

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL INVOLUCRAMIENTO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR
ROSSANA MERCEDES OBANDO LA MADRID**

**ASESOR
EDUARDO ARTURO ZARATE CASTAÑEDA**

<https://orcid.org/0000-0002-4592-2178>

Chiclayo, 2022

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL INVOLUCRAMIENTO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2018**

PRESENTADA POR
ROSSANA MERCEDES OBANDO LA MADRID

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Rafael Camilo Giron Cordova
PRESIDENTE

Linda Marita Cruz Pupuche
SECRETARIO

Eduardo Arturo Zarate Castañeda
VOCAL

Dedicatoria

Dedico este proyecto en primer lugar a Dios por la vida, la salud y porque ha estado conmigo en cada paso que he dado, guiándome con fortaleza. A mis padres por la ayuda económica y moral para seguir adelante; y a mi hija Mariagracia por ser mi mayor motivación y anhelo de superación cada día para cumplir mi meta trazada.

Agradecimiento

A todos los profesores que me enseñaron a lo largo de los 5 años de carrera. Les agradezco las enseñanzas que siempre me han brindado al transmitir sus experiencias, que generaron en mí, un mayor conocimiento sobre la vida académica y profesional.

La comunicación interna y el involucramiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

27 %	23 %	4 %	19 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe	5 %
	Fuente de Internet	
2	tesis.usat.edu.pe	5 %
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	3 %
	Trabajo del estudiante	
4	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru	1 %
	Trabajo del estudiante	
5	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	1 %
	Trabajo del estudiante	
7	Submitted to Universidad Católica de Santa María	1 %
	Trabajo del estudiante	
8	tesis.pucp.edu.pe	
	Fuente de Internet	

1 %

9 Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola 1 %

Trabajo del estudiante

10 Submitted to Universidad Carlos III de Madrid < 1 %

Trabajo del estudiante

11 Submitted to Universidad Católica San Pablo < 1 %

Trabajo del estudiante

12 Walter L. Arias Gallegos, Noelia A. Jiménez Barrios. "Análisis psicométrico de la Escala de Involucramiento en el Trabajo de Lodahl y Kejner en trabajadores de Arequipa", Industrial Data, 2017 < 1 %

Publicación

13 bookshelf.albizu.edu < 1 %

Fuente de Internet

14 Submitted to Da Yeh University < 1 %

Trabajo del estudiante

15 Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados < 1 %

Trabajo del estudiante

16 Submitted to Universidad Internacional de la Rioja < 1 %

Trabajo del estudiante

repositorio.uchile.cl

17	Fuente de Internet	< 1 %
18	revistas.ucla.edu.ve Fuente de Internet	< 1 %
19	www.hanspub.org Fuente de Internet	< 1 %
20	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	< 1 %
21	nnn.redalyc.org Fuente de Internet	< 1 %
22	www.revistarazonypalabra.org Fuente de Internet	< 1 %
23	bibvirtual.ucla.edu.ve Fuente de Internet	< 1 %
24	docplayer.es Fuente de Internet	< 1 %
25	repositorio.tec.mx Fuente de Internet	< 1 %
26	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
27	www.giapjournals.com Fuente de Internet	< 1 %
28	Submitted to Universidad ICESI Trabajo del estudiante	< 1 %

< 1 %

29

Submitted to Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

< 1 %

Trabajo del estudiante

30

Submitted to Universidad Rafael Landívar

< 1 %

Trabajo del estudiante

31

www.sai.com.ar

< 1 %

Fuente de Internet

32

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

< 1 %

Trabajo del estudiante

33

alicia.concytec.gob.pe

< 1 %

Fuente de Internet

34

issuu.com

< 1 %

Fuente de Internet

35

www.researchgate.net

< 1 %

Fuente de Internet

36

Submitted to INACAP

< 1 %

Trabajo del estudiante

37

documents.mx

< 1 %

Fuente de Internet

38

prezi.com

< 1 %

Fuente de Internet

39	theibfr.com Fuente de Internet	< 1 %
40	addi.ehu.es Fuente de Internet	< 1 %
41	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
42	www.alast.org Fuente de Internet	< 1 %
43	Submitted to Colegio León Pinelo Trabajo del estudiante	< 1 %
44	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	< 1 %
45	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	< 1 %
46	repositorio.usat.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
47	www.lebenslied.at Fuente de Internet	< 1 %
48	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	< 1 %
49	Submitted to Universidad Nacional de Educación a Distancia Trabajo del estudiante	< 1 %
50	buleria.unileon.es	

Fuente de Internet

< 1 %

51

Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades

< 1 %

Trabajo del estudiante

52

dspace.unitru.edu.pe

< 1 %

Fuente de Internet

53

repositorio.upao.edu.pe

< 1 %

Fuente de Internet

54

Submitted to EP NBS S.A.C.

< 1 %

Trabajo del estudiante

55

Submitted to Universidad de Monterrey

< 1 %

Trabajo del estudiante

56

Submitted to Universidad de San Martin de Porres

< 1 %

Trabajo del estudiante

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

ÍNDICE

RESUMEN	14
ABSTRACT.....	15
INTRODUCCIÓN.....	16
REVISIÓN LITERARIA.....	18
ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	18
BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS	19
METODOLOGÍA	22
TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	22
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	22
POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	22
CRITERIOS DE SELECCIÓN	22
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	23
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	25
MATRIZ DE TRANSFORMACIÓN DE COMPONENTE –INVOLUCRAMIENTO LABORAL.....	29
PROCEDIMIENTOS.....	29
PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	30
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	31
CONSIDERACIONES ÉTICAS	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
ANÁLISIS DEL NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y GRADO DE INVOLUCRAMIENTO LABORAL	33
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	53

LISTA DE TABLAS

TABLA N° 1.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	23
TABLA N° 2.	ESCALA DE CONFIABILIDAD: COMUNICACIÓN INTERNA.	25
TABLA N° 3.	ESCALA DE CONFIABILIDAD: INVOLUCRAMIENTO LABORAL.	25
TABLA N° 4.	PRUEBA DE BARTLETT KMO – COMUNICACIÓN INTERNA.	26
TABLA N° 5.	PRUEBA DE BARTLETT KMO – INVOLUCRAMIENTO LABORAL.	26
TABLA N° 6.	VARIANZA TOTAL EXPLICADA – COMUNICACIÓN INTERNA.	27
TABLA N° 7.	VARIANZA TOTAL EXPLICADA – INVOLUCRAMIENTO LABORAL.	28
TABLA N° 8.	MATRIZ DE TRANSFORMACIÓN DE COMPONENTE.	29
TABLA N° 9.	MATRIZ DE TRANSFORMACIÓN DE COMPONENTE – INVOLUCRAMIENTO LABORAL.	29
TABLA N° 11.	TABLA DE VALORES PARA CADA NIVEL DEL CONSTRUCTO COMUNICACIÓN INTERNA.	33
TABLA N° 12.	TABLA DE VALORES PARA CADA NIVEL DEL CONSTRUCTO INVOLUCRAMIENTO LABORAL.	34
TABLA N° 13.	ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE DIMENSIONES.	45
TABLA N° 14.	CORRELACIONES DE CONSTRUCTOS.	46
TABLA N° 15.	PLANEACIÓN DE LA C.E.	58
TABLA N° 16.	PLANEACIÓN DE LA C.T.	58
TABLA N° 17.	PLANEACIÓN DE LA C.O.	58
TABLA N° 18.	ABSORCIÓN POR EL TRABAJO.	59
TABLA N° 19.	IRRELEVANCIA DE TRABAJO.	59
TABLA N° 20.	PREOCUPACIÓN POR EL TRABAJO.	59
TABLA N° 21.	SENTIDO DE TRABAJO.	59
TABLA N° 22.	DESMOTIVACIÓN.	60
TABLA N° 23.	ANÁLISIS DE FIABILIDAD.	60
TABLA N° 24.	DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.	61

Lista de Figuras

FIGURA N° 1. PROMEDIO DE LOS CONSTRUCTOS ANALIZADOS.....	34
FIGURA N° 2. PROMEDIO DE LAS DIMENSIONES DE CONSTRUCTO DE C.I.	35
FIGURA N° 3. DIMENSIÓN DE LA P.C.E.	36
FIGURA N° 4. DIMENSIÓN DE LA P.C.T.	37
FIGURA N° 5. DIMENSIÓN DE LA P.C.O.....	38
FIGURA N° 6. PROMEDIO DE LAS DIMENSIONES DEL CONSTRUCTO I.L.....	39
FIGURA N° 7. DIMENSIÓN ABSORCIÓN POR EL TRABAJO	40
FIGURA N° 8. DIMENSIÓN DE IRRELEVANCIA EN EL TRABAJO	41
FIGURA N° 9. DIMENSIÓN PREOCUPACIÓN POR EL TRABAJO.....	42
FIGURA N° 10. DIMENSIÓN SENTIDA POR EL TRABAJO.....	43
FIGURA N° 11. DIMENSIÓN DE DESMOTIVACIÓN.....	44

Resumen

El estudio se lleva a cabo en la MPCH teniendo como unidad de análisis a los trabajadores. Como objetivo general, se desea determinar la relación de la comunicación interna y el involucramiento laboral de los trabajadores de dicha Municipalidad, para lo cual se utilizará como técnica de recolección de datos el cuestionario. Para la variable de comunicación interna, consta de 14 ítems agrupados en 5 dimensiones: planeación de la comunicación estratégica, planeación de la comunicación táctica y planeación de la comunicación operativa (Yáñez, 2017) y la variable de involucramiento laboral que consta de 20 reactivos también agrupados en 5 dimensiones: absorción por el trabajo, irrelevancia del trabajo, preocupación por el trabajo, sentido de trabajo y desmotivación (Lodahl y Kejner, 1965). Se tomó una muestra de 77 trabajadores nombrados que contestaron a un cuestionario para evaluar las dos variables en estudio; el tipo es aplicada, teniendo un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, y un diseño transversal ya que se desarrolló la medición de las variables en un corte puntual de tiempo. Resultados: Queda determinado que, si existe una moderadamente alta entre la Comunicación Interna e Involucramiento Laboral, siendo consecuente con la teoría planteada dentro de la investigación; resaltando los puntos más críticos de cada variable analizada. Conclusión: Las variables en mención no deben quedar en teoría, por lo cual se incita profundizar a la aplicabilidad en la MPCH o en cualquier Institución Pública que necesite este tipo de estudio.

Palabras clave: comunicación interna, involucramiento laboral, trabajadores, Municipalidad Provincial de Chiclayo

Clasificaciones JEL: M00, M1, M10, M12.

Abstract

This research work will be carried out in the Provincial Municipality of Chiclayo, having as a unit of analysis to the workers. As a general objective, it is desired to determine the relation of the internal communication and the job involvement of the workers of that Municipality, for which it will be used as data collection technique the instrument of the survey. For the internal communication variable, the questionnaire consists of 14 items grouped in 5 dimensions: Planning of strategic communication, Planning of tactical communication and Planning of operative communication (Yáñez, 2017) and the variable of job involvement consisting of 20 reactants also grouped in 5 dimensions: absorption by work, irrelevance of work, concern for work, sense of work and discouragement (Lodahl and Kejner, 1965). A sample was taken of 77 named workers who responded questionnaire to measure the two variables under study; the type of research is applied, having a quantitative approach of correlational level, and a transversal design since it was developed the measurement of the variables in a punctual cut of time. Results: It is determined if there is a moderately high between Internal Communication and Involvement Labor, being consistent with the theory put forth in research; highlighting the most critical points of each variable analyzed. Conclusion: The variables in question should not be in theory, which are encouraged to deepen the applicability in MPCH or any public institution that needs this type of study.

Keywords: internal communication, job involvement, workers, Provincial Municipality of Chiclayo

JEL Classifications: M00, M1, M10, M12.

