El hablante debe tenerlo en cuenta para garantizar que su actuación lingüística sea suficiente. El contexto situacional dicta otra opción disponible para el hablante: el registro. Se trata del conjunto de significados que una persona de una cultura suele correlacionar con el tipo de escenario en el que se encuentra”.

La comunicación interna es una serie de actos realizados y agregados para desarrollar las relaciones en una organización con el fin de comprometerla. Actualmente, la comunicación interna es una herramienta de gestión muy poderosa, ya que puede medirse de forma objetiva a través de cuestionarios y escalas de valoración, o de forma cualitativa con entrevistas o diálogos. Por su parte, el examen de los documentos internos que circulan en la organización también puede utilizarse para analizar la realidad concreta de la organización.

Redding y Sanborn (1964) dicen, “es el hecho de enviar y recibir información dentro del marco de una compleja organización. Incluye a las comunicaciones internas, las relaciones humanas, las relaciones gerencia- sindicatos, las comunicaciones ascendentes, descendentes y laterales, las habilidades de comunicación (hablar, escuchar, escribir) y los programas de evaluación de las comunicaciones”.

Para Katz y Kahn (1966) “consiste en el intercambio de información y la transmisión de significados, lo cual producirá la naturaleza, la identidad y el carácter de un sistema social o de una organización”.

“Las comunicaciones, son herramientas que nosotros, como seres humanos usamos para interpretar, reproducir, mantener y transformar el significado de las cosas. Ser humano implica, estar en comunicación dentro de alguna cultura humana. La comunicación, entonces, constituye la esencia de la cultura, de la empresa, de la vida misma”. (Arrugo, 2009).



B. Dimensiones de la comunicación interna

a. Canales de comunicación interna

Mora (1999) menciona que, se considera el canal de comunicación como el medio mediante la información se envía de un lugar a otro. El canal o medio de comunicación es el elemento responsable de la transmisión, el almacenamiento, la amplificación, la emisión, la transmisión o la reproducción de un mensaje transmitido por un emisor y es el medio que ayuda a llevar la señal del emisor al receptor. Es el medio por el que se transmite una señal.

Como señala Arciniega (2002) en el proceso de la comunicación humana, todos los individuos utilizan sus sentidos fisiológicos para enviar y recibir mensajes que les resultan significativos y, además del cuerpo, utilizan dispositivos tecnológicos externos para distribuir, transmitir, fijar y condicionar la percepción de dicho lenguaje. Así, tanto el cuerpo humano (entorno fisiológico) como las herramientas manuales, físicas y mecánicas (entorno tecnológico) son canales que ayudan a todas las personas a relacionarse consigo mismas y con los demás. Los canales son, por tanto, las conexiones que conforman el sistema físico por el que fluye el mensaje saliente y las sensaciones que percibe el receptor.

Mora (1999) menciona que los canales son los medios que las personas utilizan en el espacio y el tiempo. Al principio utilizaban sus cuerpos como canales de comunicación, pero luego extendieron sus funciones sensoriales a herramientas tecnológicas como los tambores, el papel, las imprentas, la radio, la televisión e incluso los ordenadores y los satélites. Todos ellos son mediadores, canales y medios de comunicación. Sin embargo, dependiendo del enfoque del análisis, los canales son también herramientas psicológicas e ideológicas a través de las cuales las personas



persiguen un efecto o respuesta en otras en un determinado contexto, siendo este coloquial, laboral, etc.

Además, Mora (1999) señala que los canales deben elegirse con cuidado y están limitados por ciertos factores. Por ello es importante saber qué canales están disponibles, cuáles son los costes de utilizarlos y cuáles son las preferencias de los destinatarios. Otro factor decisivo a la hora de elegir los canales es ser conscientes de qué canales llegarán a las personas a las que queremos comunicar nuestro mensaje, qué canales tendrán mayor impacto y qué canales son los más flexibles.

Entre los canales escritos se tienen los siguientes:

Memorándum

Según Allen y Meyer (1997) un memorando es un documento que proporciona orientación o información directa y concisa sobre un tema concreto. Por ejemplo, en el contexto de una organización laboral. En otras palabras, un memorando informa a los empleados una organización, o un departamento de esta, sobre un tema en concreto, como un acontecimiento o una decisión de la dirección que se producirá en los próximos días.

Además, los memorandos suelen ser una forma de comunicación unidireccional. Es decir, se comunican los hechos, pero no se espera una respuesta, como en el caso de una carta. Cabe señalar que se trata de un documento utilizado en los círculos diplomáticos y en el que se comunican hechos muy importantes. Un memorándum es también un cuaderno en el que anotamos cosas que creemos que debemos recordar en un futuro próximo (Miller, 2008).

Los elementos de un memorándum son los siguientes:

- Lugar y fecha.



- Nombre (incluyendo puesto de trabajo) del destinatario/departamento/área al que la comunicación va dirigida.
- Asunto.
- Cuerpo.
- Datos del remitente.

Cartas u oficios

Del latín charta, una carta es un trozo de papel con un mensaje escrito, generalmente encerrado en un sobre para proteger su contenido. Las cartas se envían de una persona a otra para transmitir un mensaje. Se le llama remitente a la persona que envía la carta y la que la recibe, destinatario. Normalmente, los datos del destinatario y la dirección postal figuran en el anverso del sobre y los del remitente en el reverso. Esto facilita que el servicio postal identifique y entregue la carta (Arias, 2001).

Arsiniega (2002) sostiene que, para ser considerado como tal, un documento de este tipo debe estar compuesto por varias partes. Así, la carta debe contener una dirección con los datos básicos (fecha, lugar, nombre y dirección) un saludo, una indicación precisa del asunto de la carta, una despedida y, por último, la firma de la persona que escribe y envía la carta.

La carta pastoral es uno de los tipos de carta más importantes. En este caso, se caracteriza por un discurso o interpelación que la autoridad religiosa se compromete a transmitir a los fieles. Como escribe Arias (2001) este documento contiene un conjunto de principios y acciones que los prelados creen que deben seguir. Con el uso de las nuevas tecnologías y la comunicación digital, el concepto de Escritura se ha ampliado para incluir otras formas de comunicación como el correo electrónico. Pero la esencia sigue siendo la



misma: enviar un mensaje a otro destinatario, aunque en este caso se pueden añadir contenidos multimedia.

Manual de políticas de RR.HH.

Conforme señala Arciniega (2002) el manual del empleado es un documento donde están descritas las políticas de la organización para gestionar la relación entre los directivos y los empleados. El manual de RRHH describe las políticas, los procedimientos, las normas, la terminología, el trabajo e información importante. El manual del empleado es vital para describir los principios de la organización del trabajo y para alinear el trabajo de los directivos y del personal de RRHH. Los principios que se describen en el Manual de Recursos Humanos están concebidos para facilitar la comunicación y el entendimiento entre los directivos y sus subordinados y proporcionan una visión global de los programas de la empresa.

El Manual de Recursos Humanos está diseñado para satisfacer estas necesidades:

- Facilitar la accesibilidad a los recursos para el éxito del empleo.
- Facilitar la comunicación y el entendimiento entre empleados y directivos.
- Proporcionar una visión general de las políticas, programas y procedimientos de recursos humanos.

Según Allen y Meyer (1997) el manual de recursos humanos de la organización resume toda política y procedimiento clave para gestionar los recursos humanos en toda entidad y sus filiales. El manual está sujeto a la legislación laboral de cada país.

El manual pretende servir de referencia y guía para los colaboradores permanentes y temporales de la entidad. Las disposiciones de este manual pueden ser modificadas de vez en cuando a discreción de la empresa (Arciniega, 2001).



Entre los canales orales se tienen a los siguientes:

Teléfono

Etimológicamente la palabra teléfono proviene del griego tele, cuyo significado hace alusión a la distancia y el griego phonos que hace referencia al sonido, el concepto de teléfono está comprendido como un dispositivo que cumple con el rol de comunicar, codificando, decodificando y transmitiendo el mensaje en forma de sonido a distancias amplias mediante el uso de señales eléctricas. En sus inicios el teléfono fue concebido como un telégrafo de audio, puesto que al momento de su invención el único dispositivo capaz de establecer comunicaciones a largas distancias era el telégrafo. (Mercurio, 2005).

Sin embargo, Arias (2001) señala que el teléfono revolucionó la telecomunicación humana y en pocas décadas se hizo tan popular que había un teléfono en cada esquina, luego en cada casa y más recientemente en cada bolsillo. Además, la revolución de las telecomunicaciones que supuso la invención del teléfono abrió otras formas de telecomunicación electrónica, como las redes de datos. En otras palabras, preparó el camino para un futuro de globalización e interconexión. Los teléfonos funcionan esencialmente convirtiendo los impulsos eléctricos en ondas sonoras y viceversa.

Kreps (1995) señala que para ello se utilizan dos circuitos que funcionan simultáneamente: uno se ocupa de la marcación (la parte analógica del aparato) mientras que el otro se ocupa del timbre y la llamada. Es útil analizarlos por separado.

- Circuitos de mantenimiento. Consta de cuatro partes: un auricular, un micrófono de carbono, una bobina híbrida y una resistencia de 600 ohmios, al menos en los modelos de teléfono convencionales. El micrófono genera la señal, recibe las ondas sonoras de la voz y las convierte en una serie de impulsos eléctricos que son recibidos y convertidos de nuevo por el receptor en el otro extremo. (Kreps, 1995)



- Circuito de anillos. Consiste en un dial, con el que se puede accionar un interruptor que produce una serie de pulsos proporcionales al número seleccionado (por ejemplo, el 0 produce 10 pulsos) o en un teclado que funciona de la misma manera, pero que emite dos tonos por cada pulso. Este circuito se activa al descolgar el auricular o al encender el teléfono; cuando se recibe una llamada, el mismo circuito activa un impulso que hace vibrar un timbre metálico mediante un electroimán o activa un generador electrónico en las versiones modernas (Kreps, 1995).

Juntas o reuniones

Conforme señala Mora (1999) una junta es un grupo de personas que se reúnen para debatir y/o decidir sobre uno o varios asuntos de su interés. En otras palabras, una reunión es un encuentro de varias personas para discutir asuntos que les conciernen. Por ejemplo, una junta de vecinos en un barrio. Otro significado de la palabra "consejo" es un grupo de personas encargadas de dirigir una institución o un área. Por ejemplo, tras un golpe de Estado, puede formarse una junta militar (compuesta por militares) para dirigir el país.

Un consejo de administración es un órgano que aprueba y supervisa los objetivos de una organización. Se trata de un grupo de directivos que se reúnen periódicamente para revisar los estados financieros, planificar acciones y encontrar soluciones a las demandas de la organización. Así, los miembros del consejo administrativo encaran el mayor reto de cualquier empresa: la toma de decisiones y su aplicación (Arciniega, 2002).

Las tareas del consejo de administración de una empresa están relacionadas con la remuneración, por lo que los empresarios no tienen suficiente confianza para dirigirse a los miembros de la junta fuera de las reuniones formales. Sin embargo, el consejo es



más eficaz si los directivos pueden contar con él en todo momento y, sobre todo, si están informados de lo que ocurre con sus equipos y clientes (López, 2006).

Según el mismo autor, la junta tiene las siguientes funciones:

- El presidente es la persona que dirige y representa al consejo de administración.

Las responsabilidades del presidente incluyen la convocatoria de reuniones y la supervisión de los documentos básicos de la empresa sobre la secretaría y la gestión financiera.

- El vicepresidente es quien asiste y representa al presidente en su ausencia. Esta función suele ser voluntaria.

- El secretario es quien se encarga de firmar las actas de las reuniones.

- El tesorero prepara el presupuesto y gestiona las cuentas. También es responsable de cumplir los objetivos financieros.

Mora (1999) afirma que algunas de las características más importantes de un consejo de administración y de sus miembros son:

- Relación con los socios y clientes de la empresa.
- Capacidad para analizar situaciones y documentos importantes.
- Participación activa en la organización de todas las formas posibles.
- Disciplina en las reuniones y seriedad en las decisiones formales.
- Capacidad para cumplir los compromisos acordados y hacer frente a situaciones de crisis.

Conferencias o capacitaciones



Como señala Yus (2004) una conferencia es una presentación oral ante un grupo de personas sobre un tema de interés para la audiencia. Se trata de un acto formal impartido por expertos en la materia. Las presentaciones son amplias y variadas. Por ejemplo, presentaciones sobre temas políticos, sociales, empresariales, medioambientales, familiares, económicos, emocionales, etc. Las conferencias son también una forma de debate, ya que son un intercambio general de ideas, conocimientos u opiniones sobre un tema relevante entre los usuarios presentes. Las conferencias pueden celebrarse tanto en formato presencial como virtual.

Según Allen y Meyer (1997) los principales objetivos de las conferencias son los siguientes

- Difundir los conocimientos.
- Para transferir información.
- Para transmitir ideas.
- Para entretener al público.
- Convencer al público de la necesidad de alcanzar el objetivo.
- Ofrecer una oportunidad para la reflexión.

