UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020”

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

MIRANDA RUIZ PAULO LEANDRO

ARAUJO BERROSPI LEYLA ESTEFANI

CISNEROS QUIÑONEZ JIMENA ESTEPHANY

ASESOR:

DR. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 08:00 horas del día Miércoles 29 de Diciembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Paulo Leandro Miranda Ruiz, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 09:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 08:00 horas del día Miércoles 29 de Diciembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Leyla Estefani Araujo Berrospi, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 09:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 08:00 horas ...del día Miércoles 29 de Diciembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Jimena Estephany Cisneros Quiñonez, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

i)Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
j)Aprobado por unanimidad
k) Aprobado por mayoría
l)Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 09:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0502-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"

Cuyo(s) autor (es)	:	**MIRANDA RUIZ, PAULO LEANDRO** **ARAUJO BERROSPI, LEYLA ESTEFANI** **CISNEROS QUIÑONEZ, JIMENA ESTEPHANY**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Dr. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 6%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

FECHA 22/11/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON

Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, PAULO LEANDRO MIRANDA RUIZ

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: DR. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 03 / 02 / 2022

Email: paulito2609@gmail.com
Teléfono: 922536433

Firma:
DNI: 72184141

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, LEYLA ESTEFANI ARAUJO BERROSPI

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

" COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: DR. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la **publicación:**

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 03 / 02 / 2022

Email: eroxbem@gmail.com
Teléfono: 920237088

Firma:
DNI: 74233087

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JIMENA ESTEPHANY CISNEROS QUIÑONEZ

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: DR. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 03 / 02 / 2022

Email: jcisne2020@gmail.com
Teléfono: 943793301

Firma:
DNI: 73817398

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en esta vida, a mis padres por sus buenos consejos y la educación que me están brindando.

Paulo Leandro.

A Dios por darme esa luz del camino adecuado para conseguir el logro de mis objetivos, a mis padres por su grande apoyo para lograr terminar mi carrera profesional.

Leyla Estefani.

A Dios por ser darme esa luz que siempre esta iluminado mis caminos, a mis padres por darme todo el apoyo en estos momentos que más los necesito para lograr mi ansiado título profesional.

Estephany.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de nuestra universidad por su interés en cada día implementar con programas educativos tales como los estudios de pregrado, pos grado como la maestría y los doctorados, para que esta manera la población Ucayalina tenga esa oportunidad de realizar sus estudios y perfeccionarse cada día más.

A los docentes que compartieron sus conocimientos en estos 10 ciclos de estudio, adquiriendo los buenos consejos y sus experiencias dentro del campo laboral.

A los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo por su apoyo en el desarrollo de este estudio.

A nuestro asesor de tesis el Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes por su dedicación en el elaboración y desarrollo de esta investigación.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA ix
AGRADECIMIENTO x
RESUMEN xvi
ABSTRACT xvii
INTRODUCCIÓN xviii
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 13
1.1. Descripción del problema 13
1.2. Formulación del problema 14
1.2.1. Problema general 14
1.2.2. Problemas específicos 14
1.3. Objetivos 15
1.3.1. Objetivo general 15
1.3.2. Objetivos específicos 15
1.4. Hipótesis 15
1.4.1. Hipótesis 15
1.5. Variables 16
1.6. Operacionalizacion de variables 17
1.7. Justificación 17
1.7.1. Justificación Teórica 17
1.7.2. Justificación Metodológica 18
1.7.3. Justificación Practica 18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 19
2.1. Antecedentes del problema 19
2.1.1. Tesis internacionales 19
2.1.2. Tesis nacionales 20
2.1.3. Tesis locales 22
2.2. Bases teóricas del problema 22
2.2.1. Base teoría de la variable 1 22
2.2.2. Base teórica de la variable 2 25
2.3. Definición de términos básicos 26
CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO 29
3.1. Método de investigación 29
3.2. Población y muestra 30
3.2.1. Población 30

3.2.2. Muestra 30
3.3. Instrumentos de recolección de datos 31
3.3.1. Técnicas 31
3.3.2. Instrumentos de recolección 31
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 32
3.4. Procedimiento de recolección de datos 32
3.5. Tratamientos de los datos 33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 34
4.1. Resultados descriptivos 34
4.2. Prueba de normalidad 36
4.3. Prueba de hipótesis 36
4.4. Discusión de los resultados 38
CONCLUSIONES 41
SUGERENCIAS 42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 43
ANEXOS 46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalizacion de las variables. 17
Tabla 2. Población de estudio. 30
Tabla 3. Muestra de estudio. 30
Tabla 4. *Escala y nivel del Instrumento 1.* 31
Tabla 5. *Escala y nivel del Instrumento 2.* 31
Tabla 6. Valores del alfha de Cronbach. 32
Tabla 7. *Confiabilidad del instrumento 1.* 32
Tabla 8. *Confiabilidad del instrumento 2.* 32
Tabla 9. Resultados descriptivos de la variable 1 comunicación organizacional. 34
Tabla 10. Resultados descriptivos de la variable 2 satisfacción laboral. 35
Tabla 11. Prueba de normalidad. 36
Tabla 12. Prueba de hipótesis general. 36
Tabla 13. Prueba de hipótesis especifica 1. 37
Tabla 14. Prueba de hipótesis especifica 2. 37
Tabla 14. Prueba de hipótesis especifica 3. 37

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de la investigación..... 30
Figura 2. Gráfico de la variable 1 comunicación organizacional. 34
Figura 3. Gráfico de la variable 2 satisfacción laboral. 35

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos..... 46
Anexo 2. Matriz de consistencia..... 48

RESUMEN

Este estudio presentó como determinar la influencia que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. Fue una investigación de tipo aplicada, con un nivel no experimental y diseño descriptivo correlacional, su población fue 102 trabajadores y su muestra fue 50 individuos de la sede de estudio, para la recolección de los datos usó la técnica de la encuesta y sus instrumentos fueron dos cuestionarios. En los hallazgos descriptivos se tuvo que el 78% de trabajadores sostuvieron que la comunicación organizacional es eficiente y que el 72% de trabajadores afirmaron que la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria es regular, en los resultados inferenciales se tuvo la aceptación de la hipótesis general con Rho de 0.556 cuya correlación fue positiva moderada y un el Sig. de 0.000 menor de 0.05, estableciendo que si existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Palabras claves: *Comunicación organizacional, satisfacción laboral, Gerencia de Administración Tributaria.*

ABSTRACT

This study presented how to determine the influence that exists between organizational communication and job satisfaction in the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2020. It was an applied research, with a non-experimental level and correlational descriptive design, Its population was 102 workers and its sample was 50 individuals from the study site. For data collection, it used the survey technique and its instruments were two questionnaires. In the descriptive findings, it was found that 78% of workers maintained that organizational communication is efficient and that 72% of workers affirmed that job satisfaction in the Tax Administration Management is regular, in the inferential results the acceptance of the general hypothesis with Rho of 0.556 whose correlation was moderate positive and a Sig. of 0.000 less than 0.05, establishing that if there is a significant influence between organizational communication and job satisfaction in the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo , 2020.