Introducción

A nivel mundial, Van Riel & Fombrun (2007) afirman que la comunicación interna es una disciplina en proceso de gestación en el ámbito empresarial; siendo un elemento vital en cualquier empresa, ya que se encuentra presente en toda las actividades o tareas involucrando a todos los empleados. Con una buena comunicación interna, la institución genera cambios en actitudes positivas, comportamiento humano, decisiones acertadas y trabajo colaborativo; obteniendo así el involucramiento total de los trabajadores e identificándose con la empresa y por lo tanto, la realizando eficiente de sus labores.

El talento humano es la clave del éxito en una organización, por lo que es de mucha importancia que un colaborador se sienta parte de ésta, involucrándose con las metas y objetivos, para crear un vínculo o lazo con la misma. Cabe mencionar, que las personas con altos niveles de involucramiento en su trabajo tienden a sentirse más activas, concentradas y motivadas; dedicándole un esfuerzo extra o un plus a su trabajo.

En la actualidad se puede observar que no todas las personas que adquieren un cargo en una Institución Pública reaccionan de la misma manera. Muchos de las razones pueden deberse a la adaptación de las normas o políticas, a las jornadas de trabajo, al nivel de remuneraciones, las bonificaciones que de una u otra manera te ofrecen las empresas, la comunicación de Gerencia de Recursos Humanos con los trabajadores, entre otros; de los cuales al presentarse a dicha institución tienden a predisponerlos a ciertas conductas en relación a la situación que vivencian, y en la medida en que los trabajadores se encuentran satisfechos con el ritmo de trabajo que llevan; cómo viven y disfrutan de sus actividades, que les motiva a querer realmente brindar tiempo y esfuerzo. De forma específica, se puede decir que en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, la mayoría de los empleados llevan varios años laborando, llamados trabajadores nombrados, donde una gran parte de ellos manifiestan la falta de comunicación interna generando que los trabajadores no se sientan identificados, involucrados en las actividades de sus tareas en la institución, debido a que no toman en cuenta sus decisiones, peticiones o algún reclamo, y el sentir de incomodidad en la forma indebida de contratación del personal eventual (por campaña), falta de criterio técnico por parte del Alcalde en período, donde las actividades usuales de los trabajadores nombrados se retrasan por la falta de conocimientos y/o experiencia de los trabajadores eventuales.

Asociado a ello, los trabajadores nombrados se sienten insatisfechos por el retraso de sus salarios mensuales producto de su trabajo, pues no logran satisfacer sus necesidades, ni calmar sus preocupaciones.

Tomando en cuenta la importancia de las variables anteriormente descritas, es que se crea el interés de la investigadora en determinar si hay relación de la comunicación interna y el involucramiento laboral en los trabajadores de la MPCH 2018, Institución del Sector Público, ubicado en el centro de la ciudad.

Frente a la realidad problemática ¿Existe relación de la comunicación interna y el involucramiento laboral de los trabajadores de la MPCH 2018?

Para ello se plantea que el objetivo general del presente estudio es determinar la relación de la comunicación interna y el involucramiento laboral de los trabajadores de la MPCH 2018 y como objetivos específicos determinar el nivel de la comunicación interna de los trabajadores de la MPCH 2018, determinar el grado de involucramiento laboral de los trabajadores de la MPCH 2018 y determinar la correlación de las dimensiones de comunicación interna con las

dimensiones de involucramiento laboral. El fin de este estudio es probar la hipótesis, saber si hay relación entre ambas variables. En la actualidad no hay estudios de estas variables.

Este estudio es esencial porque aporta información actualizada a la Institución sobre la importancia de observar si existe relación entre los constructos estudiados: comunicación interna e involucramiento laboral. Con los resultados se podrá elaborar propuestas y recomendaciones para aumentar el nivel de comunicación entre todos los colaboradores y así el grado de involucramiento entre ellos sea alto, favoreciéndose ya que realizarán sus labores en un buen ambiente.

El Diario El Peruano (2017) informa que en las empresas la comunicación interna por definición tiene tres pilares: la visión, misión y valores. Por lo tanto, si las organizaciones se reconocen como abiertas y horizontales, involucrar al empleado debería ser parte esencial de dicho proceso.

Con respecto a la MPCH, a pesar de seguir funcionando, la falta de comunicación con y entre los empleados, es uno de los problemas más grandes, por lo que genera conflictos, malas decisiones; donde el trabajador que es nombrado es desplazado por los llamados eventuales sin conocimientos y experiencia, retrasando las actividades diarias.

Por tanto, se considera que el estudio es significativo ya que contribuirá como antecedente para futuras investigaciones, y puede ser el inicio de un cambio para la Municipalidad; facilitándole las tareas o actividades a los trabajadores y por ende brindando un mejor servicio a los usuarios.

La investigación está planteada a través de capítulos, en el primer se efectuó una introducción al tema de la investigación, en el capítulo dos se consideraron los estudios previos (antecedentes) y bases teóricas relacionadas con las variables tratadas, el capítulo tres muestra la metodología utilizada, en el capítulo cuatro se muestran los resultados del análisis efectuado, con sus respectivas interpretaciones así como la discusión con trabajos previos, en el capítulo cinco y seis se redactaron las conclusiones y recomendaciones del estudio. Por último, en el capítulo siete y ocho se hace un listado de las fuentes bibliográficas y anexos utilizados en la presente investigación.

Revisión Literaria

Antecedentes del problema

La comunicación es uno de los elementos que hacen posible la unión, cooperación y la lucha por el proyecto empresarial, de esta manera la práctica de la comunicación interna en la organización no culmina cuando los directivos transmiten un mensaje a los trabajadores, sino cuando éstos reciben una respuesta de los receptores.

En su investigación, Bendezú (2016) tiene como objetivo analizar la correlación de la comunicación interna y la Identidad Corporativa de una Municipalidad. Y habla que es relevante identificar si dicha comunicación trabajada por más de 10 años de gestión municipal ha influido en el reforzamiento de los valores de las instituciones, donde dicha gestión debe ser el soporte para éstas al momento de promover cambios en su cultura corporativa de acuerdo al entorno, a efectos de dirigirlas hacia una nueva misión y objetivos. Con un diseño cuantitativo, transversal correlacional, donde tuvo como resultado una correlación significativa y positiva con respecto a los trabajadores de dicha institución.

De la misma manera Rivadeneyra (2018) su objetivo es identificar y analizar la influencia de la comunicación interna genera en la reputación interior de la organización. Donde el diseño es cuantitativo y cualitativo y obtuvo como conclusión que la variable “X” cumple un rol significativo en la variable “Y” con respecto a los trabajadores de la organización.

Con respecto a Isla (2018), en su investigación tiene como objetivo analizar la comunicación interna de la empresa DISMARCINCO S.RL., sucursal Bagua Grande. El diseño es cualitativo, descriptivo donde el resultado fue que todas las áreas de la organización están debidamente informadas y comunicadas para realizar apropiadamente sus funciones y/o tareas.

Asimismo, Alarcón (2018) en su estudio tiene como fin, determinar el grado de correlación que hay entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa PROCOMSAC. En cuanto al diseño utilizado fue descriptivo, de tipo transversal, el cual dio como resultado que la correlación que hay entre las variables tiene una fuerza baja, poco significativa con respecto a los trabajadores.

Por otra parte, Valle (2016) desarrolla un estudio la relación que hay entre el resultado de una auditoria de la comunicación interna y el clima organizacional, dados en un grupo de colaboradores de una empresa industrial de Lima. Los resultados permitieron finalizar, que, si existe una relación positiva, un adecuado sistema y prácticas de las variables ya mencionadas.

Llegado a este punto, Amasifuen (2016) en su investigación tiene como objetivo determinar la relación entre bienestar psicológico e involucramiento laboral en colaboradores de una Municipalidad. Con un diseño cuantitativo, correlacional; donde indica que si existe una correlación muy significativa, positiva entre ambas variables.

Finalmente, Zepeda, Delgado, Soto (2016) en su revista científica involucramiento laboral y productividad en un Agronegocio en Sinaloa, México, tiene como objetivo identificar la correlación de las variables ya mencionadas. El diseño de dicho estudio fue cuantitativo y debido a que su relación no sigue una regla preestablecida, se identificó una correlación intermedia entre ambas variables.

Bases teóricas científicas

1. Comunicación interna

Partimos mencionando definiciones de la comunicación interna en base a diferentes teorías.

Según Fernández (2002) se llama comunicación interna al conjunto de tareas en la empresa para la innovación y las buenas relaciones entre los trabajadores, apoyándose de los canales de comunicación, de los cuales puedan adquirir información, sentirse involucrados y motivados en la organización.

Bajo este concepto, Sandoval (2004) nos dice que es el conjunto de tareas realizadas por la empresa para generar y conservar buenas relaciones con sus trabajadores; manejando diversos medios de comunicación para estar informados, integrados y motivados para aportar a su centro laboral. Y por lo tanto Alicea (2003) detalla que la comunicación interna es establecida por la interrelación que se obtiene entre los colaboradores que componen la organización, pero que además facilita el ambiente laboral.

Para Arizcuren et al., (2008) los procesos de comunicación interna son fundamentales ya que permiten conservar comprometida y formada a la organización. Debiendo tener un carácter transversal, lo que quiere decir que mantenga comprometidos a todas las partes de la misma. Álvarez (2007) comenta que la comunicación interna busca otros fines u objetivos tales como: la mejora de la imagen de la empresa entre los colaboradores la cual conlleva a que este mismo sienta orgullo de su trabajo, el conocimiento del ambiente empresarial (nadie ama lo que no conoce), el abordaje de circunstancias de crisis la cual consiste en que los mismo trabajadores sepan qué hacer ante un hecho fortuito, incentivar a los trabajadores a participar en diferentes procesos de la organización, la calidad del proceso productivo y, de manera específica, la adquisición de los cambios internos.

Asimismo, García (1998) nos indica que invertir en comunicación interna es invertir en capital humano, alcanzar beneficios inmateriales a largo plazo, y esta inversión supone un beneficio total ya sea para una organización pública o privada, la cual genera pertenencia, unidad, participación e identidad.

Por otro lado, Chiavenato (2007) dice que la gran parte de los conflictos en las empresas están afinados con un mal manejo de la comunicación. Se crean problemas y escenarios que perjudican la eficiencia, productividad y el clima organizacional. No solucionar a tiempo estos impases conlleva consecuencias que acaban por afectar los objetivos del negocio y beneficios de la empresa, así como también su comunicación, reputación e imagen.

Para Broandolini, Gonzales y Hopkins (2009) afirma que la comunicación interna vale para establecer ambientes agradables, organizar a los colaboradores creando motivación entre ellos.

Otros autores como Andrade (2005) sostiene que para que exista comunicación interna todos los colaboradores tienen que sentir la inquietud de estar informados y comunicados, para comprender cada una de las realidades que pasa la organización, lo que les va a permitir que se sientan identificados con ella, que a su vez influya en el desarrollo y desenvolvimiento de los colaboradores como equipo.

a) Planeación de la comunicación estratégica

Ordaz & Saldaña (2005) manifiesta que es un proceso institucional que indaga el progreso mediante el análisis y monitoreo continuo de las tácticas que se emplean de manera general en las empresas, que conlleve un rendimiento eficaz; pero sobre todo eficiente con el conocimiento de su contexto empresarial.

Por otro lado, Bojórquez & Pérez (2013) dicen que las características de la planeación estratégica son: La duda, porque la dirección de la organización normalmente obtendrá información imperfecta en cuanto a su entorno, competencia, consumidores e incluso hasta en sus potencialidades. La decisión, a pesar del contexto de duda del cual el director de la empresa se hace cargo; es necesario para él, con base a la información que tiene, poder tomar el riesgo y decidir. Por lo tanto, este planeamiento táctico y operativo que se busca efectuar a través de un mediano a largo plazo no está exceptuado a pesar de prepararse con cautela de los contextos socio, políticos y económicos que se dan con el paso del tiempo.

b) Planeación de la comunicación táctica

Gonzales, Olivares, Gonzales & Ramos (2014) presenta que la planeación táctica: Hace referencia al uso seguro de los recursos que se han sido aplicados para el éxito de objetivos y datos concretos. Es el proceso con el que se definen los planes detallados. Está encaminada hacia la coordinación de recursos.