Según Arciniega (2002) una conferencia puede organizarse en cuatro etapas:

- Planificación de la conferencia: Donde se sistematizan las ideas de la conferencia, los temas a tratar, los objetivos a alcanzar y las conclusiones. Esta es la fase inicial en la que se deciden todos los detalles del diseño de la conferencia (Arciniega, 2002).

- Presentación de los ponentes: Se trata de una presentación realizada por el moderador de la presentación o el propio orador para presentar al orador en la sala de conferencias. En esta fase se determina el CV del orador, sus logros, su formación



académica y algunos datos personales como el nombre, la edad y la procedencia. Este es también el primer paso para trabajar en el tema que se va a presentar (Arciniega, 2002).

- Presentación en la conferencia: Consiste en la preparación de la presentación, que suele durar aproximadamente una hora, aunque el tiempo varía mucho según el tema y el público. En esta parte, el orador utiliza diversas herramientas, como diapositivas y notas escritas (Arciniega, 2002).

- Preguntas y respuestas: Aquí es donde el presentador empieza a dar respuesta a cuestionamientos de usuarios y comienza el debate. Esto puede hacerse de diferentes maneras: El presentador selecciona al azar a las personas con preguntas del público y hace una lista con las que le parecen más interesantes, o el usuario puede interrumpir en cualquier momento y hacer una pregunta (Arciniega, 2002)

El correo electrónico

Por ejemplo, Crystal (2001) la define como “la aplicación de la tecnología de la información a la transmisión de mensajes”, López (2006) la define como “un sistema de intercambio de información y archivos entre usuarios”, y Yus (2004) también la define como “un tipo de comunicación electrónica asíncrona que conecta a las personas de forma rápida y perceptiva y que se asume como significativa”; Casanovas (2003) afirma que es “una aplicación de comunicación online asíncrona basada en texto que permite adjuntar archivos en cualquier formato digital a un mensaje”; Bonilla (2005) afirma que “es una verdadera herramienta de comunicación telemática escrita”.

Las cuatro primeras definiciones suponen que el correo electrónico es un medio asíncrono (el destinatario no necesita participar). Las definiciones quinta y sexta tienen las mismas características, pero la estructura del texto está determinada por las reglas del lenguaje, que suponen que el correo electrónico es una actividad escrita (Bonilla, 2005).



En este contexto, el correo electrónico en el ciberespacio educativo es un medio de comunicación asíncrono, personal y textual que puede ir acompañado de archivos en cualquier formato digital audio, animación, vídeo, imágenes para promover actividades educativas (Bonilla, 2005).

b. Barreras de comunicación interna

Juárez (2012) manifiesta que las barreras de comunicación son todos aquellos obstáculos de carácter semántico, físico o psicológico que distorsionan la transmisión de la información, dificultando la comprensión efectiva de un determinado mensaje dentro de un determinado contexto. En el ámbito laboral, son aquellas trabas que impiden la adecuada transmisión de la comunicación al interior de las organizaciones, lo que provoca malos entendidos, conflictos entre colaboradores, descontento generalizado con la gestión y un entorno de desánimo y bajo compromiso con el logro de objetivos. Considera que coexisten tres tipos de barreras que repercuten la comunicación y su proceso para transmitir mensajes claros, y son:

Barreras semánticas

Según Juárez (2012) las barreras semánticas en la comunicación se definen generalmente como obstáculos que distorsionan la transmisión de la información e impiden o dificultan la comprensión efectiva. Suelen producirse cuando el emisor y el receptor utilizan los mismos símbolos, palabras o expresiones en una interacción comunicativa, pero con significados diferentes.

Las razones son los diferentes programas lingüísticos y las diferencias culturales. Por ejemplo, algunas palabras se pronuncian de la misma manera (homófonos) lo que puede provocar ciertas barreras semánticas en la comunicación. Es el caso, por ejemplo, de palabras como bello y vello. Una característica clave de las barreras semánticas en la



comunicación es que están causadas por las diferencias en el procesamiento de los códigos lingüísticos entre los comunicadores. Estas diferencias conducen a una mala interpretación del mensaje (Arciniega, 2002).

Según Arias (2001) la comunicación suele producirse principalmente a través del lenguaje, ya sea verbal o escrito. Sin embargo, el lenguaje es polisémico. Es decir, puede tener varios significados diferentes. Por lo tanto, si el receptor de un mensaje no da a una palabra el mismo significado que el emisor, la comunicación fracasará. En estos casos, el contexto desempeña un papel importante para determinar el significado de las palabras. Sin embargo, el contexto puede ser interpretado de manera diferente por distintas personas debido a las diferencias en los antecedentes sociales, económicos, culturales y educativos.

Por otro lado, estos autores también señalan que los códigos lingüísticos, al igual que las sociedades, están en constante evolución. Los cambios en el tiempo y la geografía pueden crear barreras semánticas en la comunicación. Este tipo de barrera es más común en el ámbito lingüístico y se caracteriza por el hecho de que puede darse entre personas de diferentes nacionalidades, grupos de edad o géneros (Bonilla, 2005).

Barreras físicas

Quizás de las más identificables. Según Juárez (2012) se trata de situaciones de fondo o ambientales que impiden una comunicación clara y sin obstáculos. Por ejemplo, hablamos de: ruido, falta de luz, excesiva distancia entre los interlocutores, problemas con los medios de comunicación utilizados, etc.

Según Allen y Meyer (1997) es en este tipo de barreras comunicativas donde se hacen más evidentes nuestras limitaciones biológicas: somos una especie terrestre y diurna que se mueve principalmente por la vista y el oído, por lo que nos comunicamos



peor por la noche (tenemos dificultades para leer los labios si no hay suficiente luz) y bajo el agua tenemos que recurrir a los gestos (a diferencia de otras especies) y no podemos hablar por la noche. Los mamíferos han evolucionado para utilizar métodos de comunicación subacuática muy ricos y detallados, como los delfines y las ballenas). Asimismo, no podemos confiar en nuestro sentido del olfato para comunicarnos, mientras que los animales acostumbrados a vivir cerca del suelo o en una densa cubierta vegetal sí pueden hacerlo.

En definitiva, se trata de defectos o dificultades en los medios utilizados para transmitir la información, como los defectos mecánicos de los teléfonos o las condiciones ambientales que ralentizan la transmisión de las señales (Bonilla, 2005).

Barreras psicológicas

Como señala Juárez (2012) reflejan el estado psicológico del emisor o del receptor, en casos derivado de la simpatía o antipatía del receptor o del emisor, o incluso de la omisión o distorsión del mensaje a transmitir; esta omisión o distorsión se genera a partir de estados emocionales (miedo, odio, alegría, tristeza) o a prejuicios, como estar de acuerdo o no con lo que se dice, no leer lo que se escribe, no entender o creer lo que se escucha o se lee.

La seguridad en el trabajo no sólo depende de la aplicación de normas, legislación y procedimientos en las organizaciones. Depende mucho de las actitudes y procesos mentales de los trabajadores. La toma de decisiones está fuertemente influenciada por procesos mentales, incluidos los prejuicios y las barreras psicológicas. La presencia de estos sesgos lleva a la conclusión de que no todas las decisiones son plenamente racionales (Bonilla, 2005).



Mora (1999) sostiene que los sesgos y las barreras psicológicas nos llevan a actuar con rapidez y eficacia, pero esto no siempre es el mejor resultado. Algunos sesgos, como la auto sobreestimación, pueden llevar a un empleado a sobreestimar sus habilidades y experiencia o a estar dispuesto a subestimar una amenaza existente porque nunca se ha visto afectado por ella.

Ambas percepciones pueden llevar al empleado a realizar evaluaciones incorrectas en una situación de riesgo real en el trabajo, lo que puede provocar accidentes. El llamado error humano se explica por este tipo de situaciones. Reconocer y contrarrestar los prejuicios o las barreras psicológicas puede contribuir a la minimización de accidentes para que las condiciones de seguridad en el trabajo sean mejores. También es imprescindible que los trabajadores sean conscientes de las probabilidades de los riesgos para que puedan tomar decisiones más racionales. También hay que desarrollar procedimientos para reducir la discreción en situaciones de riesgo (Bonilla, 2005).

c. Retroalimentación de comunicación interna

Las organizaciones están formadas por personas con diferentes tareas. Los mensajes fluyen entre estas personas a través de una red de comunicación llamada "feedback (retroalimentación)". Esta red se divide en redes formales e informales, que se definen según diferentes criterios. En este documento, la comunicación organizativa interna se clasifica según la dirección del flujo de mensajes. (Goldhaber, 1984).

Comunicación descendente

Es la principal herramienta para supervisar el trabajo del personal de la institución y proporcionar orientación general sobre el desempeño de sus tareas. Aunque esta comunicación es esencial, puede convertirse en un problema si no se desarrolla adecuadamente y puede crear barreras para una comunicación eficaz. Los obstáculos



pueden ser los mensajes negativos, los mensajes malinterpretados, la repetición excesiva de mensajes y la evitación de la retroalimentación (Kreps, 1995).

Comunicación ascendente

“La comunicación ascendente proporciona retroalimentación y es una herramienta ideal para que los directivos comprueben la eficacia de la comunicación descendente. Fomenta la integración y la actividad entre sus miembros” (Kreps, 1995).

Los directivos deben necesariamente prestar atención y esfuerzos a la comunicación, sobre todo si esta no proporciona retroalimentación a la organización. Cuando los canales de comunicación formales son inadecuados y los empleados no tienen la oportunidad de comunicarse con las personas de mayor jerarquía, allí es donde se debe usar los beneficios de la comunicación ascendente para hacer notar cuanto antes estas deficiencias.

Comunicación horizontal

Esta comunicación facilita que los miembros de la organización puedan comunicarse independientemente de su cargo y les proporciona información importante sobre la institución. Su función principal es facilitar la resolución de conflictos. Entre los posibles obstáculos se encuentran la falta de atención a la comunicación horizontal se encuentra el corto plazo de tiempo existente para formar lazos interpersonales y la inexistencia de diversos canales que lleven a cabo el proceso de comunicación. La clave de una comunicación formal eficaz en una organización, tanto descendente como



horizontal se encuentra en establece los lazos interpersonales entre los distintos miembros que componen la organización. (Kreps, 1995).

2.2.2 Compromiso laboral

El concepto de interacción es constructivo. Como muchos estudios han identificado la fatiga en el trabajo como una consecuencia, su importancia ha aumentado. Según la definición de Schaufel y Entzman (2007) "la implicación en el trabajo es un estado psicológico de un individuo que se expresa como un interés personal en el éxito de la organización y en la creación de un nivel óptimo de rendimiento que supere los requisitos de la organización".

"La implicación en el trabajo es una satisfacción laboral mayor y más activa porque promueve fuertes sentimientos de entusiasmo y satisfacción en el trabajo. La implicación en el trabajo es agradable y positiva para el empleado, lo que la distingue de la dependencia del trabajo" (Bakker, et al., 2011).

Además, "esta sensación de bienestar y satisfacción en el trabajo se caracteriza por altos niveles de vitalidad, compromiso y apertura" (Schaufeli y Salanova, 2007).

Bakker y Taris (2008) identificaron las posibles causas del compromiso laboral de la siguiente manera: "Los recursos personales, es decir, la creencia de las personas en su autonomía, pueden ser tanto una causa como una consecuencia de la implicación en el trabajo".

Los recursos laborales también pueden influir en la productividad de los empleados. Estos recursos incluyen un horario flexible que permita dormir bien, recibir validación de compañeros y recompensas de los supervisores, y una variedad de tareas en el lugar de trabajo.



Otro factor considerado responsable del compromiso son las emociones positivas que experimentan los empleados al ir y volver del trabajo. Las emociones positivas tienen un impacto significativo en la motivación, la creatividad y la productividad de los empleados. Además, los profesionales se benefician de sus emociones, ya que tienen un impacto significativo en las organizaciones y en las relaciones.

A. Características del compromiso laboral

Según Bakker (2011) "hay tres cualidades de una persona comprometida con su trabajo: fuerza, compromiso y aceptación. La fuerza se demuestra a través de altos niveles de energía y resistencia mental en la realización de las tareas de trabajo". El compromiso es cuando una persona está totalmente interesada en el trabajo que realiza y, por tanto, siente entusiasmo, inspiración y propósito. El último factor es la absorción, que está estrechamente relacionada con la atención y el interés y dificulta el desinterés de los trabajadores. Concentración y curiosidad, lo que dificulta que los trabajadores pierdan el interés por las tareas.

El compromiso laboral se refiere a la medida en que un empleado se identifica con una organización concreta y sus objetivos y desea mantener una relación con la organización. Así, el compromiso laboral es un sentimiento de pertenencia o apego a un trabajo concreto, mientras que el compromiso organizativo es el sentimiento de pertenencia de un individuo a la organización que le emplea y los factores que hacen que el empleado se comprometa tanto con su trabajo como con los objetivos y valores de la organización. Un empleado es una persona a la que le entusiasma su trabajo y hace todo lo posible por desempeñarlo.