Keywords: Organizational communication, job satisfaction, Tax Administration Management.

INTRODUCCIÓN

Este estudio se centró en buscar la influencia que existe de la variable comunicación organizacional frente a la variable satisfacción laboral la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. En cuanto a la variable 1 comunicación organizacional se precisó la medición de esta en base a las dimensiones comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal, en cuanto a la variable 2 satisfacción laboral se medió está en base a las dimensiones significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficios sociales.

Así mismo este estudio estuvo conformado por capítulos y en ellas se precisó los puntos que todo estudio de investigación debe contener y con eso sustentar su desarrollo y la validez de sus resultados para que esta sirva de base para otros estudios, así como también formar parte de la solución de las problemáticas que existe entre estas dos variables de estudio que es comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

Finalmente, este estudio logro determinar la influencia que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020, el cual esto podemos visualizar en sus resultados estadísticos descriptivos e inferenciales en los acápites siguientes.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La comunicación hoy en día cumple un rol muy importante dentro de las organizaciones, ya que esta es el canal y la vía de entendimiento entre los trabajadores y la alta dirección para poder cumplir los objetivos y metas trazadas. Pero muchas a veces esto no es una práctica real y constante ya que muchas veces la alta dirección sostiene y mantienen una comunicación autoritaria y vertical y esto hace que el capital humano se sienta y muestre indiferente a las funciones y poco y nada logren los objetivos que se espera e toda entidad.

Es así que la comunicación organizacional en el que se encuentra un trabajador altera la forma de relacionarse con los demás miembros de la organización; por lo tanto, esta hace que se evidencie el deficiente ambiente laboral de la entidad que tiene como efecto el deterioro de la comunicación que hay entre el personal administrativo y directivo y su efecto es, cada día menos en la eficiencia en la organización institucional. De esto también se puede ver que nace en los trabajadores una insatisfacción laboral por el mal entendimiento y el comprendiente que existe y se practica dentro y fuera de la entidad.

En las organizaciones la comunicación es un medio sustancial de abonanzar el vínculo laboral de los colaboradores, ya que confiere la reciprocidad de información en la estructura jerárquica. Así orientar las prácticas en equipo hacia el logro de la visión y objetivos compartidos que tiene la institución. Administrar la comunicación efectiva, coadyuva que la información que se transfiere de los trabajadores sea claro y conciso, ya que encamina a motivar a las áreas que constituyen la empresa para ser competitivos, con un servicio de calidad y por consiguiente obtener mejores resultados. Promueve la

motivación e integración de los trabajadores departamental e interdepartamental, por lo cual, coadyuva a la consolidación de la identidad institucional. (Ruiz, 20220, p.9)

Es así que este estudio se interesó en investigar el comportamiento y relación que existe entre las variables de estudio como la variable 1 comunicación organizacional y satisfacción laboral, formulándose la siguiente interrogante general ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?, y a partir de los resultados y decisiones como parte de la sugerencia y sea para mejorar con una buena practica entre los directivos y el personal de trabajo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué influencia existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué influencia existe entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?
- ¿Qué influencia hay entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?
- ¿Qué influencia existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la influencia que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia que hay la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.
- Determinar la influencia que existe entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.
- Determinar la influencia que existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis

1.4.1.1. Hipótesis general

- Existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.4.1.2. Hipótesis especificas

- Existe una influencia significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de

Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

- Existe una influencia significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

- Existe una influencia significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1 comunicación organizacional

- Definición conceptual

Martínez (2009, citado por Ruiz, 2020) precisa que la comunicación organizacional es primordial en el trabajo la cual posibilita el flujo de la información en las jerarquías para relacionarse las necesidades de su personal y la sociedad.

- Definición operacional

Esta variable se medirá mediante las dimensiones comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal plasmado en un cuestionario con escalas de likert.

1.5.2. Variable 2 satisfacción laboral

- Definición conceptual

Gargallo (2008, citado por Ruiz, 2020) afirma que la satisfacción laboral a modo de actitud y percepciones que concibe los trabajadores en relación a sus funciones que se les adjudicado, también el entorno laboral

conexo con las interacciones que se desarrollan en la empresa. Así mismo, la actitud y ponderación de la satisfacción que perciben los trabajadores al realizar sus funciones y ejecutar las mismas en áreas determinadas es una forma de manifestar la satisfacción en el trabajo.

- Definición operacional

Esta variable se medirá mediante las dimensiones significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social y los beneficios Sociales plasmado en un cuestionario con escalas de likert.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel y rango
Variable 1 Comunicación Organizacional	Comunicación Ascendente	- Comunicación oportuna. - Comentarios y retroalimentación.	De acuerdo (3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo (1)	Eficiente Regular Deficiente
	Comunicación Descendente	- Utilidad de la información. -Información de las actividades y medios de divulgación.		
	Comunicación Horizontal	- Fluidez comunicativa. - Comunicación asertiva y éxito institucional.		
Variable 2 Satisfacción laboral	Significación de tarea	- Esfuerzo. - Realización. - Equidad.	De acuerdo (3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo (1)	Alta Regular Baja
	Condiciones de trabajo	- Estructura de la organización. - Relación con la autoridad.		
	Reconocimiento personal y social	-Trato con los jefes de la organización. -Trato con los compañeros de trabajo.		
	Beneficios Sociales	-Remuneración del personal.		

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación Teórica

La presente investigación tuvo una justificación teórica, porque cuenta con diversos aportes teóricos, referente a las variables elegidas para nuestro estudio; las cuales son comunicación organizacional y

satisfacción laboral, además de otros aportes importantes que justifiquen este estudio.

