

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

Internal Communication and Job Satisfaction among Employees of a Local Government in Peru

Lesly Liseth Pérez Alarcón^{1*} , Antone Jakeline Perez Ipanaque¹ 

¹Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales. Chiclayo, Perú

RESUMEN

El objetivo es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local del Perú. La metodología fue cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional. La población y muestra del estudio estuvo conformada por 88 trabajadores de un gobierno local del Perú. Se utilizó la técnica de la encuesta, que consistió en un instrumento compuesto por 30 preguntas relacionadas con la comunicación ascendente, descendente, horizontal, operativa, estratégica, autoridad, reconocimiento laboral, relaciones laborales, desempeño de tareas y políticas administrativas, por conveniencia en el 2024. Los resultados, se encontró una correlación entre las variables principales mediante el coeficiente de Spearman equivalente a 0.579, indicando que la comunicación interna impacta positivamente en la satisfacción laboral en la entidad pública. Se concluyó que una comunicación interna efectiva, incluye claridad en la información y canales abiertos de retroalimentación, tiene un rol fundamental en mejorar el ambiente laboral. Los empleados se sienten valorados, involucrados y motivados cuando la comunicación dentro de la organización es transparente y fluida, lo que fomenta la cohesión, el trabajo en equipo, y también contribuye en un mejor desempeño.

Palabras clave: Ambiente de trabajo; comunicación; proceso de comunicación; retroalimentación; satisfacción en el trabajo; trabajador

ABSTRACT

The objective is to determine the relationship between internal communication and job satisfaction in workers of a local government in Peru. The methodology was quantitative, non-experimental, transversal and correlational. The population and sample of the study consisted of 88 workers from a local government in Peru. The survey technique was used, which consisted of an instrument composed of 30 questions related to upward, downward, horizontal, operational, strategic communication, authority, job recognition, labor relations, task performance and administrative policies, for convenience in 2024. The results, a correlation was found between the main variables using the Spearman coefficient equivalent to 0.579, indicating that internal communication positively impacts job satisfaction in the public entity. It was concluded that effective internal communication, including clarity in information and open feedback channels, plays a fundamental role in improving the work environment. Employees feel valued, involved and motivated when communication within the organization is transparent and fluid, which fosters cohesion, teamwork, and also contributes to better performance.

Keywords: Work environment; communication; communication process; feedback; job satisfaction; worker

Cómo citar/How to cite:

Pérez Alarcón, L. L., y Pérez Ipanaque, A. J. (2025). Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local del Perú. *Revista científica en ciencias sociales*, 7, e701103. [10.53732/rccsociales/e701103](https://doi.org/10.53732/rccsociales/e701103)

Editor Responsable:

Chap Kau Kwan Chung 
Universidad del Pacífico. Dirección de Investigación. Asunción, Paraguay
Email: wendy.kwan@upacifico.edu.py

Revisores:

Myrna Ruiz Díaz 
Universidad del Pacífico. Dirección de Investigación. Asunción, Paraguay
Email: myrna.ruizdiaz@upacifico.edu.py

Hernán Suttý

Universidad Americana. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Asunción, Paraguay
Email: her_su@hotmail.com

Fecha de recepción: 03-07-2024

Fecha de revisión: 12-07-2014

Fecha de aceptación: 10-12-2024

Autor correspondiente:

Lesly Liseth Pérez Alarcón
E-mail: lperezal8@ucvvirtual.edu.pe

INTRODUCCIÓN

La comunicación dentro de una institución, especialmente en las entidades públicas, es crucial para la percepción de la organización por parte de los empleados. Es un factor importante en la satisfacción laboral, la coherencia de valores entre la organización y los empleados, y la motivación para el servicio público (Leijerholt et al., 2023). En Croacia, la falta de comunicación en el entorno laboral afecta el desempeño y la lealtad de los empleados, influyendo en su compromiso y percepción de apoyo de la organización, factores que representan el 80% de la satisfacción laboral (Verčič, 2022).