B. Modelos de compromiso laboral



Es evidente que el compromiso en el lugar de trabajo sigue evolucionando, aunque se ha identificado el modelo de Bakker y Demerut (2013) "el llamado modelo de demandas y recursos en el lugar de trabajo (DRL) que explica cómo las demandas y los recursos en el lugar de trabajo influyen directa e indirectamente en el estrés y la motivación en el lugar de trabajo". Los diferentes entornos de trabajo pueden dividirse en dos categorías: las demandas de trabajo y los recursos de trabajo. Esto significa que la teoría puede aplicarse a todos los entornos de trabajo y ocupaciones diferentes. Las demandas de trabajo son las necesidades específicas de los trabajadores en relación con el proceso de trabajo, derivadas de las actividades que realizan, las formas de organización del trabajo y la división técnica del trabajo en el lugar de trabajo, y relacionadas con aspectos psicológicos, organizativos, sociales o físicos del trabajo que están asociados a costes psicológicos o físicos, como el estrés laboral.

Por otro lado, los recursos laborales se refieren a los aspectos organizativos, psicológicos, sociales o físicos de las actividades laborales que reducen la demanda y los costes de la mano de obra, incluidos los salarios, las prestaciones y los seguros privados. La teoría del DRL explica que los trabajadores agotados crean una mayor demanda de trabajo, al contrario que los trabajadores comprometidos, quienes gestionan sus recursos laborales para continuar con sus altos niveles de satisfacción y motivación.

C. Dimensiones del compromiso laboral

El compromiso laboral es la dimensión psicológica que vincula a las personas con una empresa e influye en su decisión de seguir trabajando o de abandonarla. Según Allen y Meyer (1997) el compromiso laboral es un concepto multidimensional que engloba tres tipos de compromiso laboral:

- El compromiso emocional



- El compromiso sostenido
- El compromiso normativo

El compromiso laboral puede ser comprendido como el sentimiento de pertenencia que posee un empleado con respecto a la organización (Arciniega 2002). El modelo de Allen y Meyer (1997) da a conocer tres distintas dimensiones del compromiso laboral, las cuales se encuentran diferenciadas entre si debido a sus causas y consecuencias.

Compromiso afectivo

Este compromiso se influencia por las características demográficas no deterministas como la edad, el género, la educación, etc. El problema de estas características es que existen, pero no pueden definirse claramente. Meyer y Allen (1997): "La asociación positiva entre la situación de empleo y la participación en el mercado laboral debe distinguirse en función de la situación y la calidad del empleo".

En este contexto, Mercurio (2005) sostiene que el compromiso afectivo es una base persistente, indispensable y más importante para el compromiso laboral a lo largo del tiempo.

Los elementos del compromiso afectivo son; Ramos (2005): emociones, familia, lealtad, pertenencia, orgullo, significado, satisfacción, solidaridad y felicidad.

Compromiso continuo

Se refiere a los costos que el empleado pierde al dejar la organización, como los recursos financieros, los beneficios, etc., porque hay pocas posibilidades de encontrar un trabajo similar, lo cual es un costo importante para el empleado (Arias, 2001). Algunos



autores sugieren que el compromiso continuado debe dividirse en dos dimensiones: los esfuerzos personales para dejar el trabajo y las escasas posibilidades de encontrar otras oportunidades laborales.

Compromiso normativo

Habla de la responsabilidad de los empleados de permanecer en la organización y define las normas sociales. Éstas deben seguirse para que la organización no pierda su motivación. Este compromiso implica un sentimiento de fidelidad y moral hacia la entidad, ya que cuando los empleados reciben un buen trato, tienen un sentimiento de reciprocidad hacia la organización y, por lo tanto, siguen comprometidos hasta el final de la relación laboral (Arias, 2001).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Barreras físicas

Dichas barreras logran impedir la fluidez y claridad de las comunicaciones, teniendo como ejemplo, la poca luz presente en el ambiente, ruidos de fondo, la distancia entre las personas que interactúan en la conversación y problemas con los medios de comunicación, etc.

Barreras psicológicas



Dichas barreras se comprenden como la condición específica psicológica del receptor o del emisor del mensaje, siendo producto en la mayoría de casos de la antipatía o simpatía que tenga el emisor al receptor o viceversa, teniendo simpatía también por el mensaje que se está compartiendo, estados emocionales o prejuicios que llevan a aceptar o rechazar lo que se dice, a no leer lo que se escribe, a malinterpretar o no creer lo que se oye o se lee.

Barrera semántica

Las barreras semánticas en la comunicación suelen ser obstáculos que impiden la difusión de un mensaje y dificultan o impiden su comprensión efectiva.

Carta

Una carta es un trozo de papel que contiene un mensaje escrito, generalmente encerrado en un sobre para proteger su contenido. Las cartas se envían de una persona a otra para transmitir un mensaje.

Compromiso laboral

Concepto que implica un interés personal en el éxito de una organización y el establecimiento de un nivel óptimo de rendimiento que supere las exigencias de la organización.

Comunicación interna

Proceso dinámico que subyace a la existencia, la evolución, el cambio y el comportamiento de todos los sistemas biológicos, los seres humanos y las organizaciones.

Conferencia



Una conferencia es una presentación oral ante un grupo de personas sobre un tema de interés para la audiencia. Se trata de una presentación formal a cargo de expertos en la materia.

Junta directiva

El Consejo de Administración es el órgano que fija y supervisa los objetivos de la organización. Es un grupo de directivos que se reúnen periódicamente para evaluar informes, planificar actividades y encontrar soluciones a las necesidades de la empresa.

Manual de Recursos Humanos

Dicho manual es establecido por la organización, en el mismo se encuentra contenida la política de organización, la forma en la que se gestionan los empleados y las relaciones que mantienen los mismos con los directivos.

Memorando

Un memorando es un documento que proporciona orientación o información directa y concisa sobre un tema específico. Esto se hace, por ejemplo, en el contexto de una organización empresarial.

Periódico institucional

El concepto de periódico institucional hace referencia a las publicaciones realizadas periódicamente en las cuales se encuentra información sobre la institución, la comunicación organizacional comprende dentro de sí a dicho impreso.





CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El presente estudio está ubicado geográficamente en la Municipalidad Provincial de Moho, perteneciente a su vez a la provincia de Moho, misma que se encuentra adscrita a la Región Puno, cuyos límites territoriales se enmarcan al interior de la República del Perú.

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación fue desarrollada entre los meses de septiembre del 2022 a diciembre del 2022, teniendo una duración de 03 meses de realización, periodo en el cual se realizó la recolección y sistematización de los datos, la redacción del borrador de tesis y su respectiva presentación para revisión.

3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

Esta investigación utilizó fuentes bibliográficas digitales de archivos universitarios, revistas nacionales e internacionales y artículos académicos en línea.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

Según Hernández et al. (2014), población es el conjunto de casos que tienen relación con una serie de especificaciones. Para el estudio se tomará en consideración el total de trabajadores de la municipalidad. Según la oficina de Recursos Humanos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho son 83.



3.4.2 Muestra

Se define a la muestra como una fracción de la población estudiada, sobre la cual se realizarán pruebas y se extraerán datos y resultados utilizados para la investigación, siendo posteriormente tomados como generales para la población, puesto que la misma es representada por la muestra. (Hernández, et al., 2014).

Se utilizó una técnica de tipo censal, de acuerdo a lo mencionado por Hernández, et al., (2014) dicha técnica es utilizada cuando se requiere estudiar a la población sin excluir a ningún elemento de la misma.

En la presente investigación, dado que se planteó estudiar a la Municipalidad Provincial de Moho, se optó por estudiar al total de sus trabajadores, por lo que la muestra está conformada por 83 elementos muestrales.

3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

La presente investigación es no experimental y transversal puesto que se realiza la observación de una situación en un momento específico, el cual va a describir la relación causa-efecto presente entre las variables de compromiso profesional y comunicación interna. (Hernández, et al., 2014).

3.6 PROCEDIMIENTO

3.6.1 Método

El método fue deductivo porque parte de lo general a lo específico, la cual se va a recolectar datos e información para identificar como se dan los procesos de la comunicación interna con relación al compromiso laboral, no tendrá manipulación ni se



cambiará la variable es decir tendrá un diseño no experimental-Transversal el cual estará en relación al objetivo y los fines del estudio.

3.6.2 Enfoque

Para la presente investigación se optó por utilizar un enfoque cuantitativo, puesto que se realizó una recolección de información con el fin de poner a prueba las hipótesis, basándose en análisis numéricos y estadísticos, los cuales generan la posibilidad de establecer modelos de comportamiento, con el fin de comprobar supuestos y teorías al relacionar las variables en cuestión (Hernández, et al., 2014).

3.6.3 Alcance

La investigación fue de alcance correlacional; La investigación correlacional se llevará a cabo para medir la relación entre la variable comunicación interna y la variable compromiso laboral. (Caceda y Quispe, 2001).

3.6.4 Diseño

Es no experimental - transversal, en la cual destaca que no se manipulan deliberadamente las variables, observando solo los fenómenos en su ambiente natural. Transversal debido a que se realizan estudios de hechos y fenómenos de la realidad, en determinado momento. (Hernandez Sampieri, 2010)

3.6.5 Técnicas

Se realizó una búsqueda en libros, tesis, repositorios de fuentes secundarias, en busca de antecedentes teóricos para recopilar información.



Para la recogida de datos se utilizaron cuestionarios, un método de recogida de datos sin modificar el escenario ni el fenómeno (Hernández, et al, 2014). Este método se utilizó en este estudio, ya que busca identificar el efecto de una variable cuantitativa sobre otra.

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa Microsoft Word por su facilidad para el manejo de datos.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS, como se muestra en el ANEXO 6, porque puede manejar grandes bases de datos y es fácil de usar.

3.6.6 Instrumentos

Se utilizó el cuestionario el cual “es un conjunto de preguntas sobre las variables que se van a medir, que puede incluir preguntas abiertas y cerradas e incluye algunas preguntas relacionadas con una encuesta con un enfoque cuantitativo.” (Hernández, et al., 2014). Se utilizó el cuestionario de comunicación interna y compromiso laboral, el cual consta de 31 ítems obtenidos a partir del marco teórico formulado en la presente investigación, en escala del 1 al 5. La categorización del instrumento se realizó de la siguiente manera:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = Algunas veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Dicho instrumento, por ser de reciente construcción necesitó ser validado y pasar por las respectivas pruebas de confiabilidad.

3.6.7 Validez

Según Hernández, et al., (2014) la validez de contenido es el grado en que los ítems de un instrumento reflejan el dominio teórico del investigador sobre el contenido. Existe validez cuando el contenido de los ítems del instrumento se encuentra adecuadamente redactados. La validez de contenido de las herramientas utilizadas se logró mediante la evaluación de expertos, y dos expertos participaron en la validación de la herramienta del cuestionario sobre comunicación interna y participación en el trabajo (véase el ANEXO 1).

3.6.8 Confiabilidad

Para determinar la fiabilidad del cuestionario, realizado con fines de investigación y destinado a medir las actitudes de los estudiantes hacia las matemáticas (Hernández, et al. 2014) se utilizó la fórmula del coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach para contabilizar las variables de intervalo de razón, es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- α = Coef. de confiabilidad del cuestionario
- K= Número de ítems del cuestionario
- $\sum S_i^2$ = Sumatoria de las varianzas de los ítems
- S_T^2 = Varianza total del instrumento

$$\alpha = \frac{29}{29 - 1} \left[1 - \frac{29,361}{326,589} \right]$$

Según Hernández et al. (2014) el método para calcular el alfa de Cronbach requiere un único uso del instrumento de encuesta y no es necesario dividir el ítem del

instrumento en dos partes. No existe ninguna norma que especifique un valor mínimo de fiabilidad para el instrumento, y el investigador lo calcula de forma independiente y lo presenta a los usuarios y a otros investigadores para su revisión; siendo un valor mínimo aceptable de $\alpha=0,70$ según varios autores.

Tabla 1

estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	30

FUENTE: Información procesada en SPSS V.22 (2022)

Como se observa en la Tabla 2, el resultado obtenido tras la utilización del programa estadístico SPSS es $\alpha=0.92$, implicando que la confiabilidad del cuestionario de Actitud hacia las matemáticas tiene una fiabilidad adecuada.

3.7 VARIABLES

Las variables de la presente investigación se verifican en la Tabla 3:

Tabla 2

variables de investigación

VARIABLES	VARIABLES ESPECÍFICAS
VI: Comunicación interna	Variable específica 1: Canales de comunicación interna Variable específica 2: Barreras de comunicación interna Variable específica 3: Retroalimentación de comunicación interna
VD: Compromiso laboral	

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo

Para mayor detalle de la operacionalización de variables, ver ANEXO 3.

3.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.8.1 Prueba de normalidad

Con la finalidad de analizar de manera adecuada los resultados de la investigación fue necesario previamente determinar si se requiere utilizar una prueba de hipótesis paramétrica o no paramétrica, de manera que se realizó la prueba de normalidad la cual, según Hernández, et al, (2014) es eficaz para tal fin. Se utilizó la prueba de normalidad de Kolgomorov – Smirnov, toda vez que la muestra del presente estudio supera las 50 unidades. Así, se formularon las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis nula: Los datos siguen una distribución normal

Hipótesis alterna: Los datos no siguen una distribución normal

Para contrastar dichas hipótesis se plantean las siguientes reglas de decisión

Si Sig. < 0.05, la hipótesis alterna es aceptada, mientras que se rechaza la hipótesis nula

Si Sig. \geq 0.05, la hipótesis nula es aceptada, mientras que se rechaza la hipótesis alterna

Al aplicarse la prueba de normalidad de obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,271	83	,000
Compromiso laboral	,217	83	,000

FUENTE: Información procesada en SPSS V.22 (2022)



En la Tabla 5, se muestra que la comunicación interna obtuvo un nivel de significancia Sig., de 0,000; mientras que el compromiso laboral obtuvo un nivel de significancia Sig., de 0.000. Como se observa, ambos resultados tienen un valor Sig. < 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que quiere decir que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman.