1.7.2. Justificación Metodológica

También tuvo una justificación metodológica, ya que se para nuestro estudio se elaborará un cuestionario, que será nuestro instrumento para recabar la información necesaria para determinar la relación entre las variables.

1.7.3. Justificación Practica

De igual forma nuestro estudio tuvo una justificación práctica, porque a medida que se irá desarrollando, se aplicará en el campo de acción el instrumento denominado cuestionario, a moradores del Distrito y trabajadores que laboran en la municipalidad provincial de coronel portillo, los cuales nos brindarán información necesaria e importante tanto sobre la comunicación organizacional y satisfacción laboral; para así poder determinar la relación que existen entre ellas.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Tesis internacionales

Balarezo (2014) en su tesis *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*, concluyó que:

> Podemos destacar que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores. Muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta esta. Ante todo lo expuesto se ha planteado la propuesta titulada: "Diseño de estrategias para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna de la empresa SAN MIGUEL DRIVE".

Ponce (2015) en su estudio *LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA*, concluyó que:

> La comunicación organizacional sí influye en la satisfacción laboral por que los procesos de comunicación existentes no son adecuados, ya que pasan por procesos innecesarios al no ser directos y no permitir la retroalimentación, terceras personas son las que se encargan de trasmitir la información dilatando el tiempo de entrega mermando el nivel de satisfacción que poseen los colaboradores. El flujo de la comunicación es descendente ya que no existe una retroalimentación que permita mantener un buen sistema de información en ambos sentidos. Se evidencia una falencia en cuanto a la satisfacción laboral ya que el 45% de los colaboradores mantiene posturas de insatisfacción relacionadas con el tiempo, el esfuerzo y la remuneración que reciben además

> de mantener relaciones laborales deficientes, el grado de satisfacción se mantiene por debajo de los estándares que normalmente debe manejar la organización.

Gómez (2016) en su tesis *Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa "Confecciones Robalino & Robalino*, concluyó que:

> La comunicación interna si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con la recomendación que se debe mantener y optimizar los buenos niveles de comunicación interna y satisfacción laboral que existen en la empresa para mejorar el desempeño laboral, aumentar la productividad con eficacia y eficiencia.

2.1.2. Tesis nacionales

Talledo (2019) en estudio *Estrategias de liderazgo y su influencia en la comunicación organizacional interna de una empresa privada de servicios de Lima*, concluyó que:

> El uso de estrategias de liderazgo como de planes de difusión, implementación de indicadores y diseño de estrategias de mejoras de clima laboral, ayudarán a fortalecer la comunicación interna de una empresa de servicios de la ciudad de Lima. Ambas variables se encuentran fuertemente relacionadas en un grado significativo de diferencia porcentual de 79.67% con un incremento porcentual del X=0.

Aroni (2019) en su tesis *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMPIEZA*, concluyó que:

> Luego de realizar el análisis correlacional entre CO y SL se encontró una asociación significativa positiva moderada (rs=,493**), además se obtuvo una relación entre SL y Comunicación Ascendente significativa positiva moderada

> (rs=,482**), con respecto a SL – Comunicación Descendente (rs=,346**) y SL – Comunicación Horizontal (rs=,277**) se halló una relación significativa positiva, aunque con un nivel bajo. Por lo cual, se demostraron las hipótesis planteadas, indicando que a mayor comunicación general y en sus diferentes tipos se presenta mayor satisfacción laboral dentro de la organización.

Ruiz (2020) en su tesis *Comunicación organizacional y su efecto en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020*, concluyó que:

> Existe relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral, siendo la relación entre ambas variables positivamente moderada con un Rho de Spearman de 0.54. Así mismo, en la prueba de hipótesis realizada, los resultados indicaron que el signo bilateral p =0,000 < α = 0,01; permitiendo aceptar la hipótesis de investigación - Hi: El efecto de la comunicación organizacional es positiva en la satisfacción laboral en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

Arotaype (2020) en su estudio *LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - CUSCO, 2019, concluyó que:*

> Existe relación e incidencia entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cusco. Pues a una adecuada comunicación organizacional le corresponde una adecuada satisfacción laboral. Es decir, la satisfacción laboral está directamente relacionada con los componentes laborales ofertados al trabajador. Los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones consideran a la comunicación organizacional como un poderoso instrumento que permite fortalecer las capacidades interpersonales y generar la sinergia que contribuye al desarrollo de la institución.

2.1.3. Tesis locales

No aplica este acápite en este estudio ya que no existe estudios sobre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral en la región de Ucayali.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de la comunicación organizacional

Para CASTRO (2012, Citado por Balarezo, 2014) la Comunicación Organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo.

Para Robins (1996, Citado por Talledo, 2019) la comunicación organizacional se refiere a aquel flujo de información que existe dentro de las organizaciones por los diversos canales y redes presentes dentro de ella.

Martínez (2009, citado por Ruiz, 2020) precisa que la comunicación organizacional es primordial en el trabajo la cual posibilita el flujo de la información en las jerarquías para relacionarse las necesidades de su personal y la sociedad.

2.2.1.2. Dimensiones de la comunicación organizacional

Las dimensiones de acuerdo a muchos autores tales Robbins (1999) y (2005) como podemos citar las siguientes:

- Comunicación ascendente

Para Robins (1996, Citado por Talledo, 2019) este tipo de comunicación fluye hacia un nivel superior en el grupo o la organización. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, informarle hacia el progreso de las metas y darles a conocer problemas actuales. Aquí los gerentes pueden saber cómo se sientes los empleados en sus puestos de trabajo, con sus compañeros de trabajos y con la organización en general. Aquí se pueden usar algunos medios comunicacionales como son: Los correos electrónicos, entrevistas al personal, buzón de sugerencias y retroalimentaciones grupales.

Para Robins (2005, Citado por Ruiz, 2020) consiste en la comunicación en lo cual se desarrolla en los trabajadores de alta jerarquía con administración a trabajadores de nivel inferior, esto se aprecia con frecuencia alta en las organizaciones que sostienen su nivel jerárquico. Los canales en la cual se aprecia la comunicación son en las reuniones y otros que tengan afluencia de participantes.