Por otro lado, Luna (2015) muestra las características de la planeación táctica: Se da dentro de la definición de la planeación estratégica. Es llevada o realizada por los diligentes del nivel medio de la organización. Conjuga información interna y externa; también hace referencia a las áreas determinadas de tareas a las que está integrada la organización.

c) Planeación de la comunicación operativa

Griffin (2011) presenta que la planeación operativa se presenta en acciones concretas y cortas en el tiempo con asignaciones de labores personales, consintiendo la realización de las fortalezas y limitaciones, manteniendo informado continuamente a la organización de cómo se está moviendo.

Díaz (2005) enseña que las particularidades de la planeación de la comunicación operativa son: Desvincular el plan estratégico en sus objetivos fijados. Definir metas por área de tareas o por unidad funcional. Contiene la programación presupuestaria. Contiene las relaciones de coordinación. Puntualiza las operaciones de control, supervisión y seguimiento. Agrega la enseñanza de las experiencias de planeamiento antes adquiridas. Crea tiempos y plazos determinados de cumplimientos. Maneja técnicas estructurales como: cronogramas, diagramas de barras y de flechas. Contiene pautas para la capacitación de los colaboradores y numera las responsabilidades y competencias para cada uno. Asimismo, dichas metas son determinadas claramente y expresan un orden institucional regimentado de responsabilidades y recursos, que son trabajados cada mes, cada día en función a los objetivos, aprobando una enseñanza al mismo tiempo organizado, abriendo el camino a la toma de decisiones y por ende a una dirección equilibrada.

2. Involucramiento Laboral

La variable de involucramiento laboral a partir de la ciencia administrativa ha sido manejada por Schmalian (2016) quien efectuó estudios detallados con relación a la satisfacción laboral y el compromiso en el trabajo.

En cuanto a esta variable, Safford, Jackson y Banks (1980) lo definen como el grado en que un individuo quiere ser parte de las actividades de la empresa.

Por otro lado, Lorence (1987) se refiere a involucramiento laboral como una unión mental a las actividades en equipo; y Mueller, Walavice y Prince (1992), como una respuesta real en la identificación de una empresa cimentada en responsabilidad.

Por otra parte, dicha variable está referida también hacia otras perspectivas como: Los conceptos que se refieren a la identificación del personal con las tareas y sus efectos, según Ramsey, Lassk y Marshall (1995). Los que se relacionan con determinadas escalas de conocimiento y su relación afectiva con el puesto, según Kaler (1999). Y finalmente los que se refieren a tareas específicas y no al trabajo en general, según Lorence (1987).

Por último, Lodahl y Kejner (1968) lo definieron como el grado en el cual el trabajador es totalmente absorbido psicológicamente por sus labores y las condiciones del entorno en la empresa. Es por eso que el involucramiento laboral es una de las características más esenciales que todo colaborador debe tener, debido que se relaciona con una mayor o menor productividad.

De acuerdo con el artículo del autor en mención, involucramiento laboral cuenta con 5 factores o dimensiones:

- a) Absorción por el trabajo, se refiere al tiempo extra que se quedan los trabajadores para culminar sus tareas, a no sentir el paso del tiempo por contar con una concentración máxima en sus quehaceres, y al perfeccionismo en el trabajo donde no se toleran fallas o pequeñas equivocaciones.
- b) Irrelevancia al trabajo, hace referencia a la poca importancia de tareas que tiene que los colaboradores tienen que hacer en su centro laboral.
- c) Preocupación por el trabajo, donde el trabajador siente afición al trabajo; es decir que busca la eficacia o empeño grande por hacer las labores encomendadas para lograr una satisfacción personal.
- d) Sentido de trabajo, interpretada de dos maneras, ya sea cuando el trabajador encuentra satisfacción cuando realiza o culmina bien sus actividades laborales, o cuando siente frustración por errores que pueda cometer en el proceso y/o término de sus labores.
- e) Desmotivación, hace mención al desinterés del trabajador por el trabajo, donde le da igual culminar o no sus labores, retrasando la meta establecida. De tal manera que evita deberes extras, excusándose.

Metodología

Tipo y nivel de investigación

La investigación es de carácter cuantitativa debido a los datos que han sido recopilados por encuestas. El tipo es básica/ no aplicada (ya que se busca ampliar conocimiento teórico y general). Así mismo de nivel correlacional ya que examinó la relación de comunicación interna e involucramiento laboral. Este tipo de estudios tiene como fin, saber la relación o grado de asociación que hay entre dos o más conceptos o variables en un muestreo contexto específico. (Hernández, 2012).

Diseño de investigación

El estudio es de diseño cuantitativo no experimental – transversal ya que se desarrolló en un período de tiempo, donde se recopilan datos exactos del momento y no hay seguimientos posteriores.

Población, muestra y muestreo

La investigación tuvo como población objeto de estudio a los trabajadores nombrados de la MPCH. Por otro lado, cabe mencionar que la población como universo, son de 876 entre nombrados y eventuales, por lo tanto, para obtener información válida, consideré solo los trabajadores nombrados (de planta). De modo que la población es finita, siendo un total de 396 empleados nombrados.

La muestra para esta investigación es de 77 empleados nombrados, y el muestreo es aleatorio simple. Hernández, Fernández y Baptista (2010) dice que es la técnica de muestreo en la que todos los elementos conforman el universo y funciona cuando se conoce la muestra al detalle. Todas las personas tienen la misma probabilidad de ser escogidos.

Criterios de selección

Para el estudio se eligió a la Municipalidad Provincial de Chiclayo, ya que pude evidenciar visualmente el problema de los trabajadores y por lo tanto tuve acceso a recopilar información por medio del Gerente de Recursos Humanos.

Cabe mencionar que se trabajó solo con los trabajadores nombrados, ya que con los eventuales no se tenía la seguridad de volver a encontrarlos laborando, ya sea por una falta, término de contrato o de gobierno.

Operacionalización de variables

Tabla N° 1. Operacionalización de variables.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
Involucramiento laboral	Lo definen como el grado en el cual el trabajador es totalmente absorbido psicológicamente por sus labores y las condiciones del entorno en la empresa. (Lodahl y Kejner, 1968).	<ul style="list-style-type: none"> - Absorción por el trabajo - Irrelevancia del trabajo - Preocupación por el trabajo - Sentido de trabajo - Desmotivación 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo extra (culminar trabajo) - No sentir el paso del tiempo - Perfeccionismo en el trabajo - Poca importancia de tareas en el trabajo - Afición al trabajo - Satisfacción - Frustración por errores - Desinterés por el trabajo - Evitar deberes extras 	Ordinal - Likert

Comunicación interna	Conjuntos de tareas realizadas por cualquier empresa para la innovación y las buenas relaciones entre los colaboradores, apoyándose de los canales de comunicación que les permita tener información, sentirse involucrados y motivados. (Fernández, 2002).	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación de la comunicación estratégica - Planeación de la comunicación táctica - Planeación de la comunicación operativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Eficaz - Efectiva - Información asertiva - Canales de comunicación - Información efectiva - Motivacional - Comunicación de misión y valores - Valores - Trabajo en equipo 	Ordinal – Likert
----------------------	---	---	---	------------------

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación donde se estudió dos variables: comunicación interna e involucramiento laboral, el tipo de técnica que se aplicó fue la encuesta, por lo tanto, el instrumento de recolección de datos ha sido el cuestionario, basado en el modelo de cada variable. Dichos cuestionarios determinaron un orden con preguntas cerradas, la variable comunicación interna con 14 ítems (Yáñez, 2017), con una escala de Likert dividido en cinco niveles, es decir, deficiente (1), malo (2), regular (3), bueno (4) y muy bueno (5). Y la variable involucramiento laboral que consta de 20 reactivos (Lodahl y Kejner, 1965), también con una escala de Likert, pero para este cuestionario con una valorización del 1 al 7 donde, fuerte desacuerdo (1), moderado desacuerdo (2), ligero desacuerdo (3), en duda (4), ligero acuerdo (5), moderado acuerdo (6) y fuerte acuerdo (7).

a) Confiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach

Tabla N° 2. Escala de confiabilidad: Comunicación interna.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,923	14

Tabla N° 3. Escala de confiabilidad: Involucramiento laboral.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,630	20

Como resultados se obtuvieron los niveles de Alfa de Cronbach el cual indicaba un resultado favorable al realizar las encuestas a los trabajadores de la Institución tratada en la presente investigación. Los niveles de indicadores bases para el Alfa de Cronbach se basan en que el valor mínimo aceptable aprox. es de 0,70; ya que por debajo de este rango se considera inconsistente. Cuando hablamos del máximo, el valor esperado aprox. es de 0,90. En este caso la primera variable comunicación interna contó con un valor de 0,92 en una encuesta de 14 ítems y la segunda variable involucramiento laboral tuvo un valor de 0,63 en una encuesta de 20 ítems.

Comunicación interna

Tabla N° 4. Prueba de Bartlett KMO – Comunicación interna.

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	0,837
Prueba de esfericidad de Aprox. Chi-cuadrado de Bartlett	764,122
Gl	91
Sig.	,000

Involucramiento laboral

Tabla N° 5. Prueba de Bartlett KMO – Involucramiento laboral

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,695
Prueba de esfericidad de Aprox. Chi-cuadrado de Bartlett	785,883
Gl	190
Sig.	,000

Se pudo determinar que para ambos constructos, comunicación interna e involucramiento laboral se puede efectuar el análisis factorial para medirlos. La prueba $KMO > 0.5$ y la Prueba de Bartlett tiene un $Sigma < 0.05$.

b) Validez de constructo:

Validez convergente: Comunicación interna

Tabla N° 6. Varianza total explicada – Comunicación interna

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Tota l	% de varianz a	% acumulad o	Tota l	% de varianz a	% acumulad o	Tota l	% de varianz a	% acumulad o
1	7,04	50,303	50,303	7,04	50,303	50,303	3,83	27,411	27,411
2									
2	1,82	13,023	63,327	1,82	13,023	63,327	3,40	24,340	51,751
3									
3	1,06	7,638	70,965	1,06	7,638	70,965	2,69	19,214	70,965
4									
4	,784	5,600	76,564						
5	,768	5,486	82,050						
6	,560	4,000	86,050						
7	,488	3,482	89,533						
8	,372	2,654	92,187						
9	,319	2,280	94,467						
10	,224	1,598	96,065						
11	,178	1,272	97,337						
12	,152	1,087	98,424						
13	,119	,850	99,274						
14	,102	,726	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En el caso de la variable Comunicación interna, se encontró que ante el análisis factorial confirmatorio las 3 dimensiones consideradas para medir el constructo permiten explicar el 70,965% de la variabilidad del mismo, siendo el mínimo que debe ser explicado el 50%.