3.8.2 Prueba de hipótesis

Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman a fin de comprobar las hipótesis planteadas en la investigación presente, para lo cual fue utilizada la siguiente formula:

$$r_s = \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Se define a las variables como:

- r_s : Correlación de rango de Spearman
- D : diferencia entre los rangos de las variables
- n : número de observaciones

Posteriormente es propuesta una escala de correlación de Spearman a fin de interpretar los resultados, dicha escala es obtenida a partir de la escala de correlación de Pearson formulada por Hernández (2018) como se puede apreciar en la Tabla 6.



Tabla 4

Escala de correlación de Spearman

VALOR	SIGNIFICADO
-1.00	Correlación negativa y perfecta
-0.90	Correlación negativa y muy fuerte
-0.75	Correlación negativa y considerable
-0.50	Correlación negativa y media
-0.25	Correlación negativa y débil
-0.10	Correlación negativa y muy débil
0.00	No existe correlación
0.10	Correlación positiva y muy débil
0.25	Correlación positiva y débil
0.50	Correlación positiva y media
0.75	Correlación positiva y considerable
0.90	Correlación positiva y muy fuerte
1.00	Correlación positiva y perfecta

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo basado en Hernández, (2018)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Del objetivo general: Determinar la influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho

Tabla 5

Influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral

		Comunicación interna	Compromiso laboral	
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

FUENTE: datos procesados de encuesta aplicada (2022)

Tal como se puede observar, en la Tabla 6 se muestra que al efectuarse la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman, se ha obtenido un valor Rho de 0,574. Dicho valor, conforme a la Tabla 5, corresponde a una correlación positiva y media; es decir ambas variables guardan correlación entre sí y puede interpretarse como que, a mejor comunicación interna, mayor compromiso laboral.

El resultado estadístico obtenido tiene concordancia con lo planteado por Katz y Kahn (1966) quienes mencionan que la comunicación consiste en el intercambio de información y la transmisión de significados, lo cual producirá la naturaleza, la identidad,

el compromiso y el carácter de un sistema social o de una organización. Ello resulta coherente en la medida que al poder transmitir de forma más eficiente una determinada idea, filosofía, valor o algo que revista significado, dará forma a la identidad interna y al compromiso que puedan llegar a sentir los integrantes de una organización; demostrando de esta manera la influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral.

Del objetivo específico 1: Identificar la influencia de los canales de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho

Tabla 6

Influencia de los canales de comunicación interna en el compromiso laboral

		Canales de comunicación interna	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Canales de comunicación interna	Coefficiente de correlación	,563*
		Sig. (bilateral)	,016
		N	83
	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,016
		N	83

FUENTE: datos procesados de encuesta aplicada (2022)

Tal como se puede observar, en la Tabla 7 se muestra que al efectuarse la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman, se ha obtenido un valor Rho de 0,563. Dicho valor, conforme a la Tabla 5, corresponde a una correlación positiva y media; es decir ambas variables guardan correlación entre sí, y puede interpretarse como que, a mejores canales de comunicación interna, mayor será el compromiso laboral.

El resultado estadístico obtenido tiene concordancia con lo mencionado por Mora (1999) al afirmar que los canales de comunicación son herramientas psicológicas e ideológicas a través de las cuales las personas persiguen un efecto o influencia en otras en un determinado contexto, siendo este coloquial, laboral, etc. De manera que la selección de los más idóneos y correctos canales de comunicación permitirán a quien emite un determinado mensaje, influir en los receptores en un contexto laboral, motivándolos o persuadiéndolos al logro de los objetivos organizacionales; demostrando de esta manera la influencia de los canales de comunicación interna en el compromiso laboral.

Del objetivo específico 2: Identificar la influencia de las barreras de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho

Tabla 7

Influencia de las barreras de comunicación interna en el compromiso laboral

			Barreras de comunicación interna	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Barreras de comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	83	83
	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	83	83

FUENTE: datos procesados de encuesta aplicada (2022)

Tal como se puede observar, en la Tabla 8 se muestra que al efectuarse la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman, se ha obtenido un valor Rho de 0,567. Dicho valor, conforme a la Tabla 5, corresponde a una correlación positiva y



media; es decir ambas variables guardan correlación entre sí y puede interpretarse como que, mientras más se optimicen las barreras de comunicación interna, mayor será el compromiso laboral.

El resultado estadístico tiene congruencia con lo señalado por Juárez (2012) quien manifiesta que las barreras de comunicación en el ámbito laboral, son aquellas trabas que impiden la adecuada transmisión de la comunicación al interior de las organizaciones, lo que provoca malos entendidos, conflictos entre colaboradores, descontento generalizado con la gestión y un entorno de desánimo y bajo compromiso con el logro de objetivos. De esta manera, se puede corroborar que las barreras de comunicación interna influyen en el compromiso laboral.

Del objetivo específico 3: Identificar la influencia de la retroalimentación de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho

Tabla 8

Influencia de la retroalimentación de comunicación interna en el compromiso laboral

			Retroalimentación de comunicación interna	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Retroalimentación de comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

FUENTE: datos procesados de encuesta aplicada (2022)



Tal como se puede observar, en la tabla 9 se muestra que al efectuarse la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman, se ha obtenido un valor Rho de 0,529. Dicho valor, conforme a la tabla 5, corresponde a una correlación positiva y media; es decir ambas variables guardan correlación entre sí de forma significativa y puede interpretarse como que, mientras más se optimice la retroalimentación de comunicación interna, mayor será el compromiso laboral.

El resultado estadístico tiene congruencia con lo expuesto por Goldhaber, (1984) quien menciona que los mensajes fluyen entre las personas que conforman una organización a través de una red de comunicación llamada feedback o retroalimentación. Esta red se divide en redes formales e informales, que se definen según diferentes criterios, que tienen por finalidad facilitar el flujo de información, de manera que puede o bien potenciar o bien limitar el nivel de compromiso, de motivación, y de una actitud positiva por parte de los trabajadores. De esta manera, se puede afirmar que la retroalimentación de la comunicación interna influye en el compromiso laboral.

4.2 DISCUSIÓN

A diferencia de Concha (2016) y su abordaje a la comunicación interna a partir de las dimensiones: ámbitos de comunicación interna, comunicación interna entre colaboradores, comunicación interna con el supervisor directo y comunicación interna organizacional, es así que, en este estudio la comunicación interna se aborda desde las dimensiones: canales de comunicación interna, barreras de comunicación interna y retroalimentación de comunicación interna. Dicho modelo teórico fue considerado toda vez que resultó más relevante para la naturaleza de la organización donde se desarrolló la investigación.



Así, se discrepa respecto del estudio planteado por Concha (2016), toda vez que todos los elementos que este aborda en cuanto a la variable comunicación interna se abordan en la dimensión canales de comunicación de interna en el presente estudio, considerando que el estudio de Concha es limitado y no lo suficientemente amplio para medir apropiadamente la comunicación interna, puesto que adolece de un análisis de las barreras de comunicación así como de la retroalimentación de la comunicación al interior de las organizaciones.

Complementando los resultados obtenidos por Chalco (2018) Tacuchi (2017) y Armas (2014) quienes en su investigación arribaron a que la comunicación interna tiende a influir dentro del clima laboral, en esta investigación se determinó que la comunicación interna además influye significativamente en el compromiso laboral, por lo que se puede contrastar mediante la evidencia lo que autores como Chiavenato (2005) plantean al señalar que la comunicación interna es indispensable para lograr la necesaria coordinación de esfuerzos a fin de alcanzar los objetivos perseguidos por la organización.

Al replicar los resultados obtenidos por Reyes (2019) quien concluye que la comunicación interna tiene una influencia significativa en el compromiso laboral de los trabajadores, se puede afirmar de manera categórica que el compromiso laboral es en gran medida, consecuencia de las estrategias de comunicación interna utilizadas al interior de una organización, de manera que mientras mejor definidas se encuentren estas últimas, será mayor el compromiso laboral obtenido por los trabajadores de la entidad.

Se concuerda con la investigación desarrollada tanto por Chalco (2018) como con Tacuchi (2017) y Reyes (2019) respecto de sus resultados puesto que son similares a los obtenidos en el presente estudio, de manera que resulta concluyente afirmar que la comunicación interna influye de manera significativa en el compromiso laboral, y que no resulta solo una realidad observable en la Municipalidad Provincial de Moho.



De conformidad con lo planteado también por Bueso (2017) y Pelaes (2010) quienes plantean que existe una correlación positiva considerable entre clima organizacional y satisfacción laboral, se puede afirmar que una adecuada comunicación interna no solo influye en el nivel de compromiso laboral; sino también en el clima organizacional, que a su vez influye en la satisfacción laboral del trabajador.

Así mismo, conforme a los resultados obtenidos por Paredes (2018) quien concluyó que el liderazgo influye directamente en el compromiso laboral de los empleados, se puede deducir que si bien la comunicación interna es una variable que incide significativamente en el compromiso laboral, resulta no siendo la única, puesto que el liderazgo es también un factor sumamente importante. Por todo ello, se considera relevante que, en adelante se realicen investigaciones en las cuales se pueda medir de forma objetiva si el liderazgo o la comunicación interna constituyen el factor más determinante para generar compromiso laboral.

Existe concordancia con los resultados obtenidos por Paredes (2018) toda vez que el liderazgo es un elemento clave para la gestión de todos los elementos que componen una organización, siendo uno de ellos la comunicación interna, de manera que, si existe un adecuado liderazgo, existe también una adecuada gestión de la comunicación interna, lo cual a su vez redundará en la mejora en el compromiso laboral de los trabajadores.

En contraste, los hallazgos de Albán (2016) quien plantea que existe una asociación significativa inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso laboral, permiten determinar que si bien existen factores tales como la comunicación interna que mientras esté mejor definida habrá mayor compromiso laboral, existen otros factores tales como el síndrome de burnout que provocarán un efecto contrario de modo que cuanto es mayor la existencia del síndrome de burnout, menor es el nivel de compromiso laboral al



interior de una organización. Así, se puede afirmar que hay factores que deben potenciarse y otros que deben más bien limitarse a la hora de generar un elevado compromiso laboral.

Se concuerda con los resultados obtenidos por Albán (2016) dado que, si bien es cierto que es importante promover el desarrollo de una serie de actividades que provoquen el involucramiento directo del trabajador con la organización, la sobrecarga de tareas y funciones no hacen más que provocar lo que hoy se conoce como burnout, incluso en el plano de la comunicación interna, fatigando física y emocionalmente al trabajador.

Complementando los resultados obtenidos por Fernández (2015) y Roca (2012) quienes plantean que la comunicación interna incide de manera positiva en el desempeño laboral y en la cultura organizacional de los trabajadores, respectivamente; mediante los resultados obtenidos en la presente investigación se pudo determinar que además del desempeño laboral, la comunicación interna influye significativamente en el compromiso laboral, por lo que una inadecuada comunicación interna provocará que los colaboradores además de no estar comprometidos con su trabajo, tengan un desempeño laboral deficiente y se sientan ajenos a la cultura de la organización.