- Comunicación descendente

Para Robins (1996, Citado por Talledo, 2019) aquí la comunicación fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel más bajo. Es utilizado por los líderes de grupo y los gerentes para asignar metas, proporcionar instrucciones,

informar a los subordinados, acerca de las políticas o procedimientos, también para retroalimentar aspectos de su desempeño. Los líderes pueden hacer uso para comunicarse con su personal como son: reuniones formales e informales, intranet, dinámicas grupales, entrevistas personales, correos electrónicos.

Para Robins (2005, Citado por Ruiz, 2020) se estima cuando los trabajadores generan la información a sus jefes inmediatos, desafortunadamente en ocasiones el mensaje no llega en su totalidad hasta las autoridades de alta jerarquía, ya

que cuando el mensaje se genera y sigue su curso hasta el receptor final, en el transcurso el receptor transforma el fondo, según su trayectoria y percepción.

- Comunicación horizontal

Para Robins (1996, Citado por Talledo, 2019) aquí se da cuando la comunicación tiene lugar entre los miembros del mismo grupo de trabajo, al mismo nivel, entre los gerentes del mismo nivel. Este tipo de medio utiliza más herramientas como son comunicaciones directas verbales, reuniones de grupos informales, uso de los correos electrónicos y retroalimentaciones en reuniones de grupos.

Para Robins (2005, Citado por Ruiz, 2020) es la comunicación horizontal en la cual la transmisión de mensajes se brinda en la misma línea jerárquica, por eso existe la comunicación diagonal puesto que los emisores son trabajadores de distintos niveles de jerarquía.

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de la satisfacción laboral

Chiang (2010, citado por Ponce, 2015) Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo o antecedentes personales y los diferentes aspectos del mismo antecedente ambientales que tienen efectos sobre la satisfacción laboral.

Smith, Kendall, y Hulin (1969, citado por Gómez, 2016) consideran que “la satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen sobre sus trabajos. Es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, basados en los factores del entorno laboral; por ejemplo, estilo de supervisión, políticas y procedimientos, incorporación a grupos de trabajo, condiciones laborales y beneficios adicionales”.

Gargallo (2008, citado por Ruiz, 2020) afirma que la satisfacción laboral a modo de actitud y percepciones que concibe los trabajadores en relación a sus funciones que se les adjudicado, también el entorno laboral conexo con las interacciones que se desarrollan en la empresa. Así mismo, la actitud y ponderación de la satisfacción que perciben los trabajadores al realizar sus funciones y ejecutar las mismas en áreas determinadas es una forma de manifestar la satisfacción en el trabajo.

2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

De acuerdo al estudio de Ruiz (2020) quien nos propone las siguientes dimensiones para poder medir operacionalmente a la variable 2 satisfacción laboral son:

- Significación de tarea

Esta dimensión se centra en el esfuerzo, realización y equidad que recibe el personal de una organización.

- Condiciones de trabajo

Esta dimensión se centra estructura de la organizacion y relación con la autoridad ante el personal o capital humano.

- Reconocimiento personal y social

Esta dimensión se centra en cuanto al trato con los jefes y trato con los compañeros.

- Beneficios Sociales

Esta dimensión se centra básicamente en la remuneración del personal que labora en la organización.

2.3. Definición de términos básicos

- Comunicación

Es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información. (Yirda, 2021)

- Organizacional

Se denomina organizacional a todo lo referido al establecimiento de un orden para llegar a conseguir un objetivo específico.

- Satisfacción

Pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. (Pérez y Gardey, 2014)

- Retroalimentación

La retroalimentación incluye una serie de elementos relacionados entre sí, y se designa para mencionar el regreso de una parte de la salida a la propia entrada, es un concepto muy utilizado en el ámbito de la comunicación. (Peiró, 2020)

- Información

Es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo. (Thompson, 2021)

- Fluidez

Es el proceso que permite la suavidad, el ritmo, el flujo continuo, sin pausas ni repeticiones, con las que los sonidos, palabras y frases se unen en el lenguaje oral. (EcuRed. s.f.)

- Equidad

Es la cualidad que caracteriza al hecho de dar a cada individuo lo que se merece. En este sentido, se muestra como un sinónimo, con matices, de igualdad. (Coll, 2020)

- Remuneración

Es el pago que pueda recibir una persona por un trabajo bien realizado. (Conceptodefinicion.de., 2021)

- Personal

Aquello perteneciente a la persona o aquello que es propio de ella. (Ucha, 2021)

- Alta dirección

Se le denomina a los directivos con más alto cargo en una organización de la empresa y está conformado en el siguiente orden jerárquico que es: el Presidente, el Gerente General y los Directores de las distintas áreas (llámense también Gerentes). (Enrique. 2014)

CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación de este estudio fue aplicada desde el punto de vista de sus objetivos, sustentada de acuerdo a Lozada (2014), quien precisó que “La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto” (p.34).

El tipo de investigación de este estudio fue no experimental de acuerdo al grado de manipulación de las variables, precisada por Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.154)

3.1.2. Nivel de investigación

Fue de nivel no experimental, según Sánchez y Reyes (2015) sostienen es no experimental, ya que no se manipuló el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos.

3.1.3. Diseño de investigación

Este estudio correspondió a un diseño transeccional con su variante correlacional-causales. Estos diseños describen “las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto o causales” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154-157).

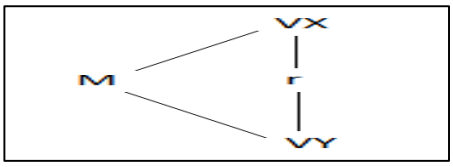


Figura 1. *Esquema de la investigación.*

Donde:

M = Muestra.

Vx = Medición de la variable 1 comunicación organizacional.

Vy = Medición de la variable 2 satisfacción laboral.

r = Correlación entre variables.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de este estudio estuvo conformada por todos los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad de Provincial de Coronel Portillo, siendo estas:

Tabla 2. *Población de estudio.*

Área	Población
Trabajadores del área de recaudación de tributos municipales	102
TOTAL	102

Fuente: Sub Gerencia del área de recaudación tributaria.