Involucramiento laboral

Tabla N° 7. Varianza total explicada – Involucramiento laboral

Varianza total explicada

Componente	Au ovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5,762	28,811	28,811	5,762	28,811	28,811	4,283	21,416	21,416
2	2,893	14,467	43,279	2,893	14,467	43,279	2,975	14,875	36,291
3	1,666	8,330	51,609	1,666	8,330	51,609	2,253	11,264	47,554
4	1,526	7,630	59,239	1,526	7,630	59,239	2,045	10,226	57,780
5	1,297	6,487	65,727	1,297	6,487	65,727	1,589	7,947	65,727
6	1,229	6,146	71,873						
7	,918	4,588	76,461						
8	,737	3,685	80,146						
9	,667	3,336	83,482						
10	,631	3,153	86,635						
11	,467	2,336	88,971						
12	,448	2,239	91,209						
13	,390	1,949	93,158						
14	,314	1,571	94,729						
15	,270	1,350	96,080						
16	,230	1,148	97,228						
17	,210	1,049	98,277						
18	,145	,725	99,002						
19	,123	,613	99,615						
20	,077	,385	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Al analizar la validez del constructo involucramiento laboral se halló que las 5 dimensiones consideradas explican más del 50% en este caso 65,727%, por tanto, se garantiza la validez convergente.

c) Validez de constructo: Validez divergente Comunicación interna

Comunicación interna

Tabla N° 8. Matriz de transformación de componente

Componente	1	2	3
1	,644	,561	,520
2	-,621	,780	-,072
3	,446	,277	,851

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

Involucramiento laboral

Tabla N° 9. Matriz de transformación de componente – Involucramiento laboral

Matriz de transformación de componente – Involucramiento laboral

Componente	1	2	3	4	5
1	,762	,523	-,363	,048	-,107
2	,470	-,430	,423	,638	,094
3	-,273	,582	,461	,361	-,493
4	-,247	,387	-,135	,417	,773
5	,252	,229	,678	-,535	,373

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

Procedimientos

En primer lugar, se conversará con algunos de los trabajadores a evaluar, con el fin de obtener información sobre la realidad del problema a investigar.

Posteriormente para la aplicación de la encuesta se coordinó con el Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y se logró saber los horarios más adecuados para encuestar por ser una empresa pública, los cuales fueron de lunes a viernes de 7:30 a 8:30 am y de 1:30 a 2:00 pm. en un periodo de 2 meses. Al momento que se recopiló la información, se entregó al trabajador una encuesta, la cual se realizó de manera individual.

Y por último con la finalidad que el trabajador se sienta en confianza y con la disposición de dar una respuesta coherente, se le brindó instrucciones, y en las dudas, se les brindó la ayuda pertinente.

Plan de procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenida la información (datos) de las encuestas, se creó una base de datos; que fueron analizados mediante el programa IBM SPSS V 25. Las pruebas estadísticas basadas en la confiabilidad y validez del instrumento se realizaron con las pruebas de Cron Bach y análisis factorial, y también la caracterización de los principales atributos de las variables de estudio a través del análisis descriptivo.

Finalmente se efectuó la correlación de las mismas con el coeficiente de Spearman para obtener resultados con los que se probó la hipótesis, dando a conocer si la comunicación interna se relaciona con el involucramiento laboral.

Matriz de consistencia

Tabla N° 10. *Matriz de consistencia*

Problema	Objetivo Principal	Hipótesis	Dimensiones / variables	Indicadores / Operacionalización
<p>¿Cuál es la relación de la comunicación interna y el involucramiento laboral de los trabajadores de la MPCH 2018?</p>	<p>Determinar la relación de la comunicación interna y el involucramiento laboral de los trabajadores de la MPCH 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar el nivel de la C.I. de los trabajadores de la MPCH 2018. ✓ Determinar el grado de I.L. de los trabajadores de la MPCH 2018. ✓ Determinar la correlación de las dimensiones de la C.I. con las 	<p>Si existe relación entre la comunicación interna y el involucramiento laboral de los trabajadores de la MPCH 2018.</p>	<p>I.L.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Absorción por el trabajo ✓ Irrelevancia del trabajo ✓ Preocupación por el trabajo ✓ Sentido de trabajo ✓ Desmotivación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo extra (culminar trabajo) ✓ No sentir el paso del tiempo ✓ Perfeccionismo en el trabajo ✓ Poca importancia de tareas en el trabajo ✓ Afición al trabajo ✓ Satisfacción ✓ Frustración por errores ✓ Desinterés por el trabajo ✓ Evitar deberes extras

	dimensiones del I.L. de los trabajadores de la MPCH 2018.		<p>Comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación de la comunicación estratégica ✓ Planeación de la comunicación táctica ✓ Planeación de la comunicación operativa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficaz ✓ Efectiva ✓ Información asertiva ✓ Canales de comunicación ✓ Información efectiva ✓ Motivacional ✓ Comunicación de misión y valores ✓ Valores ✓ Trabajo en equipo
Diseño de Investigación: NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL	<p>Población: 396 trabajadores nombrados</p> <p>Muestra: 77 trabajadores nombrados y muestreo: Aleatorio simple</p>		Técnicas Estadísticas: R de Pearson / RHO de Spearman	<p>Tipo de Investigación: Cuantitativa – Básica/ no aplicada.</p> <p>Nivel: Correlacional</p>

Consideraciones éticas

La elaboración de la investigación se trató con un cuidado máximo, protegiendo los datos de los trabajadores encuestados, realizando las encuestas de manera anónima para mayor confianza y seguridad de los trabajadores, procurando así que sus respuestas sean coherentes y dicha información pueda ser verás. Los datos e información que brindada por la MPCH han sido utilizados única y exclusivamente para el desarrollo de la actual tesis, resguardando la confidencialidad de estos.

Resultados y discusión

En base a la información recopilada de la MPCH, se efectuó el análisis de datos, para cumplir con los objetivos de la investigación. A continuación se detalla el nivel de comunicación interna encontrada dentro de la empresa, a fin de determinar los aspectos de mejora para dicha variable, asimismo se detalla el grado de involucramiento laboral encontrado y se profundizará en cada dimensión, para en base a ello, determinar cuáles son las más bajas y por lo tanto, las que requieren mayor atención; posteriormente se mostrará la relación entre las variables como respuesta al objetivo general del estudio, para lo cual además de tablas y gráficos estadísticos, se realizó la prueba de correlación de Spearman.

Análisis sociodemográfico:

Se observa en la tabla, la distribución de la muestra, la mayoría de los encuestados son de sexo masculino con un 62.3%, tienen una edad de 46 años a más con un 57.1%. Y finalmente, los años de servicio laborando de la mayoría de los trabajadores en la Institución son de 26-30 con un porcentaje de 75.3%. Ver anexos, tabla 24, pág.55.

Análisis del nivel de comunicación interna y grado de involucramiento laboral

Se utilizó la siguiente escala de puntuación para valorar la variable de comunicación interna

Tabla N° 11. Tabla de valores para cada nivel del constructo comunicación interna.

Nivel	Valoración
Bajo	1.00 – 2.33
Medio	2.34 – 3.67
Alto	3.68 – 5.00

Se utilizó la siguiente escala de puntuación para valorar la variable de involucramiento laboral.

Tabla N° 12. Tabla de valores para cada nivel del constructo Involucramiento laboral.

Nivel	Valoración
Bajo	1.00 – 3.00
Medio	3.01 – 5.00
Alto	5.01 – 7.00

Comparación de constructos

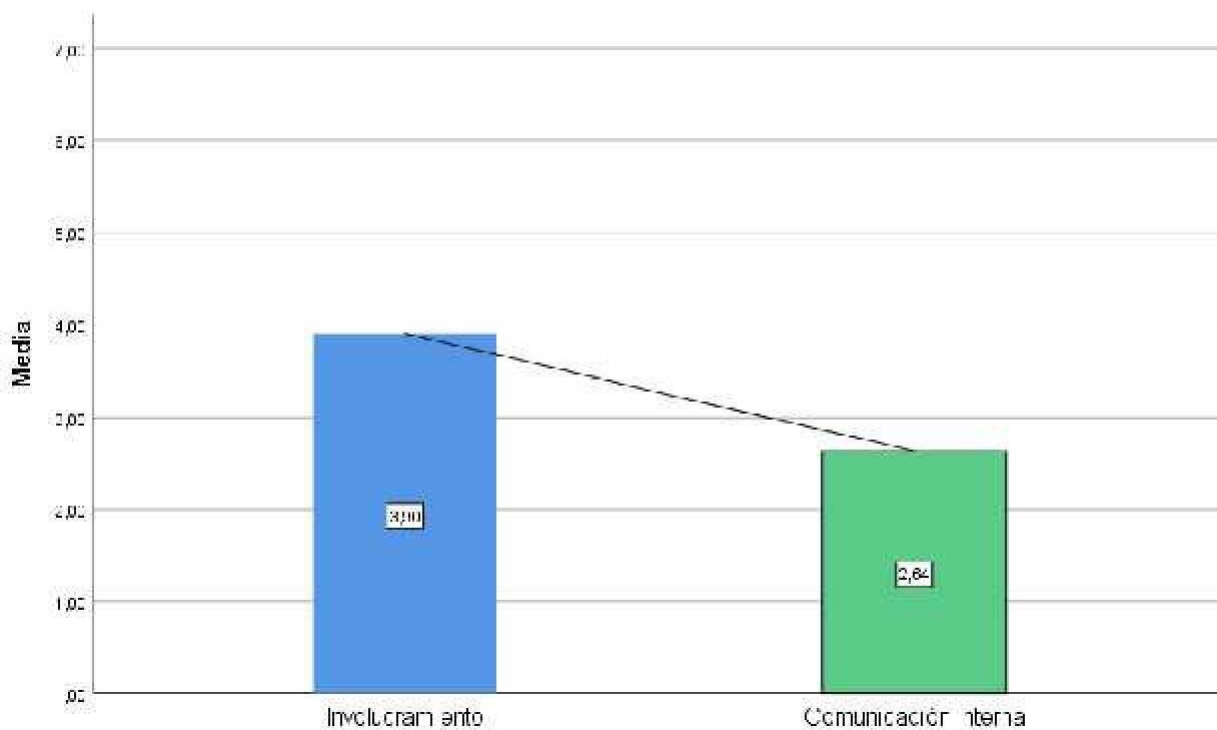


Figura N° 1. Promedio de los constructos analizados

Se encontró, en relación con las tablas anteriores y a la figura, que el grado de involucramiento laboral en la Institución es medio (3.90) y el nivel de comunicación interna es media (2.64), sin embargo, será útil examinar cada dimensión analizada para observar información de detalle que brinde datos relevantes.

Dimensiones de la comunicación interna

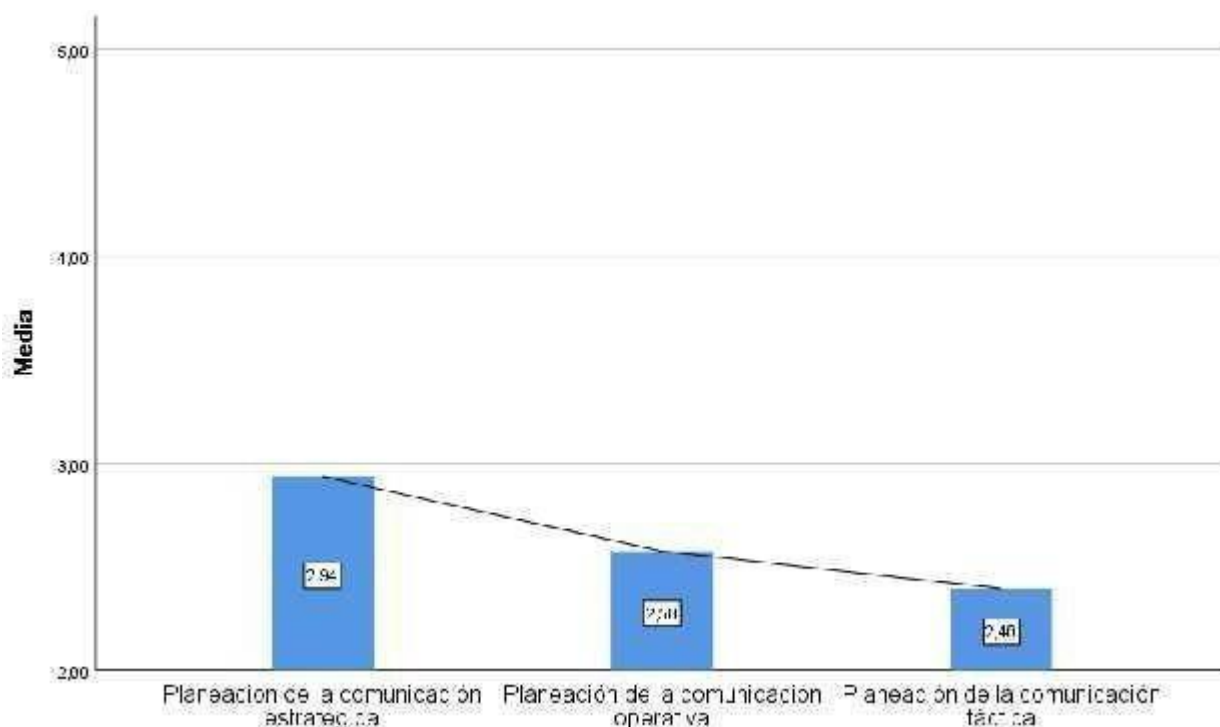


Figura N° 2. Promedio de las dimensiones de constructo de C.I.