Se concuerda con los resultados obtenidos por Fernández (2015) y Roca (2012) toda vez que uno de los indicadores que permiten medir un adecuado compromiso laboral para la presente investigación es el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores, de manera que, al mejorar el rendimiento laboral, se mejora también el compromiso laboral lo cual resulta beneficioso para la organización.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Tabla 9

Contrastación de la hipótesis específica 1

VALOR	SIGNIFICADO
-1.00	Correlación negativa y perfecta
-0.90	Correlación negativa y muy fuerte
-0.75	Correlación negativa y considerable
-0.50	Correlación negativa y media
-0.25	Correlación negativa y débil
-0.10	Correlación negativa y muy débil
0.00	No existe correlación
0.10	Correlación positiva y muy débil
0.25	Correlación positiva y débil
0.50	Correlación positiva y media
0.75	Correlación positiva y considerable
0.90	Correlación positiva y muy fuerte
1.00	Correlación positiva y perfecta

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo basado en Hernández, (2018)

Como se planteó que la influencia de los canales de comunicación interna en el compromiso laboral es positiva y media; y el resultado obtenido tiene un valor Rho de 0,563 que corresponde a una correlación positiva y media; al contrastar dicho valor, se acepta la hipótesis específica 1.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Tabla 10

Contrastación de la hipótesis específica 2

VALOR	SIGNIFICADO
-1.00	Correlación negativa y perfecta
-0.90	Correlación negativa y muy fuerte
-0.75	Correlación negativa y considerable
-0.50	Correlación negativa y media
-0.25	Correlación negativa y débil
-0.10	Correlación negativa y muy débil
0.00	No existe correlación
0.10	Correlación positiva y muy débil
0.25	Correlación positiva y débil
0.50	Correlación positiva y media
0.75	Correlación positiva y considerable
0.90	Correlación positiva y muy fuerte
1.00	Correlación positiva y perfecta

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo basado en Hernández, (2018)



Como se planteó que la influencia de las barreras de comunicación interna en el compromiso laboral es positiva y media; y que además el resultado obtenido tiene un valor Rho de 0,567 que corresponde a una correlación positiva y media; al contrastar dicho valor, se acepta la hipótesis específica 1.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Tabla 11

Contrastación de la hipótesis específica 3

VALOR	SIGNIFICADO
-1.00	Correlación negativa y perfecta
-0.90	Correlación negativa y muy fuerte
-0.75	Correlación negativa y considerable
-0.50	Correlación negativa y media
-0.25	Correlación negativa y débil
-0.10	Correlación negativa y muy débil
0.00	No existe correlación
0.10	Correlación positiva y muy débil
0.25	Correlación positiva y débil
0.50	Correlación positiva y media
0.75	Correlación positiva y considerable
0.90	Correlación positiva y muy fuerte
1.00	Correlación positiva y perfecta

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo basado en Hernández, (2018)

Como la hipótesis específica 3 planteó que la influencia de la retroalimentación de comunicación interna en el compromiso laboral es positiva y media, el resultado obtenido permite aceptar la hipótesis específica 3.



Contrastación de la hipótesis general

Tabla 12

Contrastación de la hipótesis general

VALOR	SIGNIFICADO
-1.00	Correlación negativa y perfecta
-0.90	Correlación negativa y muy fuerte
-0.75	Correlación negativa y considerable
-0.50	Correlación negativa y media
-0.25	Correlación negativa y débil
-0.10	Correlación negativa y muy débil
0.00	No existe correlación
0.10	Correlación positiva y muy débil
0.25	Correlación positiva y débil
0.50	Correlación positiva y media
0.75	Correlación positiva y considerable
0.90	Correlación positiva y muy fuerte
1.00	Correlación positiva y perfecta

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo basado en Hernández, (2018)

Como la hipótesis general planteó que la influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho, 2021 es positiva y media, el resultado obtenido permite aceptar la hipótesis general.



CONCLUSIONES

- Se concluye que la influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho, 2021 es positiva y media. Esta conclusión se sustenta en la prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman formulado en la Tabla 5, en la que se obtuvo un valor Rho de 0,574. Conforme a dicho resultado, mientras mejor definida esté la comunicación interna en la institución, mayor será el compromiso laboral adoptado por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho.
- Se concluye que la influencia de los canales de comunicación interna en el compromiso laboral es positiva y media. Esta conclusión se sustenta en la prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman formulado en la Tabla 6, en la que se obtuvo un valor Rho de 0,563. Conforme a dicho resultado, mientras mejor definidos estén los canales de comunicación interna en la institución, mayor será el compromiso laboral adoptado por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho.
- Se concluye que la influencia de las barreras de comunicación interna en el compromiso laboral es positiva y media. Esta conclusión se sustenta en la prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman formulado en la Tabla 7, en la que se obtuvo un valor Rho de 0,567. Conforme a dicho resultado, mientras mejor se pueda lidiar con las barreras de comunicación interna en la institución, mayor será el compromiso laboral adoptado por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho.
- Se concluye que la influencia de la retroalimentación de comunicación interna en el compromiso laboral es positiva y media. Esta conclusión se sustenta en la prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman formulado en la



Tabla 9, en la que se obtuvo un valor Rho de 0,529. Conforme a dicho resultado, mientras mejor definidos se encuentren los mecanismos de retroalimentación de comunicación interna en la institución, mayor será el compromiso laboral adoptado por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Moho y especialmente a la alta directiva que diseñe e implemente un plan de comunicación interna, herramienta de uso común en la comunicación interna de las entidades privadas, toda vez que es un documento que facilita y potencia que la comunicación al interior de una organización se lleve a cabo de manera ágil, dinámica y efectiva y permita a su vez mantener e incrementar el compromiso laboral de los trabajadores.
- Se recomienda que, en el contenido del plan de comunicación interna, se detallen de forma precisa y consistente aquellos canales de comunicación interna tanto orales, tales como juntas, conferencias, llamadas telefónicas; así como escritos, tales como memorándum, cartas, manuales organizacionales, entre otros; que han de ser utilizados de manera formal por los integrantes de la organización para comunicarse de manera eficaz, dinámica respetuosa y fluida entre sus miembros.
- Se recomienda que se realicen investigaciones al interior de la organización con la finalidad de identificar las principales barreras de comunicación interna que puedan estar entorpeciendo el dinamismo y fluidez en la comunicación, sean estas barreras semánticas, barreras físicas o incluso barreras psicológicas; las mismas deben estar también recogidas en el plan de comunicación interna que se sugiere implementar.
- Se recomienda que en el plan de comunicación interna se considere también mecanismos de retroalimentación de comunicación interna, sean estos de forma descendente, ascendente e incluso horizontal, de manera tal que exista maneras de comprobar que los mensajes emitidos han sido adecuadamente recibidos, así como emitir sugerencias, reclamos u otras opiniones respecto de los mensajes



emitidos, a fin de que, siendo valoradas, puedan corregirse o mejorarse en beneficio de toda la institución.



BIBLIOGRAFÍA

- Albán A. (2016). Síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9992>
- Allen, N., y Meyer, J. (1997). El Compromiso Organizacional: Un Valor personal y empresarial en el Marketing Interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*. 54-64.
- Arce, A. (2017). Curso de Actualización en Gestión del Clima Organizacional. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* PUDC
- Arias, F. (2001). El Compromiso Personal hacia la Organización y la intención de permanencia: Algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración N° 200*. 78-85
- Armas, J. (2014). Comunicación Interna y Clima Laboral. Estudio realizado en Call Center de la Ciudad de Quetzaltenango. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson Educación.
- Bonilla, S. (2005). Correo electrónico y escritura digital: normativa lingüística y estrategias pragmáticas. *Revista Lingüística Española Actual*. 249-271.
- Casanovas, M. (2003). El correo electrónico como medio de aprendizaje lingüístico. *Cultura y educación*. 253-267.



- Challco, A. (2018). Comunicación interpersonal y clima organizacional en la dirección regional de educación puno - 2018. Puno: Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Charry, C. (2017). Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chiavenato, I. (2005). Administración del Recurso Humano. Nueva York: Ed Hartar Business.
- Chompoy, Y. (2006). Comunicación organizacional interna para fortalecer el funcionamiento de la comisión de control cívico de la corrupción en beneficio del desarrollo nacional. Quito, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Concha, A. (2016). Relación entre los niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una Universidad Privada de la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Universidad Casa Grande. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1049/1/Tesis1222CONr.pdf>
- <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1049/1/Tesis1222CONr.pdf>
- Crystal, D. (2001). Lenguaje e Internet. Editorial Cambridge
- Fernández, W. J. (2015). Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz. Huaraz: Universidad Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3419>



- Goldhaber, G. M. (1984). *Comunicación Organizacional*. Diana.
- Hernandez, R. C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Huatay, R. (2018). *Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en los trabajadores del Comité de Administración del Fondo Educativo*, Callao 2017. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Jiménez, G. (1998). *La Comunicación Interna*. Madrid: Diaz de Santos.
- Juárez, A., (2012). *Barreras de comunicación*.
<http://analijudoali.blogspot.pe/2012/05/barreras-de-la-comunicacion.html>
- Kreps, G. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. Wilmington, Delaware, Addison - Wesley Iberoamericana.
- López, Q. (2016). *Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo*. Lima, Perú: Universidad Peruana Unión.
- López, C., (2006). *El correo electrónico*. <http://elies.rediris.es/elies24/lopezalonso.html>
- Martínez, Velasco, & Abraham, N. (2002). *Comunicación organizacional práctica*. México: Trillas.
- Mercurio, Z. (2005). *Compromiso afectivo como esencia del Compromiso*
- Mora, J., (1999) *Explicación y Análisis: Taller de Comunicación*. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) México
- Organizacional una revisión integradora de la literatura. *Revisión de Desarrollo de Recursos Humanos*, 389-414.



Paredes, C. (2018). Liderazgo y Engagement del personal en el Centro Educativo Saberes Trujillo. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12785?show=full>

Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente una empresa de servicios telefónicos. Lima, Perú.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1140>

Ramos, A. (2005). *El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima*. Universidad de Colima.

<http://bvirtual.ucol.mx/consultaxcategoria.php?seccion=2&page=19&categoria=3&page=17>

Reyes, L. M. (2019). Influencia de la comunicación interna en el engagement de los trabajadores del centro de idiomas de la UNASAM, 2019. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17400>

Roca, S. (2012). Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1689/Roca_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SERVIR (2017) *Guía para la gestión de la Comunicación interna*.
<https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res151-2017-SERVIR-PE.pdf>

Tacuchi, S. (2017). *La comunicación interna y el clima organizacional, en la municipalidad provincial de Lauricocha*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/693>

Tinta, M. (2020). *Gestión por competencias y su relación con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Moho, periodo 2020*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16432>

Trani, J. (2015). *La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones*. España: DAS Internacional. Universidad de Barcelona.
<http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/140388>

Yus, F. (2004). *Ciberprágmatica. El uso del lenguaje en internet*. Ariel



ANEXOS

ANEXO 1

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Apreciación General por Indicador)

I. DATOS GENERALES:

1. Título de la investigación:
2. Nombre del instrumento: Cuestionario
3. Nombre y Apellidos del experto:

Instrucciones: Sirvase marcar con una X en la casilla correspondiente su evaluación por indicador. Adicionalmente si su opinión es muy mala, mala o regular, tenga a bien de alcanzar las sugerencias o recomendaciones del caso en la casilla respectiva para mejorar el indicador del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

Indicador	Criterio (El instrumento de medición)	Opinión de expertos (Escriba su opinión en %)				Sugerencias o recomendaciones
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno Muy bueno	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X	X	
Objetividad	Se expresa en conductas observables					
Importancia	Responde al avance de la ciencia			X		
Organización	Tiene organización lógica					
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Adecuación	Es adecuado para valorar el constructo o variable a medir			X	X	
Consistencia	Se basa en aspectos teóricos y científicos					
Coherencia	Existe coherencia entre la variable, dimensiones, indicadores y opciones de respuesta			X		
Metodología	Responde al propósito de la medición				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Opinión de aplicabilidad: Muy mala () Mala () Regular () Buena () Muy buena ()

Grado académico		
DNI	Celular	Email

Howard H. Rosas Becerra
 DOCENTE

FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Apreciación General por Indicador)



I. DATOS GENERALES:

1. **Título de la investigación:**
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario
3. **Nombre y Apellidos del experto:**

Instrucciones: Sirvase marcar con una X en la casilla correspondiente su evaluación por indicador. Adicionalmente si su opinión es muy mala, mala o regular, tenga a bien de alcanzar las sugerencias o recomendaciones del caso en la casilla respectiva para mejorar el indicador del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

Indicador	Criterio (El instrumento de medición)	Opinión de expertos (Escriba su opinión en %)				Sugerencias o recomendaciones
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
Objetividad	Se expresa en conductas observables			X		
Importancia	Responde al avance de la ciencia				X	
Organización	Tiene organización lógica			X		
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Adecuación	Es adecuado para valorar el constructo o variable a medir			X		
Consistencia	Se basa en aspectos técnicos y científicos			X		
Coherencia	Existe coherencia entre la variable, dimensiones, indicadores y opciones de respuesta			X		
Metodología	Responde al propósito de la medición				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			X		

Opinión de aplicabilidad: Muy mala () Mala () Regular () Buena (X) Muy buena ()

Grado académico	
DNI	Celular
Email	

M. Sc. **Abelardo Rodríguez Huamani**
 CASO N° 000181

FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Hipótesis	Objetivos	Variables	Costo total	Métodos	Diseño Estadístico
¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho, 2021?	La influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho, 2021 es positiva y media.	Determinar la influencia de la comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho, 2021	VI Comunicación interna VD. Compromiso laboral			Prueba de confiabilidad
¿Cuál es la influencia de los canales de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho?	La influencia de los canales de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho, 2021 es positiva y media.	Identificar la influencia de los canales de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho	VE1 Canales de comunicación interna V2. Compromiso laboral		Deductivo	Coefficiente de correlación de Spearman
¿Cuál es la influencia de las barreras de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho?	La influencia de las barreras de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho, 2021 es positiva y media.	Identificar la influencia de las barreras de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho	VE1 Barreras de comunicación interna V2. Compromiso laboral	S/. 7699.00		
¿Cuál es la influencia de la retroalimentación de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho?	La influencia de la retroalimentación de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho, 2021 es positiva y media.	Identificar la influencia de la retroalimentación de comunicación interna en el compromiso laboral de la Municipalidad Provincial de Moho	VE1 Retroalimentación de comunicación interna V2. Compromiso laboral			