3.2.2. Muestra

Este estudio tuvo una muestra conformada por 50 trabajadores del área de recaudación tributaria municipal, el cual esta fue establecida mediante “un muestreo no probabilístico de tipo juicio personal de los investigadores” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 3. *Muestra de estudio.*

Área	Muestra
Trabajadores del área de recaudación de tributos municipales	50
TOTAL	50

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

La técnica que se usó fue la encuesta, y esta se aplicó a los 50 trabajadores del área de recaudación tributaria municipal del distrito de Callería, de esta manera se recolectó la información de las variables de estudio.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Este estudio usó dos instrumentos de tipo cuestionario con escala de Likert que medió la relación entre las variables de estudio y tuvo los siguientes criterios:

- En cuanto al instrumentos 1 que usó un cuestionario que constó con 5 ítems por dimensión haciendo un total de con 15 ítems y esta medirá la variable 1 comunicación organizacional, Así mismo, estas tuvieron escalas de puntuación y niveles de acuerdo a la tabla siguiente:

Tabla 4. *Escala y nivel del Instrumento 1.*

Escalas del instrumento	**Niveles**
De acuerdo (3)	Eficiente
Regularmente de acuerdo (2)	Regular
En desacuerdo (1)	Deficiente

- En cuanto al instrumentos 2 que usó un cuestionario que constó con 5 ítems por dimensión haciendo un total de con 18 ítems y esta medirá la variable 2 satisfacción laboral, Así mismo, estas tendrán escalas de puntuación y niveles de acuerdo a la tabla siguiente:

Tabla 5. *Escala y nivel del Instrumento 2.*

Escalas del instrumento	**Niveles**
Siempre (3)	Alta
A veces (2)	Regular
Nunca (1)	Baja

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Este estudio realizó la validez de los instrumentos con profesionales relacionados a las variables de estudio, mediante una ficha de juicio de expertos para poder certificar y estandarizar su aplicación durante el desarrollo de la investigación y para futuras tesis con relación a la variable de estudio.

La confiabilidad de los instrumentos se midió mediante el cálculo el Coeficiente del Alfa de Cronbach (α) con el uso del software estadístico SPSS 25.0., y cuyos resultados se basaron en la tabla de Hurtado (2012):

Tabla 6. *Valores del alfha de Cronbach.*

Valores y nivel de confiabilidad
Coeficiente 0.8 < k < 0.9 es excelente
Coeficiente 0.5 < k < 0.8 es bueno
Coeficiente k < 0.5 es deficiente

Tabla 7. *Confiabilidad del instrumento 1.*

Alfa de Cronbach	**Ítems**
0.8250	15

Se tuvo un alfa de Cronbach de 0.8250, esto mostró que el instrumento 1 fue BUENO (Ver tabla 6) para su aplicación.

Tabla 8. *Confiabilidad del instrumento 2.*

Alfa de Cronbach	**Ítems**
0.8356	18

Se tuvo un alfa de Cronbach de 0.8356, esto mostró que el instrumento 2 fue BUENO (Ver tabla 6) para su aplicación.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se solicitó permiso de aplicación del proyecto de tesis a la entidad pública, inmediatamente se aplicó y desarrollo los instrumentos en un tiempo dado, luego se diseñó una base de datos en una hoja de cálculo de la información recolectada.

3.5. Tratamientos de los datos

Este estudio hizo el tratamiento de los datos mediante la aplicación de la estadística descriptiva manifestado en tablas y gráficos estadísticos; así mismo se usó la estadística inferencial mediante la prueba de normalidad, la prueba de hipótesis mediante la prueba de correlación de Spearman, cuyos resultados fueron la aceptación de las hipótesis de esta investigación y te tomó las decisiones.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 9. Resultados descriptivos de la variable 1 comunicación organizacional.

	Dimensión 1 comunicación ascendente		Dimensión 2 comunicación descendente		Dimensión 3 comunicación horizontal		Variable 1 comunicación organizacional	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	5	10,0%	6	12,0%	5	10,0%	5	10,0%
Regular	26	52,0%	25	50,0%	28	56,0%	6	12,0%
Eficiente	19	38,0%	19	38,0%	17	34,0%	39	78,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%

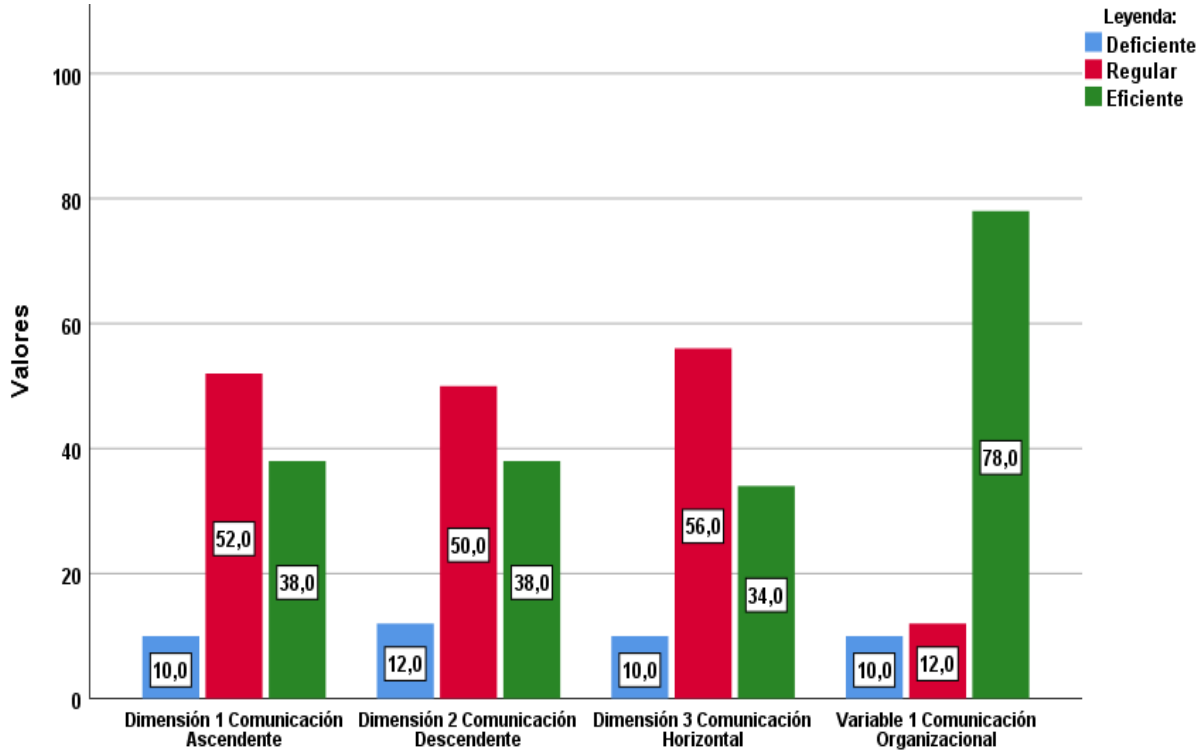


Figura 2. Gráfico de la variable 1 comunicación organizacional.