En Malasia, hay discrepancias entre trabajadores y gerentes sobre problemas de comunicación, ya que el 72% y el 68% de los empleados no valoran las reuniones de equipo y la comunicación cara a cara como lo hace la gerencia (Khan et al., 2022). En Indonesia, la mala gestión de conflictos afecta la productividad del 67% de los empleados públicos, con estilos dominantes y evasivos presentes en un 65%, empeorando el ambiente laboral. Se proponen políticas para mejorar la comunicación laboral y el bienestar de los empleados, promoviendo ambientes de trabajo saludables (Ghasemy et al., 2023). Asimismo, se busca promover el bienestar y una vida saludable, contribuyendo al crecimiento institucional y profesional de los trabajadores para que trabajen de manera eficiente y beneficien a su comunidad (Aikins et al., 2023)

A nivel nacional, el 54.8% de los empleados en diversas entidades se siente insatisfecho con la comunicación interna, lo cual se atribuye a la falta de claridad en las expectativas laborales, dificultades para resolver problemas y una sensación de desconexión entre los colaboradores (Saldaña et al., 2023). En términos de satisfacción laboral, el 50.5% de los empleados públicos reportan insatisfacción, especialmente en aspectos como el diseño del trabajo, donde el 73.10% expresó insatisfacción, y en las condiciones laborales, con un 31.9% insatisfecho, reflejando así los desafíos que enfrentan en cuanto a su satisfacción laboral (Rabanal et al., 2023).

En lo referente a la satisfacción laboral, el 50.5% de los empleados públicos reporta sentirse insatisfecho con su trabajo, particularmente en aspectos como el diseño del trabajo, donde el 73.10% manifestó insatisfacción, y en las condiciones laborales, con un 31.9% insatisfecho, lo que refleja los desafíos que enfrentan en cuanto a su satisfacción laboral (Rabanal et al., 2023). La carga de trabajo y la tensión que esta implica también son factores significativos de insatisfacción laboral que afectan la autopercepción profesional. En Lima, el 57.6% de los empleados experimentó una carga laboral negativa que impactó su satisfacción laboral (Velez et al., 2024)

A nivel local, la problemática central en el Gobierno Local del Perú es la insatisfacción laboral de sus trabajadores, esto se manifiesta como desmotivación, falta de compromiso, bajo rendimiento y altos niveles de estrés. Además, las causas principales son la falta de comunicación interna efectiva, oportunidades de desarrollo y reconocimiento profesional. Por lo tanto, la comunicación inadecuada y la falta de recompensas generan malentendidos, desapego y desmotivación; ¿se determinó como pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local del Perú?

Y como objetivo principal fue, determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local del Perú; los objetivos específicos son: identificar la relación entre las dimensiones de comunicación ascendente, descendente, horizontal, operativa y comunicación estratégica con la satisfacción laboral; describir la comunicación interna y finalmente; describir la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local del Perú.

METODOLOGÍA

La investigación se aplicó el enfoque cuantitativo, no experimental, transversal con alcance correlacional. La población y muestra del estudio estuvo conformada por 88 trabajadores de un gobierno local del Perú (12 profesionales que tienen cargos de confianza, 24 contratadas, 16 administrativos y 36 personas entre personal operativo y técnicos). Los criterios de inclusión fueron trabajadores con un mínimo tres (3) meses trabajando mientras que los criterios de exclusión no se consideró personas que estaban con descanso médico o de vacaciones.

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, que consistió en un instrumento compuesto por 30 preguntas relacionadas con la comunicación interna. Este instrumento abarcó cinco dimensiones: comunicación ascendente, descendente, horizontal, operativa y estratégica, cada una con tres ítems. Además, se incluyó un apartado sobre satisfacción laboral, que contempló cinco dimensiones: relación con la autoridad, reconocimiento laboral, relaciones laborales, desempeño de tareas y políticas administrativas, también con tres ítems cada una (Hernández & Mendoza, 2018). La validez del instrumento fue evaluada mediante el juicio de tres expertos, quienes confirmaron su idoneidad.

La confiabilidad del instrumento se evaluó mediante la aplicación de una prueba piloto a un 15% de la población. Se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach como herramienta estadística, obteniendo resultados de 0.968 para la primera variable y 0.954 para la segunda. Estos valores indican una alta confiabilidad del instrumento, que fue posteriormente aplicado a la población de estudio. Además, en el cuestionario, las alternativas de respuesta se clasificaron en una escala del 1 al 5, donde 1 representa "Nunca", 2 "Casi nunca", 3 "A veces", 4 "Casi siempre" y 5 "Siempre".

El análisis estadístico para evaluar las hipótesis se utilizó el software estadístico SPSS v26, en un primer momento mediante la prueba de normalidad se determinó si los datos presentan normalidad con Kolmogorov-Smirnov se obtuvo que el grado de significancia fue de 0.000 en los elementos de ambas variables se optó por el estadístico de la Rho de Spearman que permitió contrastar las hipótesis previa organización de resultados por ítems, dimensiones y variable (Sanchez, 2019).