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Comunicación interna	La comunicación interna es una serie de actos realizados y agregados para desarrollar las relaciones en una organización con el fin de comprometerla.	La comunicación interna se mide a través de la eficacia de los canales de comunicación interna, las posibles barreras de comunicación interna existentes, y la eficacia de la retroalimentación de la comunicación interna que se efectúe	Canales de comunicación interna	Canales escritos	ítem 1, ítem 2, ítem 3 Ítem 4, ítem 5, ítem 6, ítem 7
			Barreras de comunicación interna	Barreras semánticas Barreras físicas Barreras psicológicas	Ítem 8, ítem 9 Ítem 10, ítem 11, ítem 12 Ítem 13, ítem 14
Compromiso Laboral	El compromiso laboral es un sentimiento de pertenencia o apego a un trabajo concreto.	El compromiso laboral puede medirse a partir del nivel del aprecio a la institución o compromiso afectivo, de la voluntad de compromiso del individuo o compromiso continuo y del conjunto de reglas que regulan la actividad laboral o compromiso normativo	Retroalimentación de comunicación interna	Comunicación descendente Comunicación ascendente	Ítem 15, ítem 16 Ítem 17, ítem 18
			Compromiso afectivo Compromiso continuo	Compromiso afectivo Compromiso continuo	Ítem 19, ítem 20 Ítem 21, ítem 22, ítem 23, ítem 24, ítem 25 Ítem 26, ítem 27
			Compromiso normativo	Compromiso normativo	Ítem 28, ítem 29, ítem 30, ítem 31



ANEXO 4

CUESTIONARIO ESCALA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO LABORAL

Mediante el presente cuestionario, se pretende determinar la influencia de la comunicación interna y el compromiso laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho. Lea detenidamente los enunciados y marque según su percepción conforme a la siguiente escala en la que 1= nunca; 2=casi nunca; 3=algunas veces; 4=casi siempre y 5=siempre

	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
1	La Municipalidad Provincial de Moho emite memorándums a sus trabajadores cuando es necesario hacerlo					
2	La Municipalidad Provincial de Moho emite oficios o cartas en los plazos y fechas establecidas					
3	Los manuales organizacionales de la Municipalidad Provincial de Moho están adecuadamente redactados					
4	En la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza la comunicación telefónica de manera razonable					
5	En la Municipalidad Provincial de Moho se convoca a reuniones o juntas de trabajo solo cuando es necesario					
6	En la Municipalidad Provincial de Moho se realizan capacitaciones al personal de forma adecuada					
7	En la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza de manera adecuada y razonable el correo electrónico institucional					
8	Los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Moho a sus trabajadores suelen estar ortográficamente bien redactados.					
9	Los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Moho tienen un tono formal y respetuoso con el trabajador					
10	En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho el silencio en el ambiente permite que se propicie una adecuada comunicación					
11	En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho la iluminación es adecuada como para que se propicie una adecuada comunicación					
12	En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho las oficinas se encuentran lo suficientemente cerca unas de otras como para que se propicie una adecuada comunicación					
13	En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho se suelen tomar con agrado las comunicaciones emitidas hacia el personal					



14	En las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho se suelen acatar las comunicaciones emitidas hacia el personal					
15	Los comunicados emitidos por la dirección de la Municipalidad Provincial son entendibles por los trabajadores.					
16	Los comunicados emitidos por la dirección de la Municipalidad Provincial son emitidos de manera oportuna					
17	Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho pueden hacer llegar sus quejas y sugerencias a la alta dirección con facilidad					
18	Los directivos de la Municipalidad Provincial de Moho atienden oportunamente las sugerencias y quejas de los trabajadores					
19	En la Municipalidad Provincial de Moho los directivos organizan adecuadamente actividades que propicien las relaciones interpersonales de sus trabajadores					
20	En la Municipalidad Provincial de Moho, los trabajadores cuentan con suficiente tiempo para interactuar y establecer relaciones interpersonales					
21	Siento que el personal que labora en la Municipalidad Provincial de Moho es como mi familia					
22	Me siento orgulloso de pertenecer a la Municipalidad Provincial de Moho					
23	La Municipalidad Provincial de Moho es importante para mí					
24	Siento satisfacción al realizar mi trabajo en la Municipalidad Provincial de Moho					
25	Siento que trabajar en la Municipalidad Provincial de Moho me hace feliz					
26	Siento que el monto salarial que percibo en la Municipalidad Provincial de Moho compensa mi esfuerzo en el trabajo					
27	Siento que tendría pocas probabilidades de conseguir un trabajo igual o mejor si dejo de trabajar en la Municipalidad Provincial de Moho					
28	Soy solidario con mis colegas en el desarrollo de mis actividades laborales en la Municipalidad Provincial de Moho					
29	Soy respetuoso de las normas y reglamentos establecidos en la Municipalidad Provincial de Moho					
30	Soy ético al momento de desempeñarme laboralmente en la Municipalidad Provincial de Moho					
31	Me involucro de manera permanente en actividades que beneficien a la Municipalidad Provincial de Moho					

Gracias por su colaboración.

ANEXO 5

PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE DATOS

PRUEBA PILOTO

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
E1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	5	5	5
E2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
E3	5	5	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	2	3
E4	3	5	3	5	3	1	3	1	5	3	3	1	3	5	3	5	5	3	1	3	1	5
E5	5	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3	2	3	4	1	4	4
E6	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2
E7	4	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	4	4
E8	3	2	2	3	2	1	1	3	3	3	2	4	2	4	3	3	1	1	1	3	1	1
E9																						
E10																						

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	%
	8	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	8	100,0

^a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	20

RELIABILITY
/VARIABLES=P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28 P29 P30 P31
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\USUARIO\Downloads\FIENICIENTES 30 DE SEPTIEMBRE FANY\PRUEBA PILOTO INSTRUMENTO.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	%
	8	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	8	100,0

^a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	11

REGRESIÓN LINEAL MÚLTIPLE

Regresión

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\USUARIO\Downloads\NOVIEMBRE 8 - FANT\NOVIEMBRE 8 - FANT\APLICACIÓN DE INSTRUMENTO FANT.sav

Variables introducidas/eliminadas^a

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Rehabilitación de comunicación interna, Barreras de comunicación interna, Canales de comunicación interna ^b		Introducir

a. Variable dependiente: Compromiso laboral.
b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregido	Error tp. de la estimación
1	.666 ^a	.470	.450	3,991

a. Variables predictoras: (Constante), Rehabilitación de comunicación interna, Barreras de comunicación interna, Canales de comunicación interna.
b. Variable dependiente: Compromiso laboral.

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	1116,478	3	372,159	23,368	.000 ^b
	Residual	1250,173	78	16,026		
	Total	2374,651	82			

a. Variable dependiente: Compromiso laboral.
b. Variables predictoras: (Constante), Rehabilitación de comunicación interna, Barreras de comunicación interna, Canales de comunicación interna.

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Intervalo de confianza de 95.0% para B		
		B	Error tp.	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	12,789	4,984		2,566	.012	2,868	22,711
	Canales de comunicación interna	-.446	.191	-.353	-2,336	.022	-.826	-.066

REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

Regresión

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\USUARIO\Downloads\NOVIEMBRE 8 - FANT\NOVIEMBRE 8 - FANT\APLICACIÓN DE INSTRUMENTO FANT.sav

Variables introducidas/eliminadas^a

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Canales de comunicación interna ^b		Introducir

a. Variable dependiente: Compromiso laboral.
b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregido	Error tp. de la estimación
1	.434 ^a	.189	.179	4,677

a. Variables predictoras: (Constante), Canales de comunicación interna.
b. Variable dependiente: Compromiso laboral.

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	447,789	1	447,789	18,824	.000 ^b
	Residual	1926,861	81	23,788		
	Total	2374,651	82			

a. Variable dependiente: Compromiso laboral.
b. Variables predictoras: (Constante), Canales de comunicación interna.

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Intervalo de confianza de 95.0% para B		
		B	Error tp.	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	12,789	4,984		2,566	.012	2,868	22,711
	Canales de comunicación interna	-.446	.191	-.353	-2,336	.022	-.826	-.066



ANEXO 6

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL CUESTIONARIO

ÍTEM 1 LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO EMITE MEMORÁNDUMS A SUS TRABAJADORES CUANDO ES NECESARIO HACERLO

Tabla 13: ítem 1 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	3	3,6	3,6	6,0
Algunas veces	4	4,8	4,8	10,8
Válidos				
Casi siempre	31	37,3	37,3	48,2
Siempre	43	51,8	51,8	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 13, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia la Municipalidad Provincial de Moho emite memorándums a sus trabajadores cuando es necesario hacerlo, el 2,4% de los trabajadores consideró que nunca la Municipalidad Provincial de Moho emite memorándums a sus trabajadores cuando es necesario hacerlo; el 3,6% consideró que casi nunca la Municipalidad Provincial de Moho emite memorándums a sus trabajadores cuando es necesario hacerlo; el 4,8% consideró que algunas veces la Municipalidad Provincial de Moho emite memorándums a sus trabajadores cuando es necesario hacerlo; el 37,3% consideró que casi siempre la Municipalidad Provincial de Moho emite memorándums a sus trabajadores cuando es necesario hacerlo y el 51,8% consideró que siempre la Municipalidad Provincial de Moho emite memorándums a sus trabajadores cuando es necesario hacerlo.

ÍTEM 2 LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO EMITE OFICIOS O CARTAS EN LOS PLAZOS Y FECHAS ESTABLECIDAS

Tabla 14: ítem 2 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	1	1,2	1,2	3,6
Algunas Válidos veces	2	2,4	2,4	6,0
Casi siempre	49	59,0	59,0	65,1
Siempre	29	34,9	34,9	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 14, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mocho respecto de con qué frecuencia la Municipalidad Provincial de Mocho emite oficios o cartas en los plazos y fechas establecidas, el 2,4% de los trabajadores consideró que nunca la Municipalidad Provincial de Mocho emite oficios o cartas en los plazos y fechas establecidas; el 1,2% consideró que casi nunca la Municipalidad Provincial de Mocho emite oficios o cartas en los plazos y fechas establecidas; el 2,4% consideró que algunas veces la Municipalidad Provincial de Mocho emite oficios o cartas en los plazos y fechas establecidas; el 59% consideró que casi siempre la Municipalidad Provincial de Mocho emite oficios o cartas en los plazos y fechas establecidas y el 34,9% consideró que siempre la Municipalidad Provincial de Mocho emite oficios o cartas en los plazos y fechas establecidas.

ÍTEM 3 LOS MANUALES ORGANIZACIONALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO ESTÁN ADECUADAMENTE REDACTADOS

Tabla 15: ítem 3 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	1	1,2	1,2	3,6
Algunas veces	1	1,2	1,2	4,8
Válidos				
Casi siempre	40	48,2	48,2	53,0
Siempre	39	47,0	47,0	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 15, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia los manuales organizacionales de la Municipalidad Provincial de Moho están adecuadamente redactados, el 2,4% de los trabajadores consideró que nunca los manuales organizacionales de la Municipalidad Provincial de Moho están adecuadamente redactados; el 1,2% consideró que casi nunca los manuales organizacionales de la Municipalidad Provincial de Moho están adecuadamente redactados; el 1,2% consideró que algunas veces los manuales organizacionales de la Municipalidad Provincial de Moho están adecuadamente redactados; el 48,2% consideró que casi siempre los manuales organizacionales de la Municipalidad Provincial de Moho están adecuadamente redactados y el 47% consideró que siempre los manuales organizacionales de la Municipalidad Provincial de Moho están adecuadamente redactados.

ÍTEM 4 EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO SE UTILIZA LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA DE MANERA RAZONABLE

Tabla 16: ítem 4 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,6	3,6	3,6
Casi nunca	1	1,2	1,2	4,8
Algunas veces	4	4,8	4,8	9,6
Válidos				
Casi siempre	36	43,4	43,4	53,0
Siempre	39	47,0	47,0	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 16, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia en la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza la comunicación telefónica de manera razonable, el 3,6% de los trabajadores consideró que nunca en la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza la comunicación telefónica de manera razonable; el 1,2% consideró que casi nunca en la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza la comunicación telefónica de manera razonable; el 4,8% consideró que algunas veces en la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza la comunicación telefónica de manera razonable; el 43,4% consideró que casi siempre en la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza la comunicación telefónica de manera razonable y el 47% consideró que siempre en la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza la comunicación telefónica de manera razonable.

ÍTEM 5 EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO SE CONVOCA A REUNIONES O JUNTAS DE TRABAJO SOLO CUANDO ES NECESARIO

Tabla 17: ítem 5 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	1	1,2	1,2	2,4
Algunas veces	8	9,6	9,6	12,0
Válidos				
Casi siempre	28	33,7	33,7	45,8
Siempre	45	54,2	54,2	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 17, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia en la Municipalidad Provincial de Moho se convoca a reuniones o juntas de trabajo solo cuando es necesario, el 1,2% de los trabajadores consideró que nunca en la Municipalidad Provincial de Moho se convoca a reuniones o juntas de trabajo solo cuando es necesario; el 1,2% consideró que casi nunca en la Municipalidad Provincial de Moho se convoca a reuniones o juntas de trabajo solo cuando es necesario; el 9,6% consideró que algunas veces en la Municipalidad Provincial de Moho se convoca a reuniones o juntas de trabajo solo cuando es necesario; el 33,7% consideró que casi siempre en la Municipalidad Provincial de Moho se convoca a reuniones o juntas de trabajo solo cuando es necesario y el 54,2% consideró que siempre en la Municipalidad Provincial de Moho se convoca a reuniones o juntas de trabajo solo cuando es necesario.