Descripción: Se observa que el 78% de los encuestados opinaron que la comunicación organizacional es eficiente; en cuanto a las dimensiones se aprecia que en todo el nivel predominante fue el regular, siendo el 52% para la dimensión 1 comunicación ascendente, el 50% para la dimensión 2 comunicación descendente y el 56% para la dimensión 3 comunicación horizontal.

Tabla 10. Resultados descriptivos de la variable 2 satisfacción laboral.

	D1: Significación de tarea		D2: Condiciones de trabajo		D3: Reconocimiento personal y socia		D4: Beneficios Sociales		V2: Satisfacción laboral	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	4	8,0%	8	16,0%	2	4,0%	2	4,0%	2	4,0%
Regular	40	80,0%	32	64,0%	39	78,0%	39	78,0%	36	72,0%
Alto	6	12,0%	10	20,0%	9	18,0%	9	18,0%	12	24,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%

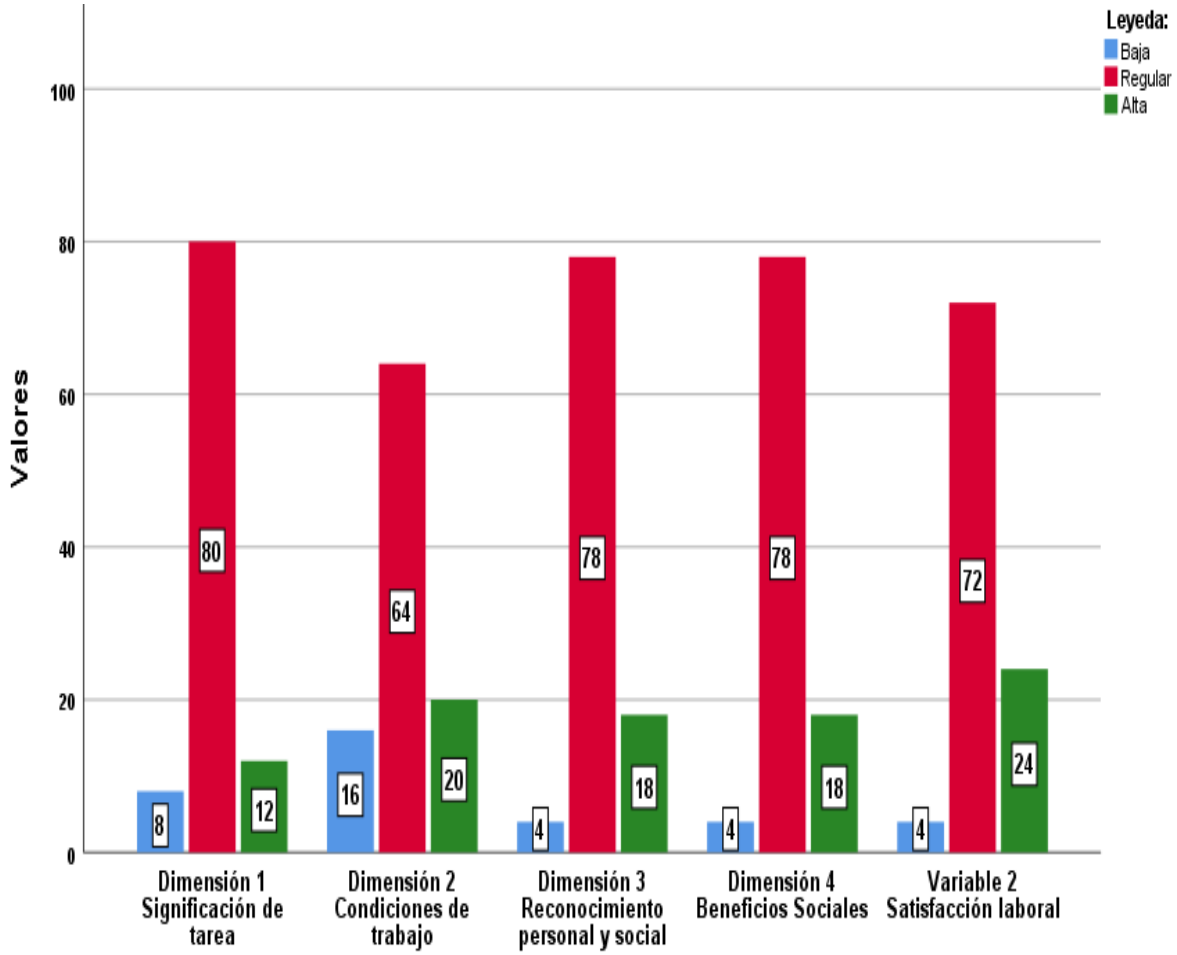


Figura 3. Gráfico de la variable 2 satisfacción laboral.

Descripción: Se observa que el 72% de los encuestados opinaron que la satisfacción laboral es regular; en cuanto a las dimensiones se aprecia que en todo el nivel predominante fue el regular, siendo el 80% para la dimensión 1 significación de tareas, el 50% para la dimensión 2 condiciones de trabajo, el 78% para la dimensión 3 reconocimiento personal y social y el 78% para la dimensión 3 Beneficios sociales.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 11. Prueba de normalidad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Comunicación Ascendente	,772	50	,000
Dimensión 2 Comunicación Descendente	,781	50	,000
Dimensión 3 Comunicación Horizontal	,769	50	,000
Variable 1 Comunicación Organizacional	,534	50	,000
Dimensión 1 Significación de tarea	,616	50	,000
Dimensión 2 Condiciones de trabajo	,765	50	,000
Dimensión 3 Reconocimiento personal y social	,611	50	,000
Dimensión 4 Beneficios Sociales	,611	50	,000
Variable 2 Satisfacción laboral	,661	50	,000

Descripción: Se observa que la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk resulto que todos los valores del Sig. son menores de 0.05, es así que nos establece que usemos la prueba de correlación Rho de Spearman para las diversas hipótesis de este estudio.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 12. Prueba de hipótesis general.

Correlación de Spearman		Satisfacción laboral
Comunicación organizacional	Rho	0,556
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

Descripción: Se visualiza que el Rho fue 0.556, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, dando como decisión final que existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 13. Prueba de hipótesis especifica 1.