Los aspectos éticos que se tuvo en cuenta fue el consentimiento informado, la beneficencia, la confidencialidad, la autenticidad, la originalidad y el uso de las Normas APA como reconocimiento de los autores que han contribuido para esta investigación (Ames & Merino, 2019)

RESULTADOS

En referencia a la hipótesis general, según la Rho de Spearman fue 0.579 es una relación positiva, entre las variables de comunicación interna y satisfacción laboral; mientras que la significancia bilateral fue de 0.00 conllevando a aceptar la hipótesis alterna y se rechazó a la hipótesis nula, por lo tanto, ante una mejora en la comunicación al interior de la entidad estatal se puede mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de un gobierno local del Perú.

Tabla 1. *Relación de la comunicación interna en la satisfacción laboral*

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

** Se evidencia que la relación está en un nivel aceptable en un margen de 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (2024)

Se determinó que las dimensiones de comunicación ascendente (,511), descendente (,436), horizontal (,461), comunicación operativa (,486), comunicación estratégica (,486) si esta

relacionados con la satisfacción laboral, se acepta la hipótesis alterna, al encontrar la significancia bilateral de 0.000 y rechazó la hipótesis nula; en consecuencia se determina que cada una de las dimensiones de comunicación interna si están relacionados de manera moderada con la segunda variable, al mejorar cada una de estas se puede tener mejores opciones de lograr la satisfacción del trabajador de una entidad pública.

Tabla 2. *Relación de las dimensiones de comunicación interna con la satisfacción laboral*

Dimensiones	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Comunicación ascendente	,511**	,000	88
Comunicación descendente	,436**	,000	
Comunicación horizontal	,461**	,000	
Comunicación operativa	,486**	,000	
Comunicación estratégica	,486**	,000	

Fuente: Elaboración propia (2024)

En la tabla 3 se visualiza los resultados de la evaluación de la comunicación interna en la entidad pública, que revelan áreas críticas y oportunidades de mejora, la confianza en la información proporcionada por los gerentes es moderada, con un 35.2% de los encuestados que siempre la consideran confiable, mientras que un 30.7% nunca confía en ella, la facilidad para comunicarse con los superiores muestra que un 34.1% siempre puede expresar sus opiniones, pero un 47.7% lo encuentra solo a veces. En términos de participación en conversaciones relevantes, un 43.2% siempre tiene oportunidades suficientes, aunque un 30.7% nunca las tiene, la claridad en los mensajes de los superiores es generalmente aceptada, con un 31.8% que siempre los considera claros, frente a un 30.7% que nunca los encuentra así, la orientación clara sobre tareas es recibida por un 48.9% que siempre la recibe, pero un 2.3% nunca la recibe y la coordinación entre áreas es vista como insuficiente, con solo un 30.7% que siempre la percibe adecuada.

Tabla 3. *Resultados por ítems de comunicación interna*

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿Usted considera que la información proporcionada por los gerentes públicos es confiable?	27	30.7	1	1.1	13	14.8	16	18.2	31	35.2
¿Usted siente que es fácil comunicarse con sus superiores para expresar sus opiniones o inquietudes?					42	47.7	16	18.2	30	34.1
¿Tienes oportunidades suficientes para participar en conversaciones o reuniones donde se discuten temas relevantes para tu trabajo?	27	30.7			6	6.8	17	19.3	38	43.2
¿Los mensajes que recibes de tus superiores son claros y fáciles de entender?			27	30.7	14	15.9	19	21.6	28	31.8
¿Siente que los gerentes públicos se comunican directamente con usted cuando es necesario abordar algún tema o problema?	2	2.3			40	45.5	27	30.7	19	21.6
¿Recibe orientación clara y precisa de tus superiores sobre cómo realizar tus tareas o proyectos?			2	2.3	43	48.9	27	30.7%	16	18.2