La calificación de las dimensiones de comunicación interna también fue calificada con un nivel medio, con respecto a la P.C.E., un gran número de trabajadores reconocen que la comunicación entre compañeros y jefe no fluye adecuadamente como debería (no es efectiva), por lo tanto, no se sienten muy comprometidos con la institución. En cuanto a la planeación de la comunicación táctica, sienten que para los directivos no es de mucha importancia la comunicación y por ello la información es restringida o limitada para ciertas áreas de la institución. Y finalmente en la planeación operativa, la comunicación en la institución no hace que fomenten el trabajo en equipo

Análisis de los ítems por dimensión

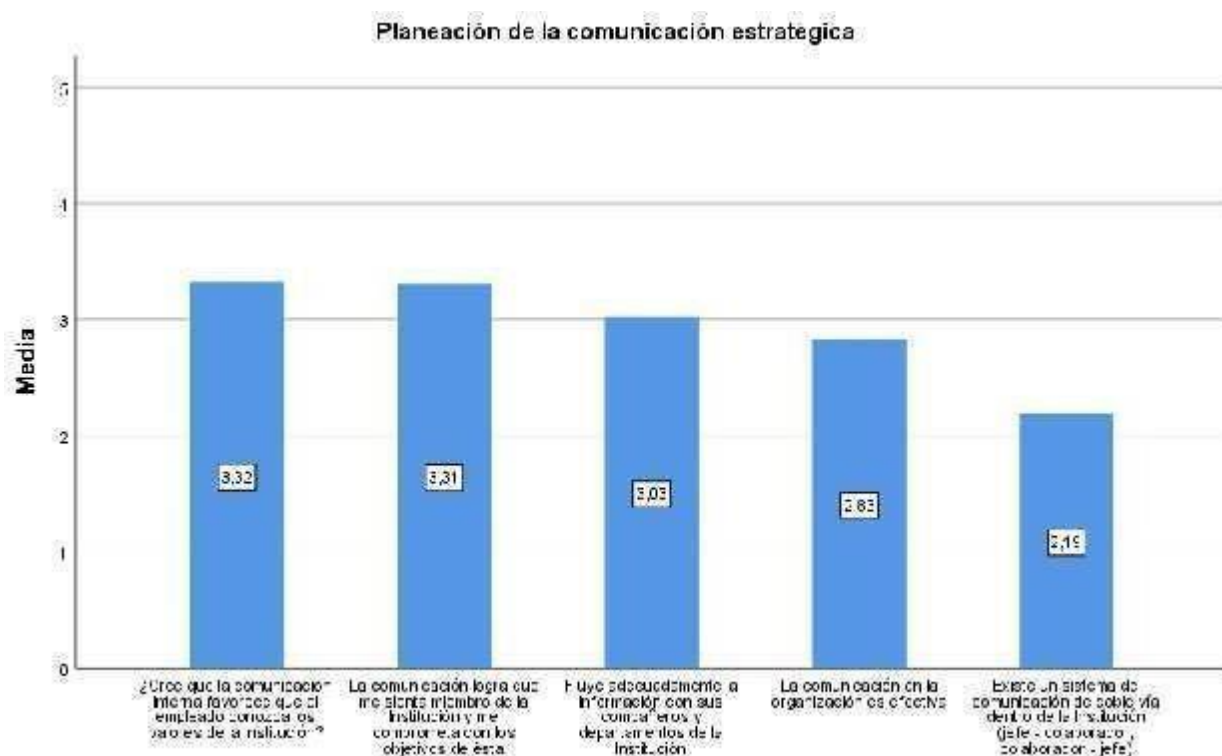


Figura N° 3. Dimensión de la P.C.E.

Al hacer un análisis detallado de esta dimensión, se encontró como resultado, que con un nivel más alto representado con un puntaje de 3.32 creen que la C.I. favorece a que el trabajador conozca los valores de la institución. Por consiguiente, consideran la existencia de comunicación de doble vía (jefe-colaborador, colaborador-jefe) con un nivel bajo con un puntaje de 2.19.

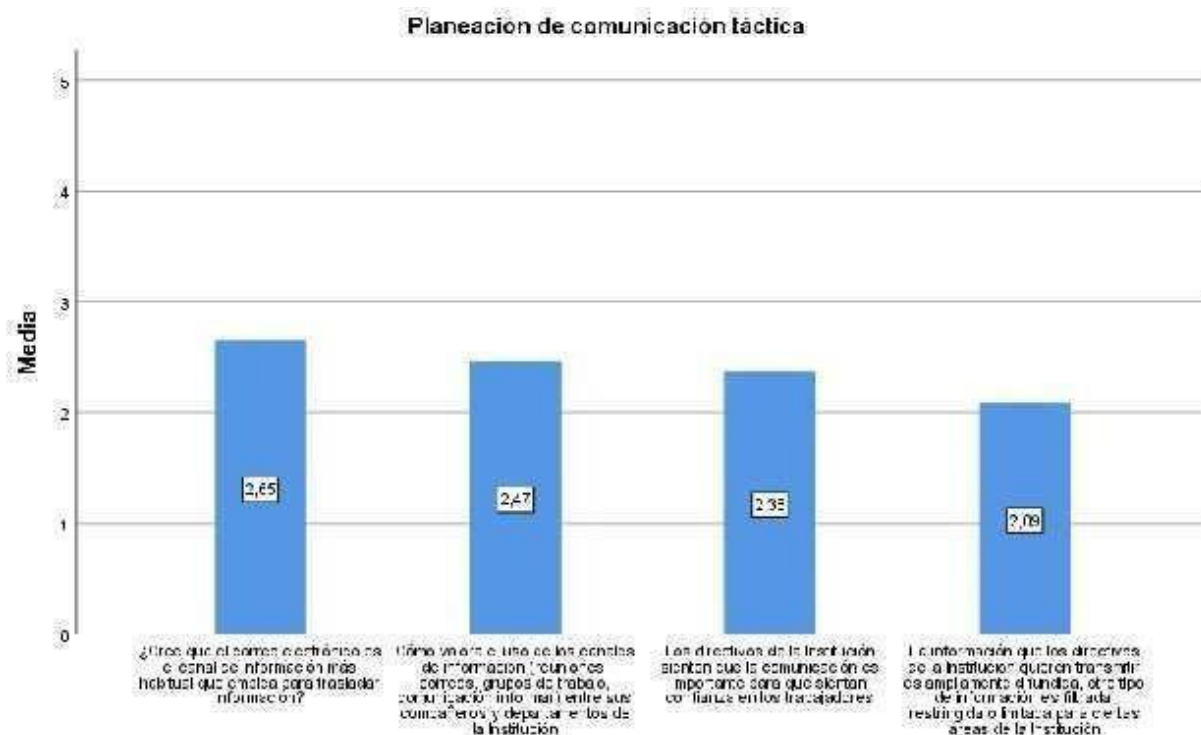


Figura N° 4. Dimensión de la P.C.T.

Al hacer un análisis detallado de esta dimensión, se encontró como resultado, que el canal más habitual que emplean para trasladar información es el correo electrónico, con el nivel más alto representado con un puntaje de 2.65. Por consiguiente, los trabajadores consideraron la información de los directivos con el nivel más bajo, con un puntaje de 2.09.

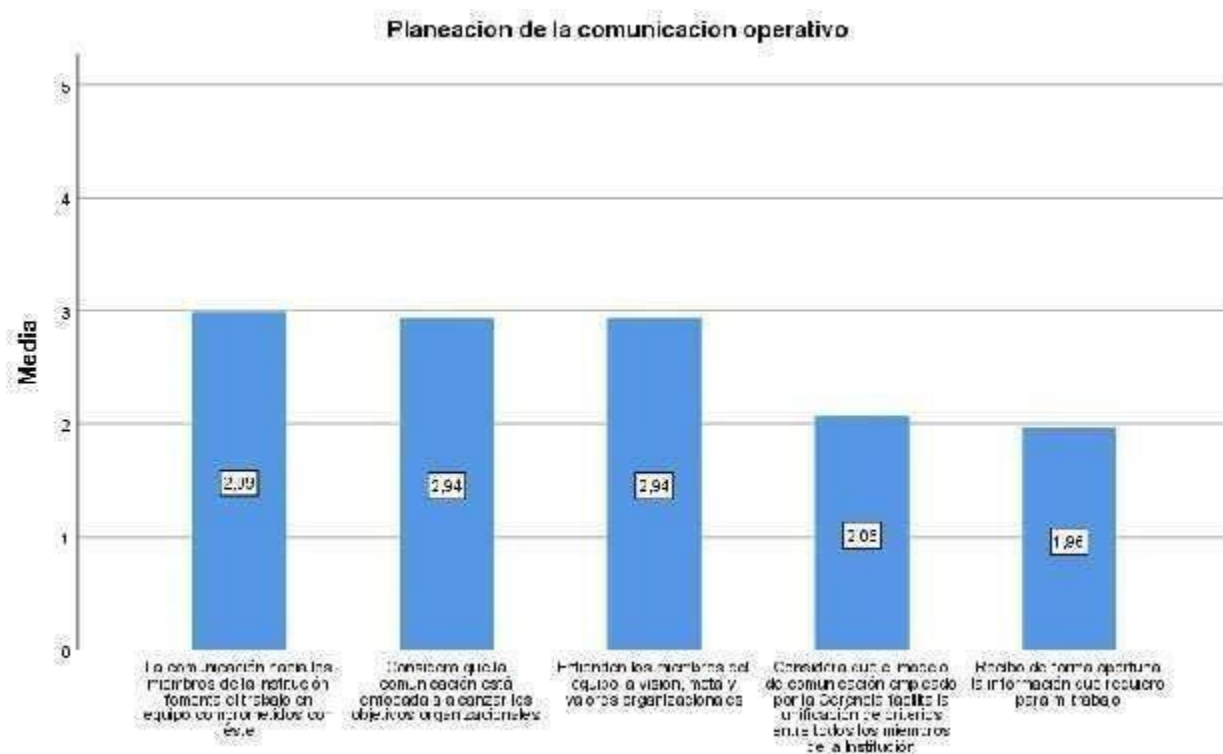


Figura N° 5. Dimensión de la P.C.O.

Al hacer un análisis detallado de esta dimensión, se encontró como resultado, que la comunicación hacia los miembros de la institución fomenta el trabajo en equipo, con el nivel más alto representado con un puntaje de 2.99. Por consiguiente, recibir de forma oportuna la información que requieren para su trabajo lo consideran con el nivel más bajo obteniendo un puntaje de 1.96.