Correlación de Spearman		Satisfacción laboral
Comunicación ascendente	Rho	0,576
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	50

Descripción: Se visualiza que el Rho fue 0.576, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.001 menor de 0.05, dando como decisión final que Existe una influencia significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 14. Prueba de hipótesis especifica 2.

Correlación de Spearman		Satisfacción laboral
Comunicación ascendente	Rho	0,500
	Sig. (bilateral)	0,002
	N	50

Descripción: Se visualiza que el Rho fue 0.500, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.002 menor de 0.05, dando como decisión final que existe una influencia significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 15. Prueba de hipótesis especifica 3.

Correlación de Spearman		Satisfacción laboral
Comunicación ascendente	Rho	0,500
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

Descripción: Se visualiza que el Rho fue 0.500, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, dando como decisión final que existe una influencia significativa entre la comunicación horizontal y la

satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

4.4. Discusión de los resultados

De acuerdo a los hallazgos obtenidos en este estudio, podemos ver que el 78% de los encuestados opinaron que la comunicación organizacional es eficiente (ver tabla 9), por otra parte, se tiene que el 72% de los encuestados opinaron que la satisfacción laboral es regular (ver tabla 10), es claro que ambas variables están en niveles esperados y/o distintos y eso genera que no exista una relación alta. Así mismo, podemos apreciar el comportamiento de sus dimensiones de ambas variables, siendo estas, en cuanto a la variable 1 todo el nivel predominante fue el regular, siendo el 52% para la dimensión 1 comunicación ascendente, el 50% para la dimensión 2 comunicación descendente y el 56% para la dimensión 3 comunicación horizontal; en cuanto a la variable 2 tenemos que, el nivel predominante fue el regular, siendo el 80% para la dimensión 1 significación de tareas, el 50% para la dimensión 2 condiciones de trabajo, el 78% para la dimensión 3 reconocimiento personal y social y el 78% para la dimensión 3 Beneficios sociales. Estos resultados podemos comparar con los hallazgos de Balarezo (2014), quien arribo que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional.

Los resultados descriptivos antes mencionado podemos comprobar mediante los hallazgos de las pruebas de hipótesis realizadas, lo cual nos dio la aceptación de todas ellas, es decir por ejemplo en la hipótesis general obtuvimos que el Rho fue 0.556, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.000

menor de 0.05, dando como decisión final que existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. En cuanto a las hipótesis especificas se tuvo; el Rho fue 0.576, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.001 menor de 0.05, dando como decisión final que Existe una influencia significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020; el Rho fue 0.500, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.002 menor de 0.05, dando como decisión final que existe una influencia significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020; el Rho fue 0.500, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, dando como decisión final que existe una influencia significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. Estos hallazgos podemos discutir y comparar con los de Aroni (2019), quien en su estudio tuvo resultado similar en su prueba de hipótesis general, es decir una asociación significativa positiva moderada (rs=,493); en cuanto a las pruebas de hipótesis específicas también tuvo resultados similares, siendo estas, obtuvo una relación entre satisfacción laboral y Comunicación Ascendente significativa positiva moderada (rs=,482), con respecto a satisfacción laboral – Comunicación Descendente (rs=,346) y satisfacción laboral – Comunicación Horizontal (rs=,277**) se halló una relación significativa positiva, aunque con un nivel bajo. Por lo cual, se demostraron las hipótesis planteadas, indicando que a mayor comunicación general y en sus diferentes tipos se presenta mayor satisfacción

laboral dentro de la organización. También con los resultados de Ruiz (2020) quien arribo que existe relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral, siendo la relación entre ambas variables positivamente moderada con un Rho de Spearman de 0.54. Así mismo, en la prueba de hipótesis realizada, los resultados indicaron que el signo bilateral p =0,000 < α = 0,01; permitiendo aceptar la hipótesis de investigación - Hi: El efecto de la comunicación organizacional es positiva en la satisfacción laboral en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020.

CONCLUSIONES

Primera conclusión: Se visualizó que el Rho fue 0.556, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, dando como decisión final que existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Segunda conclusión: Se visualizó que el Rho fue 0.576, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.001 menor de 0.05, dando como decisión final que Existe una influencia significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tercera conclusión: Se visualizó que el Rho fue 0.500, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.002 menor de 0.05, dando como decisión final que existe una influencia significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Cuarta conclusión: Se visualizó que el Rho fue 0.500, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, dando como decisión final que existe una influencia significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

SUGERENCIAS

Primera sugerencia: A la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo se sugiere trabajar más con respecto a las dimensiones comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal que se les propone dentro de la operacionalización de la variable comunicación organizacional para tener mejores resultados, ya que se obtuvo en todos los niveles de regular.

Segunda sugerencia: A la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo se sugiere trabajar más con respecto a las dimensiones significación de tarea, Condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, Beneficios Sociales que se les propone dentro de la operacionalización de la variable satisfacción laboral para tener mejores resultados, ya que se obtuvo en todos los niveles de regular.

Tercera sugerencia: A los próximos investigadores, tomar en cuenta los resultados para mejorar el estudio en otras sedes de estudio y poder brindar soluciones a esta problemática que ocurre hoy en día en cuanto a las variables gestión de recursos humanos y productividad.

Cuarta sugerencia: A las municipalidades de todo el país, tener en cuenta estos resultados para mejorar la relación entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral entre sus trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aroni, L. A. (2019). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMPIEZA* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9216/1/2019_Aroni-Chucos.pdf

Arotaype, C. J. (2020). *LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - CUSCO, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5534/253T20200297_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Balarezo, B. D. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e..pdf

Coll, F. (22 de mayo, 2020). *Equidad.* https://economipedia.com/definiciones/equidad.html

Conceptodefinicion.de. (2021). *Definición de Remuneración. https://conceptodefinicion.de/remuneracion/*

Editorial Definición MX. (2014). Definición de Organizacional. https://definicion.mx/?s=Organizacional

EcuRed. (s.f.). *Definición de fluidez.* https://www.ecured.cu/Fluidez

Enrique. (2014). *Alta Dirección: Definición y Conceptos.* https://webdemaestrias.com/alta-direccion-definicion-y-conceptos/

Frías, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia*. España. https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf

Gómez, I. E. (2016). *Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa "Confecciones Robalino & Robalino* [Tesis de pregrado, Universidad Central Del Ecuador]. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7655/1/T-UCE-0007-236i.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* Sexta Edición. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*., 47-50. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20aplicada%20busca%20la,la%20teor%C3%ADa%20y%20el%20producto

Pérez, J y Gardey, A. (2014). *Definición de satisfacción.* https://definicion.de/satisfaccion/

Peiró, R. (06 de julio, 2020). *Retroalimentación. https://economipedia.com/definiciones/retroalimentacion.html*

Ponce, F. I. (2015). *LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica De Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19499/1/comunicacion%20organizacional%20y%20satisfaccion%20laboral.pdf

Ruiz, J. A. (2020). *Comunicación organizacional y su efecto en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62397/Ruiz_VJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. 5ta edición. Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.