¿Existe una buena coordinación entre diferentes áreas de la entidad pública que usted trabaja?	30	34.1	8	9.1	23	30.7%	27	30.7		
¿Observa una colaboración efectiva entre los gerentes públicos para abordar problemas o implementar cambios?	30	34.1	15	17.0	22	25.0%	21	23.9		
¿Se comparte información de manera efectiva entre diferentes áreas o niveles jerárquicos en esta entidad pública?	27	30.7	6	6.8	9	10.2	18	20.5	28	31.8
¿Las instrucciones que recibes para realizar tu trabajo son claras y comprensibles por parte de tu jefe?	2	2.3	30	34.1	14	15.9	25	28.4	17	19.3
¿Recibe respuestas rápidas y eficientes cuando planteas consultas o dudas relacionadas con tu trabajo?	1	1.1	4	4.5	38	43.2	25	28.4	20	22.7
¿En la entidad pública se promueve un ambiente donde se busca constantemente mejorar los procesos de comunicación y trabajo?	34	38.6	11	12.5	27	30.7	16	18.2		
¿Está informado sobre los objetivos y metas que la entidad pública busca alcanzar en el corto y largo plazo?	1	1.1	37	42.0	11	12.5	39	44.3		
¿Tiene la oportunidad de participar en la definición o revisión de las estrategias y planes de trabajo de la entidad pública?	27	30.7	3	3.4	6	6.8	13	14.8	39	44.3
¿Los objetivos personales y profesionales están alineados con los objetivos y valores de la entidad pública?	24	27.3	9	10.2	17	19.3	21	23.9	17	19

Fuente: Elaboración propia (2024)

En la tabla 4 se muestra los resultados de la satisfacción laboral que revelan varios puntos destacados, un 43.2% de los empleados considera que la comunicación entre la autoridad y los empleados es eficiente, y un 40.9% siente que recibe un trato equitativo en comparación con sus colegas; un 33.0% de los empleados afirma tener la oportunidad de participar en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, mientras que un 27.3% recibe reconocimiento laboral por sus actividades. Además, un 40.9% ve posibilidades de crecimiento profesional dentro de la entidad pública; la retroalimentación regular sobre el desempeño laboral es recibida por un 33.0% de los empleados, y un 29.5% confirma que se trabaja en equipo para cumplir las metas institucionales. Sin embargo, solo un 26.1% considera efectivos los mecanismos para resolver conflictos. Las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional son reconocidas por un 37.5%, mientras que las políticas de recursos humanos son consideradas adecuadas por un 39.8%.

Tabla 4. Resultados por ítems de la satisfacción laboral

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿Considera que existe comunicación eficiente entre la autoridad y los empleados?			2	2.3	38	43.2	22	25.0	26	29.5
¿Recibe un trato equitativo en comparación con tus colegas de trabajo?	3	3.4	2	2.3	32	36.4	15	17.0	36	40.9
¿Se le da la oportunidad de participar en la toma de decisiones relacionadas con tu trabajo de un Gobierno local?	1	1.1	26	29.5	10	11.4	22	25.0	29	33.0

¿Usted recibe el reconocimiento laboral por las actividades laborales que realiza en su área de trabajo?										
	1	1.1	27	30.7	10	11.4	24	27.3		
¿Existe la posibilidad de crecimiento profesional y desarrollo de carrera dentro de la entidad pública que trabaja?	3	3.4	2	2.3	32	36.4	15	17.0	36	40.9
¿Recibe retroalimentación regular sobre tu desempeño laboral de un Gobierno local en Jaén?	1	1.1	26	29.5	10	11.4	22	25.0	29	33.0
¿Se trabaja en equipo en esta entidad pública para cumplir las metas institucionales?	1	1.1	27	30.7	10	11.4	24	27.3	26	29.5
¿Existen mecanismos efectivos para resolver conflictos entre los empleados de la entidad pública?	26	29.5	4	4.5	14	15.9	21	23.9	23	26.1
¿El clima laboral en esta entidad estatal es el adecuado?	1	1.1	30	34.1	10	11.4	30	34.1	17	19.3
¿Las tareas y responsabilidades en el Gobierno local que labora están claramente definidas?	2	2.3	37	42.0			30	34.1	19	21.6
¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente el Gobierno local que trabaja usted?			28	31.8	5	5.7	23	26.1	32	36.4
¿Recibe oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en esta entidad pública?			3	3.4	35	39.8	17	19.3	33	37.5
¿Las políticas de recursos humanos en un Gobierno local en Jaén son las adecuadas para realizar su trabajo?	26	29.5			11	12.5	16	18.2	35	39.8
¿El proceso de selección de personal en esta entidad pública es transparente y justo?			15	17.0	9	10.2	26	29.5	38	43.2
¿El sistema de evaluación del desempeño claro y justo para los empleados en el Gobierno Local?	1	1.1			21	23.9	47	53.4	19	21.6

Fuente: Elaboración propia (2024)