ÍTEM 6 EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO SE REALIZAN CAPACITACIONES AL PERSONAL EN FORMA ADECUADA

Tabla 18: ítem 6 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	3	3,6	3,6	4,8
Algunas Válidos veces	5	6,0	6,0	10,8
Casi siempre	29	34,9	34,9	45,8
Siempre	45	54,2	54,2	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 18, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia en la Municipalidad Provincial de Moho se realizan capacitaciones al personal en forma adecuada, el 1,2% de los trabajadores consideró que nunca en la Municipalidad Provincial de Moho se realizan capacitaciones al personal en forma adecuada; el 3,6% consideró que casi nunca en la Municipalidad Provincial de Moho se realizan capacitaciones al personal en forma adecuada; el 6% consideró que algunas veces en la Municipalidad Provincial de Moho se realizan capacitaciones al personal en forma adecuada; el 34,9% consideró que casi siempre en la Municipalidad Provincial de Moho se realizan capacitaciones al personal en forma adecuada y el 54,2% consideró que siempre en la Municipalidad Provincial de Moho se realizan capacitaciones al personal en forma adecuada.



ÍTEM 7 EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO SE UTILIZA DE MANERA ADECUADA Y RAZONABLE EL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Tabla 19: ítem 7 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	1	1,2	1,2	2,4
Algunas veces	4	4,8	4,8	7,2
Válidos				
Casi siempre	24	28,9	28,9	36,1
Siempre	53	63,9	63,9	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 19, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia en la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza de manera adecuada y razonable el correo electrónico institucional, el 1,2% de los trabajadores consideró que nunca en la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza de manera adecuada y razonable el correo electrónico institucional; el 1,2% consideró que casi nunca en la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza de manera adecuada y razonable el correo electrónico institucional; el 4,8% consideró que algunas veces en la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza de manera adecuada y razonable el correo electrónico institucional; el 28,9% consideró que casi siempre en la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza de manera adecuada y razonable el correo electrónico institucional y el 63,9% consideró que siempre en la Municipalidad Provincial de Moho se utiliza de manera adecuada y razonable el correo electrónico institucional.



ÍTEM 8 LOS COMUNICADOS EMITIDOS POR LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO A SUS TRABAJADORES SUELEN ESTAR ORTOGRÁFICAMENTE BIEN REDACTADOS

Tabla 20: ítem 8 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	3	3,6	3,6	4,8
Algunas veces	2	2,4	2,4	7,2
Válidos				
Casi siempre	40	48,2	48,2	55,4
Siempre	37	44,6	44,6	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 20, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Moho a sus trabajadores suelen estar ortográficamente bien redactados, el 1,2% de los trabajadores consideró que nunca los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Moho a sus trabajadores suelen estar ortográficamente bien redactados; el 3,6% consideró que casi nunca los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Moho a sus trabajadores suelen estar ortográficamente bien redactados; el 2,4% consideró que algunas veces los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Moho a sus trabajadores suelen estar ortográficamente bien redactados; el 48,2% consideró que casi siempre los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Moho a sus trabajadores suelen estar ortográficamente bien redactados y el 44,6% consideró que siempre los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Moho a sus trabajadores suelen estar ortográficamente bien redactados.



ÍTEM 9 LOS COMUNICADOS EMITIDOS POR LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO TIENEN UN TONO FORMAL Y RESPETUOSO CON EL TRABAJADOR

Tabla 21: ítem 9 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	2,4	2,4	2,4
Válidos Casi siempre	38	45,8	45,8	48,2
Siempre	43	51,8	51,8	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 21, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Moho tienen un tono formal y respetuoso con el trabajador, el 2,4% de los trabajadores consideró que algunas veces los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Moho tienen un tono formal y respetuoso con el trabajador; el 45,8% consideró que casi siempre los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Moho tienen un tono formal y respetuoso con el trabajador y el 51,8% consideró que siempre los comunicados emitidos por la Municipalidad Provincial de Moho tienen un tono formal y respetuoso con el trabajador.



ÍTEM 10 EN LAS INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO EL SILENCIO EN EL AMBIENTE PERMITE QUE SE PROPICIE UNA ADECUADA COMUNICACIÓN

Tabla 22: ítem 10 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	6	7,2	7,2	7,2
Válidos Casi siempre	29	34,9	34,9	42,2
Siempre	48	57,8	57,8	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 22, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho el silencio en el ambiente permite que se propicie una adecuada comunicación, el 7,2% de los trabajadores consideró que algunas veces en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho el silencio en el ambiente permite que se propicie una adecuada comunicación; el 34,9% consideró que casi siempre en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho el silencio en el ambiente permite que se propicie una adecuada comunicación y el 57,8% consideró que siempre en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho el silencio en el ambiente permite que se propicie una adecuada comunicación.



ÍTEM 11 EN LAS INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO LA ILUMINACIÓN ES ADECUADA COMO PARA QUE SE PROPICIE UNA ADECUADA COMUNICACIÓN

Tabla 23: ítem 11 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	1,2	1,2
	Algunas veces	1	1,2	2,4
	Casi siempre	36	43,4	45,8
	Siempre	45	54,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 23, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho la iluminación es adecuada como para que se propicie una adecuada comunicación, el 1,2% de los trabajadores consideró que casi nunca en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho la iluminación es adecuada como para que se propicie una adecuada comunicación; el 1,2% consideró que algunas veces en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho la iluminación es adecuada como para que se propicie una adecuada comunicación; el 43,4% consideró que casi siempre en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho la iluminación es adecuada como para que se propicie una adecuada comunicación y el 54,2% consideró que siempre en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho la iluminación es adecuada como para que se propicie una adecuada comunicación.

ÍTEM 12 EN LAS INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO LAS OFICINAS SE ENCUENTRAN LO SUFICIENTEMENTE CERCA UNAS DE OTRAS COMO PARA QUE SE PROPICIE UNA ADECUADA COMUNICACIÓN

Tabla 24: ítem 12 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi nunca	1	1,2	1,2	1,2
Algunas veces	9	10,8	10,8	12,0
Casi siempre	26	31,3	31,3	43,4
Siempre	47	56,6	56,6	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 24, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho las oficinas se encuentran lo suficientemente cerca unas de otras como para que se propicie una adecuada comunicación, el 1,2% de los trabajadores consideró que casi nunca en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho las oficinas se encuentran lo suficientemente cerca unas de otras como para que se propicie una adecuada comunicación; el 10,8% consideró que algunas veces en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho las oficinas se encuentran lo suficientemente cerca unas de otras como para que se propicie una adecuada comunicación; el 31,3% consideró que casi siempre en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho las oficinas se encuentran lo suficientemente cerca unas de otras como para que se propicie una adecuada comunicación y el 56,6% consideró que siempre en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho las oficinas se



encuentran lo suficientemente cerca unas de otras como para que se propicie una adecuada comunicación

ÍTEM 13 EN LAS INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO SE SUELEN TOMAR CON AGRADO LAS COMUNICACIONES EMITIDAS HACIA EL PERSONAL

Tabla 25: ítem 13 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	4	4,8	4,8	4,8
Válidos Casi siempre	30	36,1	36,1	41,0
Siempre	49	59,0	59,0	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 25, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho se suelen tomar con agrado las comunicaciones emitidas hacia el personal, el 4,8% de los trabajadores consideró que algunas veces en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho se suelen tomar con agrado las comunicaciones emitidas hacia el personal; el 36,1% consideró que casi siempre en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho se suelen tomar con agrado las comunicaciones emitidas hacia el personal; el 49% consideró que siempre en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho se suelen tomar con agrado las comunicaciones emitidas hacia el personal.

ÍTEM 14 EN LAS INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO SE SUELEN ACATAR LAS COMUNICACIONES EMITIDAS HACIA EL PERSONAL

Tabla 26: ítem 14 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	10	12,0	12,0	12,0
Válidos Casi siempre	47	56,6	56,6	68,7
Siempre	26	31,3	31,3	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 26, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho suelen acatar las comunicaciones emitidas hacia el personal, el 12% de los trabajadores consideró que algunas veces en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho suelen acatar las comunicaciones emitidas hacia el personal; el 56,6% consideró que casi siempre en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho suelen acatar las comunicaciones emitidas hacia el personal y el 31,3% consideró que siempre en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Moho suelen acatar las comunicaciones emitidas hacia el personal.



ÍTEM 15 LOS COMUNICADOS EMITIDOS POR LA DIRECCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SON ENTENDIBLES POR LOS TRABAJADORES

Tabla 27: ítem 15 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	1,2	1,2
	Algunas veces	4	4,8	6,0
	Casi siempre	34	41,0	47,0
	Siempre	44	53,0	100,0
	Total	83	100,0	100,0

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 27, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia los comunicados emitidos por la dirección de la Municipalidad Provincial son entendibles por los trabajadores el 1,2% de los trabajadores consideró que casi nunca los comunicados emitidos por la dirección de la Municipalidad Provincial son entendibles por los trabajadores; el 4,8% consideró que algunas veces los comunicados emitidos por la dirección de la Municipalidad Provincial son entendibles por los trabajadores; el 41% consideró que casi siempre los comunicados emitidos por la dirección de la Municipalidad Provincial son entendibles por los trabajadores y el 53% consideró que siempre los comunicados emitidos por la dirección de la Municipalidad Provincial son entendibles por los trabajadores.



ÍTEM 16 LOS COMUNICADOS EMITIDOS POR LA DIRECCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SON EMITIDOS DE MANERA OPORTUNA

Tabla 28: ítem 16 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,2	1,2
	Algunas veces	6	7,2	8,4
	Casi siempre	37	44,6	53,0
	Siempre	39	47,0	100,0
	Total	83	100,0	100,0

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 28, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia los comunicados emitidos por la dirección de la municipalidad provincial son emitidos de manera oportuna, el 1,2% de los trabajadores consideró que nunca los comunicados emitidos por la dirección de la municipalidad provincial son emitidos de manera oportuna; el 7,2% consideró que algunas veces los comunicados emitidos por la dirección de la municipalidad provincial son emitidos de manera oportuna; el 44,6% consideró que casi siempre los comunicados emitidos por la dirección de la municipalidad provincial son emitidos de manera oportuna y el 47% consideró que siempre los comunicados emitidos por la dirección de la municipalidad provincial son emitidos de manera oportuna.



ÍTEM 17 LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO PUEDEN HACER LLEGAR SUS QUEJAS Y SUGERENCIAS A LA ALTA DIRECCIÓN CON FACILIDAD

Tabla 29: ítem 17 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	2	2,4	2,4	3,6
Algunas veces	5	6,0	6,0	9,6
Válidos				
Casi siempre	33	39,8	39,8	49,4
Siempre	42	50,6	50,6	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 29, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho pueden hacer llegar sus quejas y sugerencias a la alta dirección con facilidad, el 1,2% consideró que nunca los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho pueden hacer llegar sus quejas y sugerencias a la alta dirección con facilidad; el 2,4% consideró que casi nunca los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho pueden hacer llegar sus quejas y sugerencias a la alta dirección con facilidad; el 6% consideró que algunas veces los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho pueden hacer llegar sus quejas y sugerencias a la alta dirección con facilidad; el 39,8% consideró que casi siempre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho pueden hacer llegar sus quejas y sugerencias a la alta dirección con facilidad y el 50,6% consideró que siempre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho pueden hacer llegar sus quejas y sugerencias a la alta dirección con facilidad.

ÍTEM 18 LOS DIRECTIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO ATIENDEN OPORTUNAMENTE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LOS TRABAJADORES

Tabla 30: ítem 18 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	3	3,6	3,6	4,8
Algunas veces	3	3,6	3,6	8,4
Válidos				
Casi siempre	33	39,8	39,8	48,2
Siempre	43	51,8	51,8	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 30, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia los directivos de la Municipalidad Provincial de Moho atienden oportunamente las sugerencias y quejas de los trabajadores, el 1,2% consideró que nunca los directivos de la Municipalidad Provincial de Moho atienden oportunamente las sugerencias y quejas de los trabajadores; el 3,6% consideró que casi nunca los directivos de la Municipalidad Provincial de Moho atienden oportunamente las sugerencias y quejas de los trabajadores; el 3,6% consideró que algunas veces los directivos de la Municipalidad Provincial de Moho atienden oportunamente las sugerencias y quejas de los trabajadores; el 39,8% consideró que casi siempre los directivos de la Municipalidad Provincial de Moho atienden oportunamente las sugerencias y quejas de los trabajadores y el 51,8% consideró que siempre los directivos de la Municipalidad Provincial de Moho atienden oportunamente las sugerencias y quejas de los trabajadores.