Dimensiones del Involucramiento laboral

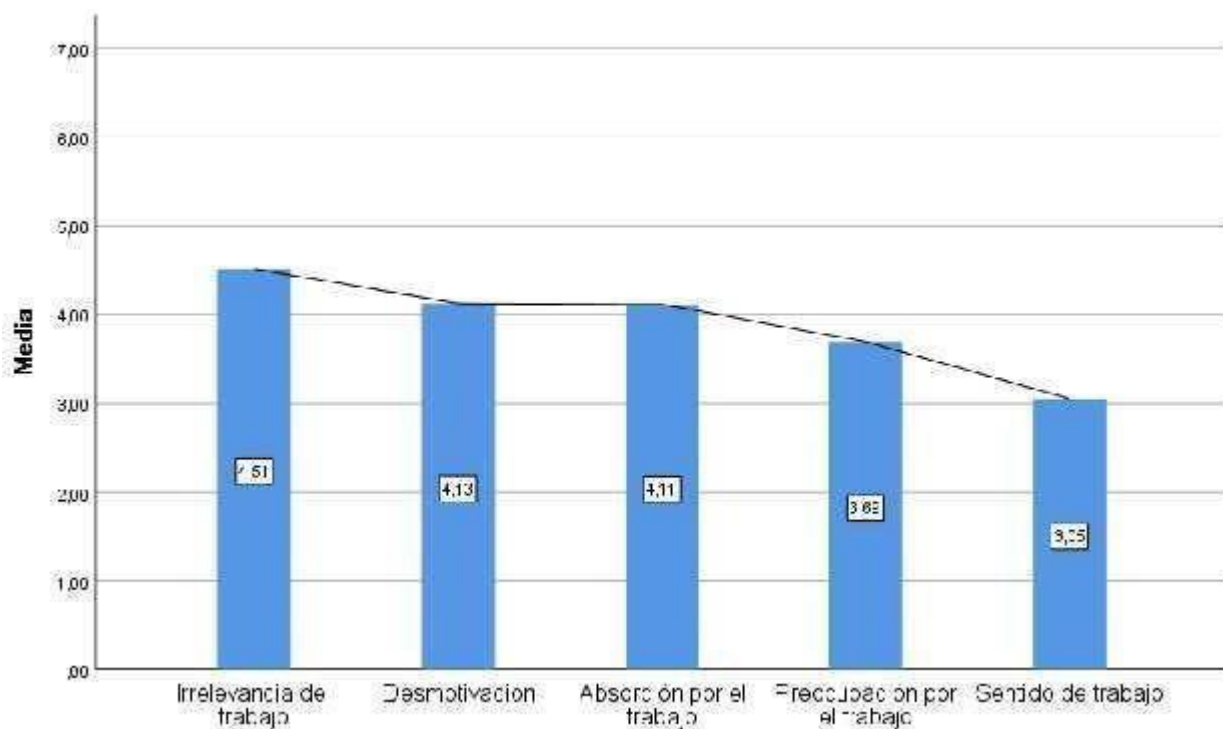


Figura N° 6. Promedio de las dimensiones del constructo I.L.

La calificación de las 5 dimensiones de I.L. también fueron calificadas con un nivel medio, con respecto a la irrelevancia del trabajo se obtiene una valoración de 4.51 ya que sienten que cualquier otra cosa en su vida es más importante que el trabajo. Y en cuanto al sentido del trabajo reflejaron una valoración de 3.05.

Análisis de los ítems por dimensiones

Absorción por el trabajo

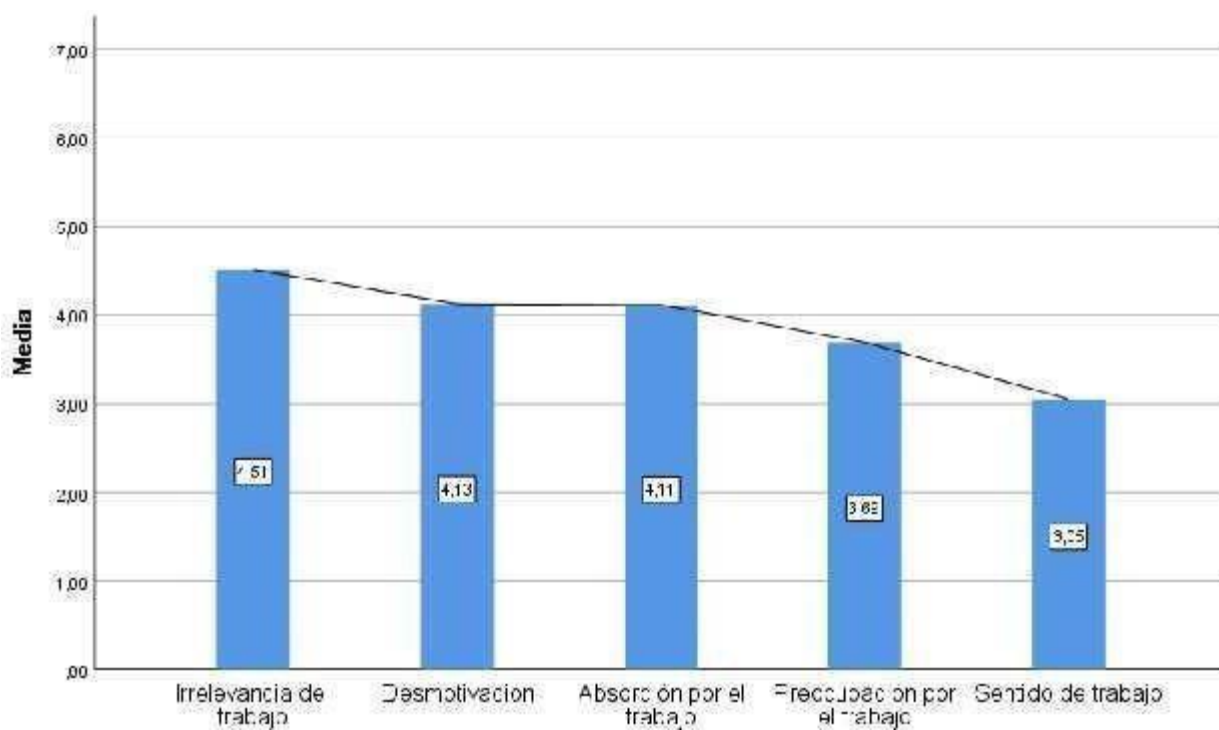


Figura N° 7. Dimensión absorción por el trabajo

Al hacer un análisis detallado de esta dimensión, se encontró como resultado el estar muy implicado personalmente en el trabajo con el nivel más alto representado con un puntaje de 5.19. Por consiguiente, el poder saber lo bueno que es una persona por lo bien que hace su trabajo lo consideran con el nivel más bajo obteniendo un puntaje de 3.23.

Irrelevancia en el trabajo

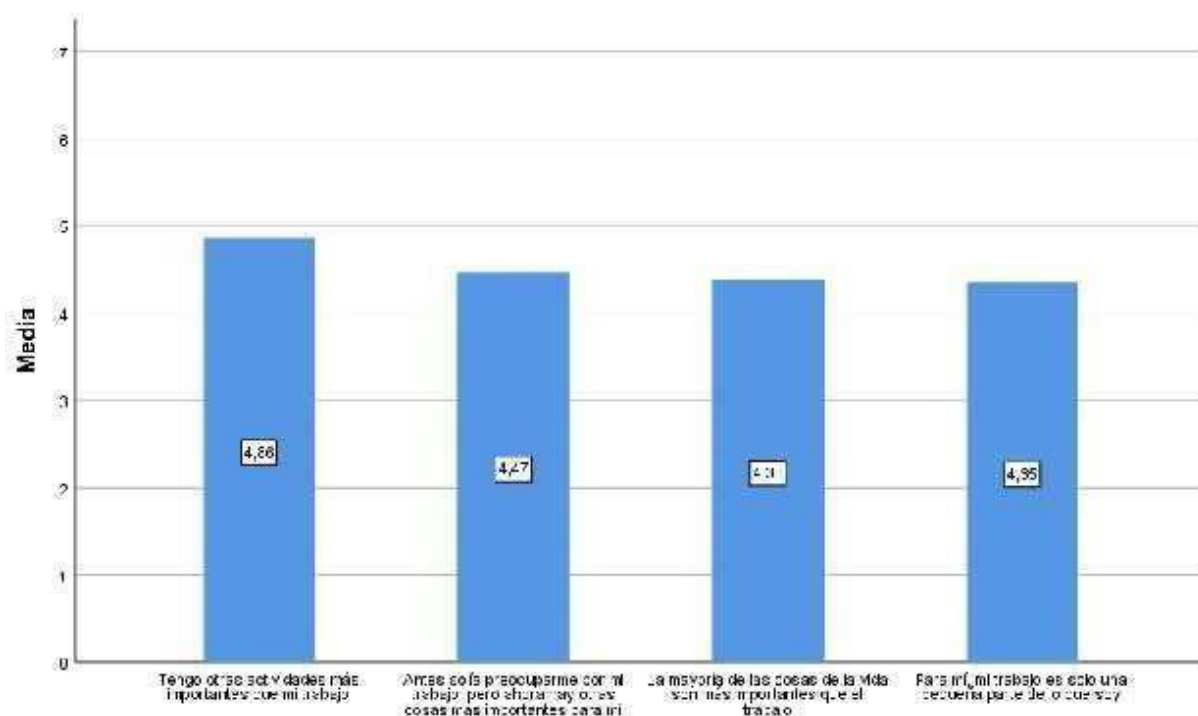


Figura N° 8. Dimensión de Irrelevancia en el trabajo

Al hacer un análisis detallado de esta dimensión, se encontró como resultado, que el nivel más alto está representado con un valor de 4.86, donde los trabajadores opinan tener otras actividades en su vida que son más importantes que su trabajo. Como también se obtuvo el nivel más bajo con un puntaje de 4.35 en donde el trabajador considera sus labores como algo mínimo en su vida.

Preocupación por el trabajo

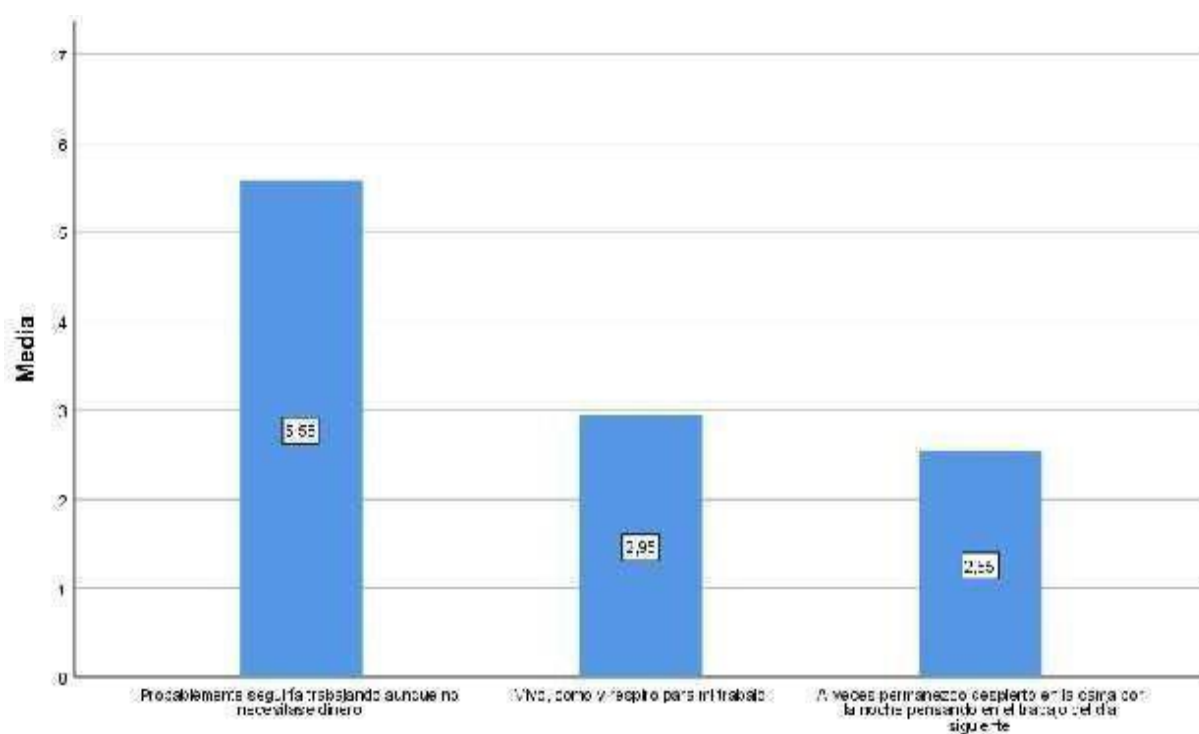


Figura N° 9. Dimensión preocupación por el trabajo

Al hacer un análisis detallado de esta dimensión, se encontró como resultado, que el nivel más alto está representado con un valor de 5.58, donde el trabajador probablemente seguiría laborando, aunque no necesite dinero. Sin embargo, el nivel más bajo está representado con un valor de 2.55, donde los trabajadores indicaron que en algunas ocasiones permanecen despiertos por la noche pensando en las labores del día siguiente.