Talledo, K. S. (2019). *Estrategias de liderazgo y su influencia en la comunicación organizacional interna de una empresa privada de servicios de Lima* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2533/COMP_T030_44898080_M%20Talledo%20Mendoza%2C%20Karen%20Shella.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Thompson, I. (2021). *Definición de información.* https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/que-es-informacion.html

Ucha, F. (2021). *Definición de personal.* https://www.definicionabc.com/social/personal.php

Yirda, A (2021). *Definición de Comunicación*. https://conceptodefinicion.de/comunicacion/

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 1 PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Estimado(a) trabajador a continuación, le entregamos un cuestionario de 15 ítems sobre la comunicación organizacional municipal, cada ítem tiene tres opciones para marcar de acuerdo a su apreciación personal y real.

En desacuerdo (1) Regularmente de acuerdo (2) De acuerdo (3)

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 comunicación ascendente				
01	¿Su jefe inmediato le presta atención cuando se comunica con él?			
02	¿Su jefe inmediato toman en cuenta sus sugerencias y opiniones?			
03	¿Su jefe inmediato le brindan confianza para dialogar problemas sobre el trabajo?			
04	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?			
05	¿Su jefe inmediato les brinda oportunidad para dialogar sobre sus problemas personales?			
Dimensión 2 comunicación descendente				
06	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral?			
07	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente sus funciones en la organización?			
08	¿Usted cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo?			
09	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras y precisas?			
10	¿Su jefe inmediato le entrega la información de manera oportuna y asertiva?			
Dimensión 3 comunicación horizontal				
11	¿Existe un clima de confianza entre todo el personal del área donde labora?			
12	¿Cree usted que hay integración y coordinación entre el personal de trabajo para la solución de tareas y problemas?			
13	¿Cree que la comunicación entre el personal de su área es de manera abierta y flexible?			
14	¿Cree usted que se oculta cierta información entre el personal de la misma área?			
15	¿El lenguaje que emplean el personal de la misma área es claro y entendible?			

Muchas gracias por su participación…

CUESTIONARIO 2 PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL

Estimado(a) trabajador a continuación, le entregamos un cuestionario de 18 ítems sobre la satisfacción laboral municipal, cada ítem tiene tres opciones para marcar de acuerdo a su apreciación personal y real.

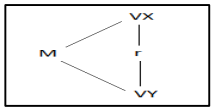
En desacuerdo (1) Regularmente de acuerdo (2) De acuerdo (3)

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 Significación de tarea				
01	¿Demuestra usted entrega total en el cumplimiento de sus funciones?			
02	¿Se cumplen tus metas profesionales en la municipalidad provincial de coronel portillo?			
03	¿Usted es efectivo en el cumplimiento de sus funciones encargadas?			
04	¿Su trabajo le hace sentir realizado como persona y como profesional en la municipalidad provincial de coronel portillo?			
05	¿Se siente comprometido con el trabajo que desempeña en la municipalidad provincial de coronel portillo?			
Dimensión 2 Condiciones de trabajo				
06	¿El ambiente creado por el personal de trabajo es acogedor?			
07	¿Usted considera que la iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabajo es adecuada y bueno?			
08	¿Usted se siente identificado(a) con la misión y la visión de la municipalidad provincial de coronel portillo?			
09	¿Existe buena relación laboral entre usted y su jefe inmediato?			
10	¿Es satisfactorio el entorno físico y el espacio en que trabaja?			
Dimensión 3 Reconocimiento personal y social				
11	¿La supervisión que ejercen sobre usted, los superiores, es adecuada?			
12	¿Existe confianza para platicar con su jefe inmediato de problemas laborales?			
13	¿Se reconoce adecuadamente las funciones que realiza en la municipalidad provincial de coronel portillo?			
Dimensión 4 Beneficios Sociales				
16	¿Se siente satisfecho (a) con la remuneración que percibe?			
17	¿Cree usted que los beneficios en la organización donde labora es la adecuada?			
18	¿Cree usted que los beneficios en la organización donde labora se cumplen?			

Muchas gracias por su participación…

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título: *Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO	TECNICAS E INSTRUMENTO	POBLACION Y MUESTRA
Problema General ¿Qué influencia existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020? **Problemas Específicos** - ¿Qué influencia existe entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020? - ¿Qué influencia hay entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020? - ¿Qué influencia existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?	**Objetivo General** -Determinar la influencia que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. **Objetivos Específicos** - Determinar la influencia que hay la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. - Determinar la influencia que existe entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. - Determinar la influencia que existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.	**Hipótesis General** -Existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. **Hipótesis Especificas** - Existe una influencia significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. - Existe una influencia significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. - Existe una influencia significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.	**Variable 1** Comunicación organizacional **Dimensiones** - Comunicación Ascendente - Comunicación Descendente - Comunicación Horizontal. **Variable 2** Satisfacción laboral **Dimensiones** - Significación de tarea - Condiciones de trabajo - Reconocimiento personal y social - Beneficios Sociales.	**Tipo** Aplicada **Diseño** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **Esquema**  Donde: M = Muestra. Vx = Medición de la variable 1. Vy = Medición de la variable 2. r = Correlación.	**Técnicas** La encuesta **Instrumento** Dos cuestionarios	**Población** La población de este estudio estará conformada por todos los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad de Provincial de Coronel Portillo. **Muestra** Este estudio tendrá una muestra conformada por 50 trabajadores del área de recaudación tributaria municipal, el cual esta fue establecida mediante “un muestreo no probabilístico de tipo juicio personal de los investigadores”.