DISCUSIÓN

En el objetivo general que fue definido: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en un Gobierno local del Perú, los resultados han permitido determinar que existe relación entre las variables en 0.579 es una relación positiva, entre la comunicación interna y satisfacción laboral, se aceptó la hipótesis alterna. Estos resultados se diferencian en la fuerza de la relación con la investigación Valenzuela et al. (2023) desarrollaron un estudio para como la comunicación entre colaboradores del Estado y el grado de satisfacción que genera interactuar compañeros de trabajo; se recurrió a un estudio descriptivo y correlacional; con muestra de 74 trabajadores, se precisó que hay incidencia de las variables 67.8% de los colaboradores. Asimismo, se identificó que Tanković et al. (2022) identificaron que la comunicación interna en personas que brindan sus servicios a entes públicos, se recurrió a un análisis estadístico para conocer la asociación de las variables y dimensiones, la muestra fue 189 trabajadores. Los hallazgos demostraron que hay asociación en 0.685, entre la comunicación formal con la gerencia fue de 0.715, y entre la comunicación entre colegas fue de 0.579. Al comparar los resultados encontrados con dos investigaciones se verifica que hay una diferenciación en el nivel de la relación, pero en los estudios comparados evidencian la relación de las variables; en tal sentido, la comunicación interna con los

trabajadores de una entidad pública es fundamental para lograr una mejor satisfacción del trabajador.

Por lo mencionado se describe el aporte teórico de Qin y Men (2022), quienes señalan que la comunicación interna implica la transmisión de la información con los integrantes y la organización, teniendo como finalidad la de informar, controlar, establecer relaciones sociales y expresar ideas; dado que, al recibir la información los empleados pueden sentirse comprometidos y satisfechos. Por lo tanto, una comunicación eficaz dentro de la empresa conduce a una mayor satisfacción y compromiso por parte de los empleados. En este sentido, es fundamental mantener una comunicación interna, con todos los colaboradores respetando las normas de trabajo, ya que esto facilita la coordinación y gestión, lo cual puede generar una mayor satisfacción laboral.

En cuanto al primer objetivo específico, identificar la relación entre las dimensiones de comunicación ascendente, descendente, horizontal, operativa y comunicación estratégica con la satisfacción laboral, según los datos procesados se pudo encontrar que las dimensiones de comunicación ascendente (,511), descendente (,436), horizontal (,461), comunicación operativa (,486), comunicación estratégica (,486) si esta relacionados con la satisfacción laboral con estos hallazgos se pueden aceptar la hipótesis alterna planteada.

Estos resultados analizados tienen similitud con la investigación de Díaz y Vásquez (2022) quienes encontraron una considerable asociación después de hacer el procesamiento estadístico, en un coeficiente de 0.799; también coincide con el trabajo de Tanković et al. (2022) identificaron que la comunicación interna en personas que brindan sus servicios a entes públicos, se recurrió a un análisis estadístico para conocer la asociación de las variables y dimensiones, la muestra fue 189 trabajadores. Los hallazgos demostraron que hay asociación en 0.685, entre la comunicación formal con la gerencia fue de 0.715, y entre la comunicación entre colegas fue de 0.579. Se concluyó que, tanto la comunicación con superiores (formal e informal) como la comunicación con colegas mejora significativamente la satisfacción laboral. Se fundamenta en el aporte teórico de Kalogiannidis (2020) enfatizan que la comunicación ascendente es transferencia de información que se lleva a cabo desde los subordinados hacia sus gerentes o superiores; estas acciones que son permitidas a los trabajadores de menor nivel les genera satisfacción laboral porque sienten escuchado y valorados. El análisis de los datos sobre la relación entre las dimensiones de comunicación (ascendente, descendente, horizontal, operativa y estratégica) y la satisfacción laboral revela que todas estas dimensiones están significativamente relacionadas con la satisfacción de los empleados, una comunicación efectiva en diversas direcciones dentro de la entidad pública contribuye de manera importante a la satisfacción laboral; los trabajadores que experimentan una buena comunicación con sus superiores, colegas y en el ámbito operativo y estratégico, tienden a sentirse más satisfechos con su entorno laboral.

Con respecto al segundo objetivo específico, describir la comunicación interna en los trabajadores de un Gobierno local del Perú; la evaluación de la comunicación interna en la entidad pública revela que la confianza en la información de los gerentes es moderada, con un 35.2% de los empleados que siempre la considera confiable, mientras que un 30.7% nunca confía en ella; un 34.1% de los empleados siempre puede expresar sus opiniones a los superiores, pero un 47.7% solo lo logra a veces; en cuanto a la participación en conversaciones relevantes, un 43.2% siempre tiene oportunidades suficientes, aunque un 30.7% nunca las tiene; la claridad en los mensajes de los superiores es generalmente aceptada por un 31.8%, frente a un 30.7% que nunca los encuentra claros; un 48.9% siempre recibe orientación clara sobre sus tareas; la coordinación entre áreas es vista como insuficiente, con solo un 30.7% que la percibe como adecuada.