ÍTEM 19 EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO LOS DIRECTIVOS ORGANIZAN ADECUADAMENTE ACTIVIDADES QUE PROPICIEN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE SUS TRABAJADORES

Tabla 31: ítem 19 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	2	2,4	2,4	3,6
Algunas veces	5	6,0	6,0	9,6
Válidos				
Casi siempre	37	44,6	44,6	54,2
Siempre	38	45,8	45,8	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 31, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia en la Municipalidad Provincial de Moho los directivos organizan adecuadamente actividades que propicien las relaciones interpersonales de sus trabajadores, el 1,2% consideró que nunca en la Municipalidad Provincial de Moho los directivos organizan adecuadamente actividades que propicien las relaciones interpersonales de sus trabajadores; el 2,4% consideró que casi nunca en la Municipalidad Provincial de Moho los directivos organizan adecuadamente actividades que propicien las relaciones interpersonales de sus trabajadores; el 6% consideró que algunas veces en la Municipalidad Provincial de Moho los directivos organizan adecuadamente actividades que propicien las relaciones interpersonales de sus trabajadores; el 44,6% consideró que casi siempre en la Municipalidad Provincial de Moho los directivos organizan adecuadamente actividades que propicien las relaciones interpersonales de sus trabajadores; el 45,8% consideró que

siempre en la Municipalidad Provincial de Moho los directivos organizan adecuadamente actividades que propicien las relaciones interpersonales de sus trabajadores.

ÍTEM 20 EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, LOS TRABAJADORES CUENTAN CON SUFICIENTE TIEMPO PARA INTERACTUAR Y ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES

Tabla 32: ítem 20 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	2	2,4	2,4	3,6
Algunas veces	6	7,2	7,2	10,8
Válidos				
Casi siempre	43	51,8	51,8	62,7
Siempre	31	37,3	37,3	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 32, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia en la Municipalidad Provincial de Moho los trabajadores cuentan con suficiente tiempo para interactuar y establecer relaciones interpersonales, el 1,2% consideró que nunca en la Municipalidad Provincial de Moho los trabajadores cuentan con suficiente tiempo para interactuar y establecer relaciones interpersonales; el 2,4% consideró que casi nunca en la Municipalidad Provincial de Moho los trabajadores cuentan con suficiente tiempo para interactuar y establecer relaciones interpersonales; el 7,2% consideró que algunas veces en la Municipalidad Provincial de Moho los trabajadores cuentan con suficiente tiempo para interactuar y establecer relaciones interpersonales; el 51,8% consideró que casi siempre en la Municipalidad Provincial de Moho los trabajadores cuentan con suficiente tiempo para interactuar y establecer relaciones interpersonales y el 37,3% consideró que



siempre en la Municipalidad Provincial de Moho los trabajadores cuentan con suficiente tiempo para interactuar y establecer relaciones interpersonales.

ÍTEM 21 SIENTO QUE EL PERSONAL QUE LABORA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO ES COMO MI FAMILIA

Tabla 33: ítem 21 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,4	2,4	2,4
Algunas veces	4	4,8	4,8	7,2
Válidos Casi siempre	31	37,3	37,3	44,6
Siempre	46	55,4	55,4	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 33, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia sienten que el personal que labora en la Municipalidad Provincial de Moho es como su familia, el 2,4% consideró que nunca sienten que el personal que labora en la Municipalidad Provincial de Moho es como su familia; el 4,8% consideró que algunas veces sienten que el personal que labora en la Municipalidad Provincial de Moho es como su familia; el 37,3% consideró que casi siempre sienten que el personal que labora en la Municipalidad Provincial de Moho es como su familia y el 55,4% consideró que siempre sienten que el personal que labora en la Municipalidad Provincial de Moho es como su familia.



ÍTEM 22 ME SIENTO ORGULLOSO DE PERTENECER A LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO

Tabla 34: ítem 22 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	1,2	1,2
	Algunas veces	1	1,2	2,4
	Casi siempre	31	37,3	39,8
	Siempre	50	60,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 34, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia se sienten orgullosos de pertenecer a la Municipalidad Provincial de Moho, el 1,2% consideró que casi nunca se sienten orgullosos de pertenecer a la Municipalidad Provincial de Moho; el 1,2% consideró que algunas veces se sienten orgullosos de pertenecer a la Municipalidad Provincial de Moho; el 37,3% consideró que casi siempre se sienten orgullosos de pertenecer a la Municipalidad Provincial de Moho y el 60,2% consideró que siempre se sienten orgullosos de pertenecer a la Municipalidad Provincial de Moho.



ÍTEM 23 LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO ES IMPORTANTE PARA MÍ

Tabla 35: ítem 23 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	1,2	1,2
	Algunas veces	3	3,6	4,8
	Casi siempre	33	39,8	44,6
	Siempre	46	55,4	100,0
	Total	83	100,0	100,0

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 35, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia la Municipalidad Provincial de Moho es importante para ellos, el 1,2% consideró que casi nunca la Municipalidad Provincial de Moho es importante para ellos; el 3,6% consideró que algunas veces la Municipalidad Provincial de Moho es importante para ellos; el 39,8% consideró que casi siempre la Municipalidad Provincial de Moho es importante para ellos y el 55,4% consideró que siempre la Municipalidad Provincial de Moho es importante para ellos.

ÍTEM 24 SIENTO SATISFACCIÓN AL REALIZAR MI TRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO

Tabla 36: ítem 24 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	1,2	1,2	1,2
Válidos Casi siempre	27	32,5	32,5	33,7
Siempre	55	66,3	66,3	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 36, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia sienten satisfacción al realizar su trabajo en la Municipalidad Provincial de Moho, el 1,2% consideró que algunas veces sienten satisfacción al realizar su trabajo en la Municipalidad Provincial de Moho; el 32,5% consideró que casi siempre sienten satisfacción al realizar su trabajo en la Municipalidad Provincial de Moho y el 66,3% consideró que siempre sienten satisfacción al realizar su trabajo en la Municipalidad Provincial de Moho

ÍTEM 25 SIENTO QUE TRABAJAR EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO ME HACE FELIZ

Tabla 37: ítem 25 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Algunas veces	3	3,6	3,6	4,8
Válidos Casi siempre	28	33,7	33,7	38,6
Siempre	51	61,4	61,4	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)



Como se puede apreciar en la Tabla 37, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia sienten que trabajar en la Municipalidad Provincial de Moho les hace felices, el 1,2% consideró que nunca trabajar en la Municipalidad Provincial de Moho les hace felices; el 3,6% consideró que algunas veces trabajar en la Municipalidad Provincial de Moho les hace felices; el 33,7% consideró que casi siempre trabajar en la Municipalidad Provincial de Moho les hace felices y el 61,4% consideró que siempre trabajar en la Municipalidad Provincial de Moho les hace felices.

ÍTEM 26 SIENTO QUE EL MONTO SALARIAL QUE PERCIBO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO COMPENSA MI ESFUERZO EN EL TRABAJO

Tabla 38: ítem 26 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,0	6,0	6,0
Casi nunca	4	4,8	4,8	10,8
Algunas veces	7	8,4	8,4	19,3
Casi siempre	23	27,7	27,7	47,0
Siempre	44	53,0	53,0	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 38, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia sienten que el monto salarial que perciben en la Municipalidad Provincial de Moho compensa su esfuerzo en su trabajo, el 6% consideró que nunca sienten que el monto salarial que perciben en la Municipalidad Provincial de Moho compensa su esfuerzo en su trabajo; el 4,8% consideró que casi nunca sienten que el monto salarial que perciben en la Municipalidad Provincial

de Moho compensa su esfuerzo en su trabajo; el 8,4% consideró que algunas veces sienten que el monto salarial que perciben en la Municipalidad Provincial de Moho compensa su esfuerzo en su trabajo; el 27,7% consideró que casi siempre sienten que el monto salarial que perciben en la Municipalidad Provincial de Moho compensa su esfuerzo en su trabajo y el 53% consideró que siempre sienten que el monto salarial que perciben en la Municipalidad Provincial de Moho compensa su esfuerzo en su trabajo.

ÍTEM 27 SIENTO QUE TENDRÍA POCAS PROBABILIDADES DE CONSEGUIR UN TRABAJO IGUAL O MEJOR SI DEJO DE TRABAJAR EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO

Tabla 39: ítem 27 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,6	3,6	3,6
Casi nunca	3	3,6	3,6	7,2
Algunas veces	8	9,6	9,6	16,9
Válidos				
Casi siempre	30	36,1	36,1	53,0
Siempre	39	47,0	47,0	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 39, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia sienten que tendrían pocas probabilidades de conseguir un trabajo igual o mejor si dejan de trabajar en la municipalidad provincial de Moho, el 3,6% consideró que nunca sienten que tendrían pocas probabilidades de conseguir un trabajo igual o mejor si dejan de trabajar en la municipalidad provincial de Moho; el 3,6% consideró que casi nunca sienten que tendrían pocas probabilidades de conseguir un trabajo igual o mejor si dejan de trabajar en la municipalidad provincial de Moho; el 9,6% consideró que algunas veces sienten que

sienten que tendrían pocas probabilidades de conseguir un trabajo igual o mejor si dejan de trabajar en la municipalidad provincial de Moho; el 47% consideró que casi siempre sienten que tendrían pocas probabilidades de conseguir un trabajo igual o mejor si dejan de trabajar en la municipalidad provincial de Moho y el 47% consideró que siempre sienten que tendrían pocas probabilidades de conseguir un trabajo igual o mejor si dejan de trabajar en la municipalidad provincial de Moho.

ÍTEM 28 SOY SOLIDARIO CON MIS COLEGAS EN EL DESARROLLO DE MIS ACTIVIDADES LABORALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO

Tabla 40: ítem 28 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	2	2,4	2,4
	Algunas veces	2	2,4	4,8
	Casi siempre	24	28,9	33,7
	Siempre	55	66,3	100,0
	Total	83	100,0	100,0

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 40, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia son solidarios con sus colegas en el desarrollo de sus actividades laborales en la Municipalidad Provincial de Moho, el 2,4% consideró que casi nunca son solidarios con sus colegas en el desarrollo de sus actividades laborales en la Municipalidad Provincial de Moho; el 2,4% consideró que algunas veces son solidarios con sus colegas en el desarrollo de sus actividades laborales en la Municipalidad Provincial de Moho; el 28,9% consideró que casi siempre son solidarios con sus colegas en el desarrollo de sus actividades laborales en la Municipalidad Provincial de Moho y el 66,3% consideró que siempre son solidarios con



sus colegas en el desarrollo de sus actividades laborales en la Municipalidad Provincial de Moho.

ÍTEM 29 SOY RESPETUOSO DE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS ESTABLECIDOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO

Tabla 41: ítem 29 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	1,2	1,2	1,2
Válidos Casi siempre	22	26,5	26,5	27,7
Siempre	60	72,3	72,3	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 41, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia son respetuosos de las normas y reglamentos establecidos en la Municipalidad Provincial de Moho, el 1,2% consideró que algunas veces son respetuosos de las normas y reglamentos establecidos en la Municipalidad Provincial de Moho; el 26,5% consideró que casi siempre son respetuosos de las normas y reglamentos establecidos en la Municipalidad Provincial de Moho y el 72,3% consideró que siempre son respetuosos de las normas y reglamentos establecidos en la Municipalidad Provincial de Moho.

ÍTEM 30 SOY ÉTICO AL MOMENTO DE DESEMPEÑARME LABORALMENTE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO

Tabla 42: ítem 30 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	3,6	3,6	3,6
Válidos Casi siempre	21	25,3	25,3	28,9
Siempre	59	71,1	71,1	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)

Como se puede apreciar en la Tabla 42, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia son éticos al momento de desempeñarse laboralmente en la Municipalidad Provincial de Moho, el 3,6% consideró que algunas veces son éticos al momento de desempeñarse laboralmente en la Municipalidad Provincial de Moho; el 25,3% consideró que casi siempre son éticos al momento de desempeñarse laboralmente en la Municipalidad Provincial de Moho y el 71,1% consideró que siempre son éticos al momento de desempeñarse laboralmente en la Municipalidad Provincial de Moho.

ÍTEM 31 ME INVOLUCRO DE MANERA PERMANENTE EN ACTIVIDADES QUE BENEFICIEN A LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO

Tabla 43: ítem 31 del cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	3,6	3,6	3,6
Válidos Casi siempre	15	18,1	18,1	21,7
Siempre	65	78,3	78,3	100,0
Total	83	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo (2022)



Como se puede apreciar en la Tabla 43, al preguntarle a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moho respecto de con qué frecuencia se involucran en actividades que benefician a la Municipalidad Provincial de Moho, el 3,6% consideró que algunas veces se involucran en actividades que benefician a la Municipalidad Provincial de Moho; el 18,1% consideró que casi siempre se involucran en actividades que benefician a la Municipalidad Provincial de Moho y el 78,3% consideró que siempre se involucran en actividades que benefician a la Municipalidad Provincial de Moho.

ANEXO 6

MATRIZ DE DATOS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31
E1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E7	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E8	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E9	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E10	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
E11	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
E12	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E13	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	