Sentido por el trabajo

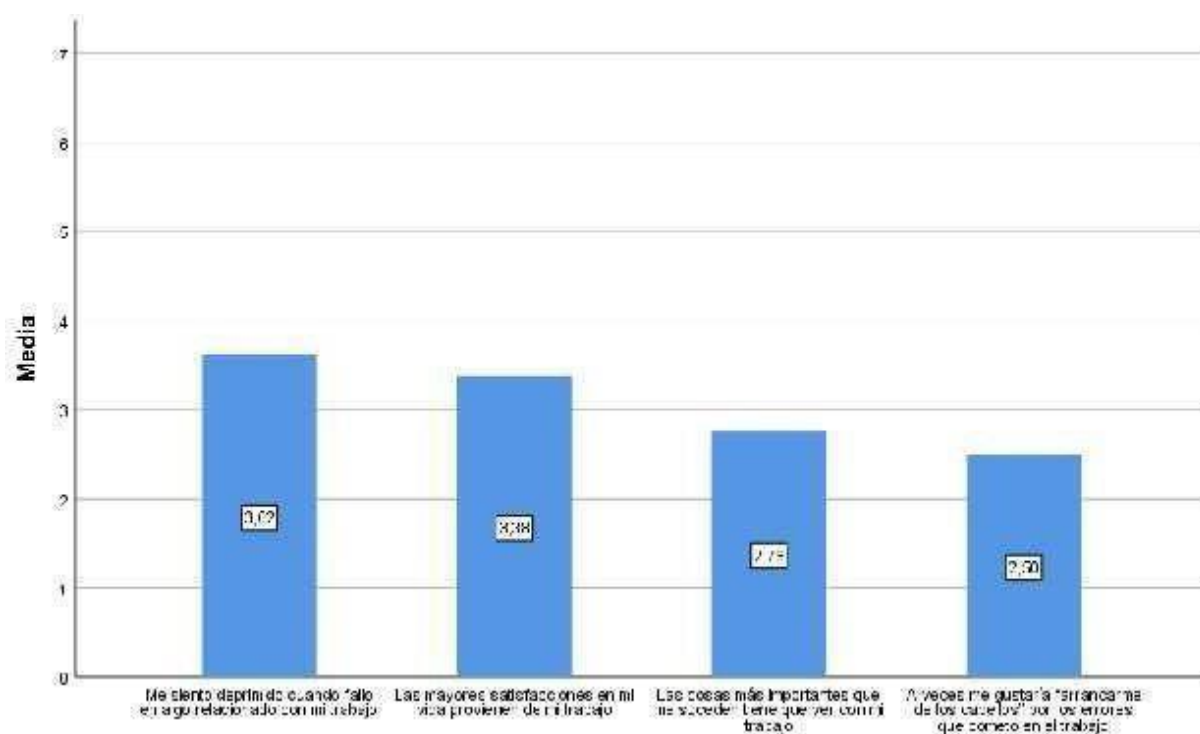


Figura N° 10. Dimensión sentida por el trabajo

Al hacer un análisis detallado de esta dimensión, se encontró como resultado, que los trabajadores se sienten deprimidos o desmotivados cuando fallan en determinadas actividades relacionadas al trabajo, con el nivel más alto representado con un puntaje de 3.62. Y por consiguiente, el nivel más bajo con un puntaje de 2.50 se da porque a veces los trabajadores se sienten frustrados por errores que cometen en sus labores.

Desmotivación

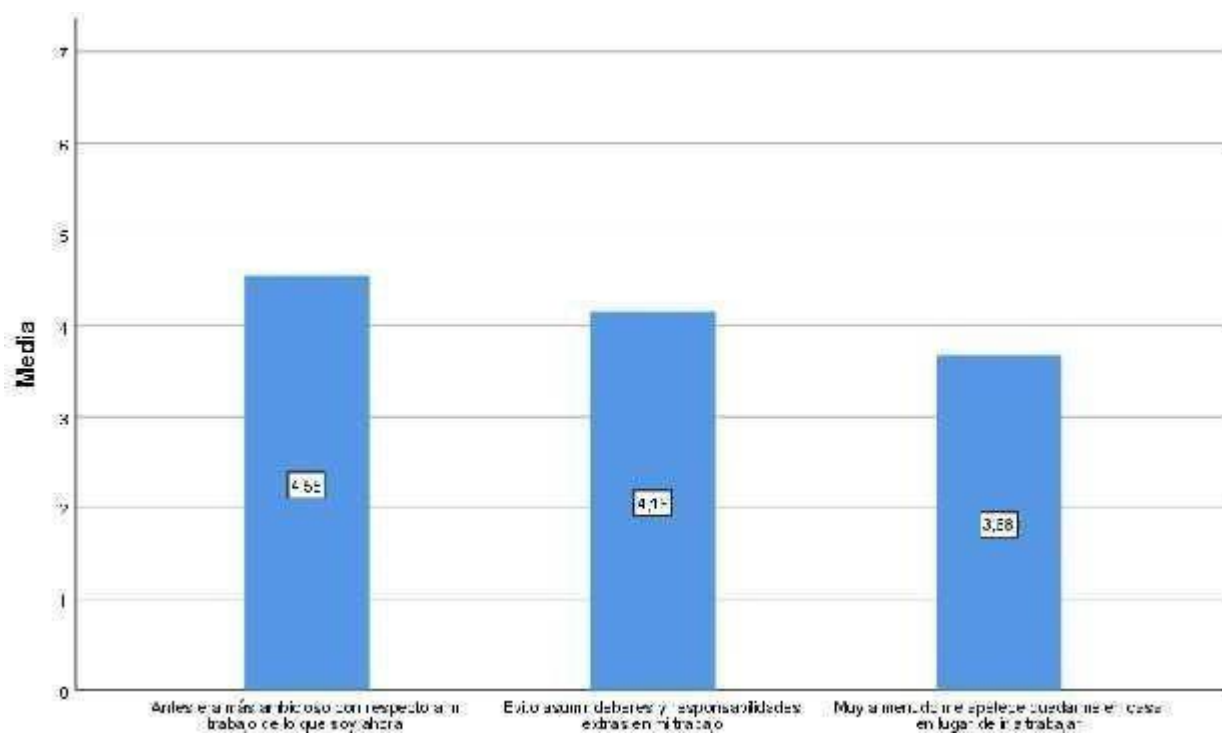


Figura N° 11. Dimensión de desmotivación

Al hacer un análisis detallado de esta dimensión, se encontró como resultado con el nivel más alto el antes era más ambicioso con respecto a mi trabajo de lo que soy ahora, representado con un puntaje de 4.55. Por consiguiente, muy a menudo me apetece quedarme en casa en lugar de ir a trabajar lo consideran con el nivel más bajo obteniendo un puntaje de 3.86.

Correlación de dimensiones y constructos

Tabla N° 13. Análisis de correlación entre dimensiones

		PROMAT	PROMDES PROMST	PROMIT	PROMPT		
Rho de Spearman	PROMPCE	Coefficiente de correlación	,656**	-,130	-,501**	,083	,483**
		Sig. (bilateral)	,000	,259	,000	,475	,000
		N	77	77	77	77	77
	PROMPCT	Coefficiente de correlación	,643**	-,319**	-,586**	,290*	,723**
		Sig. (bilateral)	,000	,005	,000	,010	,000
		N	77	77	77	77	77
	PROMPOO	Coefficiente de correlación	,683**	-,169	-,551**	,251*	,652**
		Sig. (bilateral)	,000	,141	,000	,028	,000
		N	77	77	77	77	77

La correlación de las dimensiones de C.I. e I.L. determinan que la dimensión de la planeación de la C.E. si guarda una correlación POSITIVA MODERADA FUERTE con las siguientes dimensiones: Absorción por el trabajo y sentido del trabajo, ya que existiendo una comunicación efectiva entre los miembros de la institución, éstos se sentirán involucrados en sus labores sin importarles el pasar del tiempo ocupando horas extras con la finalidad de quedar con la satisfacción de realizar un buen trabajo; teniendo como excepción la desmotivación y preocupación por el trabajo porque supera el valor permitido según el sig. (bilateral) (0.05); asimismo la P.C.T. guarda correlación con todas las dimensiones de I.L. ; incluso con desmotivación e irrelevancia del trabajo que tienen un valor en negativo, quiere decir que está ALTAMENTE RELACIONADO NEGATIVAMENTE.

Finalmente, la P.C.O. tiene correlación POSITIVA MODERADA FUERTE con dimensiones de Absorción por el trabajo y sentido del trabajo, debido a que existiendo información oportuna entre los trabajadores y entendiendo cual es la visión, metas y valores de la Institución, éstos se sentirán identificados con su trabajo buscando eficacia para lograr una satisfacción personal; incluso con irrelevancia del trabajo con valor en negativo; a excepción de desmotivación ya el sig. (bilateral) supera el valor permitido.

Tabla N° 14. Correlaciones de constructos

			PROMCI	PROMIL
Rho de Spearman	PROMCI	Coefficiente de correlación	1,000	,362**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	77	77
	PROMIL	Coefficiente de correlación	,362**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	77	77

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

La relación entre la C.I. e I.L, según los resultados se determina que existe una relación BAJA, esto debido a que solo algunas áreas se comunican adecuadamente por lo que no generan totalmente un involucramiento laboral en el logro de las tareas o actividades designadas. Dichos constructos tienen el valor de 0,362 en base a la correlación

Discusión

La investigación tiene como finalidad determinar la relación de la comunicación interna y el involucramiento laboral de los trabajadores de la MPCH, asimismo se busca determinar el nivel de ambas variables y la correlación de las mismas. Por tal motivo se plantea la siguiente pregunta de investigación cual es la relación entre comunicación interna y el involucramiento laboral de los trabajadores de la MPCH. El nivel de comunicación interna de acuerdo con los percentiles queda resuelto en un nivel MEDIO con un valor de 2,64 en la escala tipo Likert (valores del 1 al 5), deduciendo que la información difundida no es la adecuada porque se genera esta información a través de canales informales como: rumores, chismes, entre otros. Por otro lado, Rivadeneyra (2018) concuerda con sus resultados realizados a una empresa azucarera quedando en claro que no existe total transparencia en la transmisión de la información referente a la gestión total de la empresa, asimismo esta información es insuficiente y crea una gran cantidad de rumores que desacredita la credibilidad de la comunicación interna. De esta manera el autor también constata que existe un problema de información en los canales dejando de brindar lo que sucede realmente dentro de la empresa.

En contraste con las dos investigaciones anteriores, Isla (2018) en casos excepcionales menciona que la gerencia actúa directamente para confrontar alguna situación que se genere, considerando las opiniones o sugerencias de los trabajadores. Por otro lado, hace mención de que la información no es acaparada por una sola área, sino es transmitida a todas.