Estos resultados se contrastan con el estudio de Saldaña et al. (2023) analizaron el nivel de comunicación interna de una empresa, bajo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, con muestra de 153 colaboradores. Se tuvo que el nivel de comunicación interna fue medio en 90%, en las dimensiones, la comunicación descendente fue de nivel medio en 79%, la comunicación ascendente en nivel medio en 86%, y la comunicación horizontal en nivel bajo en 55%. Se concluyó que existen áreas de mejora, lo que implica que la comunicación es funcional pero aún no es óptima, por lo que se sugiere la implementación de estrategias. En ese sentido, el autor Lee (2022) señala que la teoría de la comunicación corporativa se basa en la suposición de que individuos, organizaciones y el público utilizan la comunicación para gestionar comportamientos más que para controlar o manipular pensamientos o acciones, promoviendo un diálogo en lugar de un monólogo; esta comunicación simétrica fomenta el uso de técnicas como la negociación y resolución de conflictos para inducir cambios mutuamente beneficiosos en las ideas, actitudes y comportamientos de ambos, la organización y sus públicos, impulsando de esta manera una conversación bidireccional y encontrando una distribución equitativa del poder basada en una comunicación recíproca. El análisis de la comunicación interna en un gobierno local del Perú revela que la confianza en la información de los gerentes es moderada, con una expresión de opiniones y participación en decisiones relevantes limitada para muchos empleados, además, la claridad en los mensajes de los superiores y la coordinación entre áreas son percibidas como insuficientes, lo que indica áreas significativas de mejora para lograr una comunicación más efectiva y transparente dentro de la entidad pública.

Y finalmente, describir la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local del Perú; los resultados de la satisfacción laboral revelan varios puntos destacados, un 43.2% de los empleados considera que la comunicación entre la autoridad y los empleados es eficiente, y un 40.9% siente que recibe un trato equitativo en comparación con sus colegas; un 33.0% de los empleados afirma tener la oportunidad de participar en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, mientras que un 27.3% recibe reconocimiento laboral por sus actividades. Además, un 40.9% percibe posibilidades de crecimiento profesional dentro de la entidad pública; la retroalimentación regular sobre el desempeño laboral es recibida por un 33.0% de los empleados, y un 29.5% confirma que se trabaja en equipo para cumplir las metas institucionales. Sin embargo, solo un 26.1% considera efectivos los mecanismos para resolver conflictos. Las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional son reconocidas por un 37.5%, mientras que las políticas de recursos humanos son consideradas adecuadas por un 39.8%.

Estos hallazgos tienen relación cercana con el estudio de Santiago et al. (2023) investigaron acerca de la satisfacción laboral en un ministerio peruano; el estudio fue de cuantitativo, descriptivo de tipo, con muestra de 304 trabajadores. Se tuvo que el desempeño laboral fue adecuado en 81%. Respecto a las dimensiones: desafío laboral fue de nivel adecuado 58%, condiciones de trabajo en nivel regular 47%, y recompensa por esfuerzo en nivel regular 52%. Se concluyó que existen áreas de mejora, destacando desafíos laborales y relaciones laborales como puntos fuertes. Además, Valero-Ancco et al. (2022) analizaron el nivel de satisfacción en el ámbito laboral de docentes en una institución, cuya metodología fue de enfoque cuantitativo. Se encontró que el 68% presentaban un nivel alto de satisfacción laboral, y el 21% manifestaron un nivel regular. Se concluyó que el nivel de satisfacción fue alto, teniendo una percepción positiva del ambiente laboral y de la relación con colegas, estudiantes y padres, lo que contribuye a una mayor motivación, compromiso y productividad en sus funciones educativas.

En tal sentido el aporte teórico de Gyepi-Garbrah et al. (2023) admite que la teoría de las expectativas de Vroom sostiene que las decisiones de las personas sobre su comportamiento en el trabajo se basan en las recompensas anticipadas, es decir, la motivación de una persona

para actuar de cierta manera depende en gran medida de su creencia de que tales acciones que pueden conllevar a consecuencias deseables y valiosas para ellos; es así que el comportamiento de los individuos está impulsado por la expectativa de alcanzar resultados específicos que consideran beneficiosos o de interés personal y la satisfacción laboral, Aung et al. (2023) indican que es un estado emocional positivo resultante de la evaluación de las experiencias laborales de una persona, reflejando la diferencia entre lo que un individuo espera, necesita o valora en su trabajo y lo que realmente experimenta; esto incluye componentes tanto emocionales como cognitivos, siendo una medida de felicidad de los empleados en su entorno laboral. Uno de los métodos más utilizados para medirla es el índice descriptivo del trabajo, que evalúa la satisfacción en cinco facetas principales: salario, promoción, compañeros de trabajo, supervisión y el trabajo en sí (Dorta-Afonso et al., 2023). La evaluación de la satisfacción laboral en los trabajadores de un gobierno local del Perú destaca hay aspectos positivos como el trato equitativo y las oportunidades de crecimiento profesional, existen áreas críticas que requieren atención, como la falta de mecanismos efectivos para resolver conflictos, la claridad en las tareas y responsabilidades, y la percepción de la retroalimentación regular sobre el desempeño, lo que señala la necesidad de implementar estrategias que aborden estos desafíos para mejorar el ambiente laboral y la motivación de los empleados.

Con respecto a las conclusiones se determinó que, existe una relación positiva significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en un Gobierno local del Perú, esto implica que mejoras en la comunicación interna, tanto en claridad como en participación y confianza, están asociadas con mayores niveles de satisfacción laboral entre los empleados, se aceptó la hipótesis alterna confirma que una comunicación efectiva es crucial para el bienestar y desempeño de los trabajadores en la entidad pública.

Además, las dimensiones de la comunicación interna, incluyendo la ascendente, descendente, horizontal, operativa y estratégica, están significativamente relacionadas con la satisfacción laboral. Cada tipo de comunicación contribuye de manera importante al bienestar de los empleados, destacando la necesidad de fortalecer estas dimensiones para mejorar la satisfacción y el desempeño laboral en la entidad pública.

Asimismo, se realizó la evaluación de la comunicación interna en el Gobierno local revela áreas críticas que requieren mejora, como la confianza en la información de los gerentes, la oportunidad para expresar opiniones y la claridad en los mensajes. Aunque hay aspectos positivos, la percepción general es que la comunicación podría ser más efectiva y transparente. Mejorar estos aspectos es fundamental para fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y satisfactorio.

Y finalmente, la satisfacción laboral de los trabajadores muestra tanto fortalezas como áreas que requieren atención. Aspectos positivos incluyen el trato equitativo y las oportunidades de crecimiento profesional, mientras que las áreas críticas abarcan la falta de mecanismos efectivos para resolver conflictos y la claridad en las tareas y responsabilidades. Implementar estrategias para abordar estas áreas de mejora es esencial para aumentar la motivación y satisfacción de los empleados en la entidad pública.

Declaración de las autoras: Las autoras aprueban la versión final del artículo.

Declaración de conflicto de interés: Las autoras declaran no tener conflicto de interés.

Contribución de las autoras:

- Conceptualización: Lesly Liseth Pérez Alarcón y Antone Jakeline Perez Ipanaque
- Curación de datos: Lesly Liseth Pérez Alarcón y Antone Jakeline Perez Ipanaque
- Análisis formal: Lesly Liseth Pérez Alarcón y Antone Jakeline Perez Ipanaque
- Investigación: Lesly Liseth Pérez Alarcón y Antone Jakeline Perez Ipanaque

- Metodología: Lesly Liseth Pérez Alarcón y Antone Jakeline Perez Ipanaque
- Redacción – borrador original: Lesly Liseth Pérez Alarcón y Antone Jakeline Perez Ipanaque
- Redacción – revisión y edición: Lesly Liseth Pérez Alarcón y Antone Jakeline Perez Ipanaque

Financiamiento: Este trabajo ha sido autofinanciado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aikins, D. A., Poku, C. A., Donkor, E., & Naab, F. (2023). Practice environment determinants of job satisfaction among midwives at healthcare facilities in Accra Metropolis: A multicentre study. *PLoS One*, *1*(18), 1-9. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0282251>
- Ames, P., & Merino, F. (2019). Reflexiones y lineamientos para una investigación ética en ciencias sociales. *Cuaderno de trabajo*, *52*, *12*(3), 1-42. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/169333>
- Aung, Z. M., Santoso, D. S., & Dodanwala, T. (2023). Effects of demotivational managerial practices on job satisfaction and job performance: Empirical evidence from Myanmar's construction industry. *Journal of Engineering and Technology Management*, *67*(1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2022.101730>
- Díaz, R. E., & Vásquez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, *13*(34), 28–41. <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Dorta-Afonso, D., Romero-Domínguez, L., & Benítez-Núñez, C. (2023). It's worth it! High performance work systems for employee job satisfaction: The mediational role of burnout. *International Journal of Hospitality Management*, *108*(1), 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103364>
- Ghasemy, M., Rosa, I. M., & Gaskin, J. E. (2023). The Roles of Supervisory Support and Involvement in Influencing Scientists' Job Satisfaction to Ensure the Achievement of SDGs in Academic Organizations. *SAGE Open*, *11*(3), 1-12. <https://doi.org/10.1177/21582440211030611>
- Gyepi-Garbrah, T., Preko, A., Mohammed, I., & Mohammed, I. (2023). Using goal-setting theory and expectancy theory to understand career goal implementation in the hospitality industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, *32*(1), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2023.100425>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. *European Journal of Business and Management Research*, *5*(6), 1-17. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.631>
- Khan, N., Dyaram, L., & Dayaram, K. (2022). Team faultlines and upward voice in India: The effects of communication and psychological safety. *Journal of Business Research*, *142*(1), 540-550. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.01.009>
- Lai-Yi, E., Ho, K.-F., Yeung-Shan, S., Wai-Ling, A., Sen-Yung, P., Dong, D., & Yeoh, E. (2022). Views on Workplace Policies and its Impact on Health-Related Quality of Life During Coronavirus Disease (COVID-19) Pandemic: Cross-Sectional Survey of Employees. *International Journal of Health Policy and Management*, *11*(3), 344–353. <https://doi.org/10.34172%2Fijhpm.2020.127>
- Lee, Y. (2022). Dynamics of Symmetrical Communication Within Organizations: The Impacts of Channel Usage of CEO, Managers, and Peers. *International Journal of Business Communication*, *59*(1), 1-19. <https://doi.org/10.1177/2329488418803661>
- Leijerholt, U., Biedenbach, G., & Hultén, P. (2023). Internal brand management in the public sector: the effects of internal communication, organizational practices, and PSM on employees' brand

- perceptions. *Public Management Review*, 24(3), 442-465. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1834607>
- Qin, Y., & Men, L. (2022). Exploring the Impact of Internal Communication on Employee Psychological Well-Being During the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Employee Organizational Trust. *International Journal of Business Communication*, 60(4), 1197-1219. <https://doi.org/10.1177/23294884221081838>
- Rabanal, H. C., Reynosa, E., Vela, L., Merino, T., Carranza, N., & Mau, E. (2023). Job satisfaction factors in secondary school teachers, public and private institutions in a Peruvian Region. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 16(6), 3317-3328. <https://doi.org/10.18844/cjes.v16i6.6566>
- Saldaña, E. I., Horna, R. F., & Troya, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226-238. <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Sanchez, F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación*. Arequipa: Centrum Legalis.
- Santiago, B. D., Paucara, M., Apaza, M. Y., Mendoza, J. F., & Rojas, M. M. (2023). Job satisfaction in the performance of personnel in a Peruvian Ministry. *Migration Letters*, 20(10), 726-738. <https://doi.org/10.59670/ml.v20iS10.5402>
- Tanković, A. Č., Bilić, I., & Brajković, I. (2022). Internal communication and employee satisfaction in hospitality. *Journal of Contemporary Management Issues*, 1(1), 1-16. <https://doi.org/10.30924/mjcmi.27.1.1>
- Valenzuela, N. L., Buentello, C. P., Villarreal, V. L., & Ruiz, C. T. (2023). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista Gestión, Organización y Negocios*, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Valero-Ancco, V. N., Vilca-Mamani, G. E., & Coapaza-Mamani, M. Y. (2022). Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar. *Puriq*, 4(1), 1-9. <https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190>
- Velez, M., Mamani-Benito, O., Zerga-Morales, C. A., Turpo-Chaparro, J. E., & Morales-García, W. C. (2024). Effect of perceived stress, job satisfaction, and workload on the professional self-efficacy of Peruvian regular basic education teachers. *Original Research article*, 9(2024), 1-13. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1302624>
- Verčič, A. T. (2022). The impact of employee engagement, organisational support and employer branding on internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 47(1), 1-25. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102009>