El grado de involucramiento laboral de acuerdo a los percentiles queda resuelto en un nivel MEDIO con un valor de 3,90 en la escala tipo Likert (valores del 1 al 7), deduciendo que, entre satisfacción y frustración, predomina la segunda porque existen 36 trabajadores que se encuentran en el colapso de arrojar todo por la borda por no encontrar solución a sus problemas

o errores institucionales. Se resume que para Arias y Jiménez (2017) en su estudio logra determinar a través de su modelo que todos los trabajadores no superan la media con respecto a su escala (de 1 al 7), pero con respecto a la confiabilidad el modelo queda perfecto para poder determinar lo que el investigador quiere hallar; guardando relación en la dimensión de sentido de trabajo que para la MPCH los indicadores varían de acuerdo a la realización de trabajo. Cabe aclarar que las 5 dimensiones de dicho constructo se basan en la actualización de Lodahl y Kejner quienes lo toman de Andúgar y Martínez-Lugo (1996). Y que los indicadores descritos para las dichas dimensiones son elaborados por el investigador del tema realizado en la Institución Pública, en base a la realidad de la Institución.

La correlación de las dimensiones de C.I. e I.L. determinan que la dimensión de la planeación de la C.E. si guarda correlación con las siguientes dimensiones: Absorción por el trabajo y sentido del trabajo; teniendo como excepción la desmotivación y preocupación por el trabajo porque supera el valor permitido según el coeficiente de Spearman (0.05); asimismo la planeación de la comunicación táctica guarda correlación con todas las dimensiones de I.L; incluso con desmotivación e irrelevancia del trabajo que tienen un valor en negativo, quiere decir que está altamente relacionado negativamente. Finalmente, la P.C.O. tiene correlación con las dimensiones de Absorción por el trabajo, preocupación por el trabajo y sentido del trabajo; incluso con irrelevancia del trabajo con valor en negativo; a excepción de desmotivación ya el sig.(bilateral) supera el valor permitido.

Esto contrasta con lo presentado por Bendezú (2016) quien, para él, todo se correlaciona positiva y significativamente de acuerdo a las dimensiones trabajadas en su investigación, que tienen el mismo contexto, pero con nombres de las dimensiones distintas. Por otro lado, en la investigación de Charry (2017) confirma que los resultados son parecidos debido a que también se desarrollan en una Institución pública, donde obtiene que en la media de las dimensiones de comunicación confirma la existencia de una C.I. ineficaz.

La relación entre la C.I. e I.L, según los resultados hallados se determina que existe una relación moderadamente alta, esto se debe a que algunas áreas si se comunican generando un involucramiento laboral en el logro de las tareas o actividades designadas. Dichos constructos tienen el valor de 0,362 en base a la correlación. Según Valle (2016) la relación de las variables puede darse, debido a que la Institución ha establecido mecanismos de comunicación claro frente a sus trabajadores, partiendo por reuniones, momentos donde ellos hablan sobre sus inquietudes y sirven para confraternizar; donde la C.I permite lograr un buen ambiente laboral y en consecuencia mayores índices de rendimiento, mayor nivel participativo entre sus miembros, es decir que se sientan involucrados y trabajar en equipo. Por otro lado, las opiniones de los trabajadores de la empresa tratada en su investigación dan cuenta que la relación de estas variables es bastante fuerte, pues son conscientes que donde desarrollan sus tareas, influye en su percepción buena o mala del mismo.

Conclusiones

Se deduce que la C.I. y el I.L. se relacionan, es decir van de la mano, donde la información fluye adecuadamente y los miembros se consideran parte de la Institución; generando un ambiente de trabajo agradable que hasta repercute en bien de la comunidad.

Por otro lado, queda en claro que el nivel de C.I. es MEDIO y tiene un promedio de 2,64 en la escala tipo Likert, esto se debe a que dentro de la MPCH la comunicación interna si existe, y la forma de comunicarse es a través de informes, memorándum y correos; lo cual lo mantiene ciertamente conectado entre las áreas.

Asimismo, queda en claro que el grado de I.L. es MEDIO y tiene un promedio de 3.90 en la escala tipo Likert, el motivo es que el involucramiento de los trabajadores se basa en culminar sus labores dentro de la MPCH haciendo caso omiso a cuestiones personales, por la carga y responsabilidad que requiere sus áreas.

Finalmente, existe una relación baja entre las dimensiones de C.I. e I.L., considerando que la MPCH no hace el intento de implementar mecanismos de comunicación adicionales, como las reuniones entre las distintas áreas para poder confraternizar y resolver inquietudes para lograr que los trabajadores se identifiquen con las actividades y/o tareas de la Institución.

Recomendaciones

Se deben realizar reuniones quincenales para poder familiarizarse entre todos los miembros de las distintas áreas, y creen lazos más allá del compromiso laboral, esto permitirá que exista una comunicación confiable; y así los trabajadores puedan expresar sus opiniones.

Asimismo, es propicio implementar talleres de liderazgo para que los jefes tengan una manera apropiada de comunicarse con sus subordinados.

Se sugiere que, para el involucramiento de los trabajadores, se dicten capacitaciones para tratar temas como frustración, saber sobrellevar problemas internos y como mejorar el trabajo en equipo, además se puede implementar talleres para todo el personal sobre motivación y cómo mantener el ritmo del trabajo y a su vez el sentido de ello.

Crear un programa de reconocimiento mensual al trabajador que cumpla con las metas y objetivos trazados por la Institución, en donde se les premiará de manera remunerativa; logrando que el trabajo se sienta identificado.

Contar con una orientación objetiva y profesional al momento de la contratación de personal eventual, para evitar tareas inconclusas, acumulación de labores, y rencillas entre los trabajadores.

Referencias

- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*.
Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- Arias Gallegos & Carrasco Orozco (2018). Estilos de enseñanza e involucramiento en el trabajo en docentes de una Universidad Privada de Arequipa (Perú). *Revista de la Facultad de Psicología y Humanidades*, 26. Obtenido de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/1126>
- Bendezú, S. (2016). *La Comunicación Interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú, Lima.
- Bustamante, G. (2007). *La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa* (tesis maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.
- Cerna, F. (2017). *Lineamientos para el diseño de un sistema de comunicación interna para la Dirección de Educación Continua (DEC) de la Pontificia Universidad Católica del Perú* (tesis maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Perú.
- Cruz, G. (2004). *Actitudes Del Trabajador Antecedentes De Involucramiento Y Compromiso Y Sus Efectos En El Desempeño: Estudio Correlacional En La Industria De Las Telecomunicaciones Y Tecnologías De Información* (tesis maestría). Instituto Tecnológico y de estudios Superiores de Monterrey, Campus Monterrey.
- Garcia, J., Ruiz, A., & Ventura, R. (1999). La auditoría de comunicación interna: Una aproximación conceptual y metodológica. *Revista Latina de Comunicación Social*, 18. Obtenido de <http://www.ull.es/publicaciones/latina/a1999gjn/81haba3.htm>
- Gonzales, L., de Elena, J. (1999). *Medida de la implicación en el trabajo: propiedades psicométricas y estructura factorial del cuestionario «Job Involvement»*.

Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15, 23-44.

Corvetto, G. (2017). Comunicación interna y el empleado. 1 de Julio, de Diario Oficial El Peruano Sitio web: <https://elperuano.pe/noticia-comunicacion-interna-y-empleado-57187.aspx>

Kalpana, R. (2017). Job Involvement Factors' related with organisational Support – A Study. *Journal of Exclusive Management Science*, 6, 1-5.

Kitchen, P., Daly, F. (2002). Comunicación interna durante la gestión del cambio. *Comunicaciones corporativas: una revista internacional*, 7, 46-5. <https://doi.org/10.1108/13563280210416035>

Lucia-Casademunt, A., & Ariza-Montes, J., & Morales-Gutiérrez, A., & Becerra-Alonso, D. (2013). Implicación laboral y emociones en el trabajo: Estudio empírico de sus factores determinantes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18, 217-246.

Mackenzie, V. (2016). Comunicación, Género y Profesión: La incidencia de mujeres sobre varones en la especialidad de “Comunicación para el Desarrollo” en la Pontificia Universidad Católica del Perú (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Perú.

Rivadeneira, M. (2018). Impacto de la Comunicación en la Reputación: una aproximación desde la Cultura Organizacional (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Welch, M., y Jackson, P. (2007). Repensando la comunicación interna: un enfoque de las partes interesadas. *Comunicaciones corporativas: una revista internacional*, 12, 177-198. <https://doi.org/10.1108/13563280710744847>

Yáñez, A. (2017). La comunicación interna en la Municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional (tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres – Perú, Lima.

Zepeda, J. (2011). Estrategia para la relación entre la planeación estratégica y el involucramiento laboral del personal en hoteles de Culiacán, Sinaloa, México (tesis doctorado). Instituto Politécnico Nacional Unidad Santo Tomás, México

– D.F.

José Zepeda, Zulema Delgado, Paúl Soto, José Soto. (2017). Factor laboral e involucramiento al trabajo en un hospital en Sinaloa, México. *Ciencia desde el Occidente*, 3, 49-54.

Eric, G., Lambert, Jianhong Liu, Shanhe Jiang, Jinwu Zhang, Thomas M.Kelley. (2018). The antecedents of job involvement: An exploratory study among Chinese prison staff. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 54, 21-33. Shueh-Chin Ting, Mei-Hsin Ho. (2017). The Influence of Workplace Friendship, Job Involvement, and Organizational Identification on Job Performance: Administrative Staffs of Private Science and Technology Universities in South Taiwan as an Example. *International Journal of Humanities and Social Sciences*, 9, 46-57.

Anexos

Cuestionarios



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración de Empresas

El presente cuestionario tiene como principal objetivo conseguir información para conocer los atributos sobre cómo se percibe la C.I. de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Por favor marque sólo una opción.

Responda según su experiencia como colaborador los siguientes ítems:

1	2	3	4	5
Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Preguntas	Valoración				
	1	2	3	4	5
P.C.E.					
La comunicación logra que me sienta miembro de la Institución y me implique con los objetivos de ésta					
Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la Institución (jefe - colaborador, colaborador - jefe)					
Cree que la comunicación interna favorece que el trabajador sepa los valores de la Institución					
La comunicación en la organización es efectiva					
Fluye adecuadamente la información con sus compañeros y áreas de la Institución					
P.C.T.					
La información que los directivos de la Institución quieren transmitir es ampliamente difundida, otro tipo de información es filtrada, restringida o limitada para ciertas áreas de la Institución					
Los directivos de la Institución sienten que la comunicación es importante para que sientan confianza en los trabajadores					
Cómo valora el uso de los canales de información (reuniones, correos, grupos de trabajo, comunicación informar) entre sus compañeros y					

departamentos de la Institución					
¿Cree que el correo electrónico es el canal de información más habitual que emplea para trasladar información?					
P.C.O.					
Recibo de forma oportuna la información que requiero para mi trabajo					
Considera que el modelo de comunicación empleado por la Gerencia facilita la unificación de criterios entre todos los miembros de la Institución					
Entienden los miembros del equipo la visión, meta y valores organizacionales					
Considera que la comunicación está enfocada a alcanzar los objetivos organizacionales					
La comunicación hacia los miembros de la Institución fomenta el trabajo en equipo comprometidos con éste					

El presente cuestionario tiene como principal objetivo adquirir información para conocer los atributos sobre cómo se percibe el involucramiento laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Por favor marque sólo una opción.

Responda según su experiencia como colaborador los siguientes ítems:

1	2	3	4	5	6	7
Fuerte Desacuerdo	Moderado Desacuerdo	Ligero Desacuerdo	En duda	Ligero Acuerdo	Moderado Acuerdo	Fuerte Acuerdo

Preguntas	Valoración						
	1	2	3	4	5	6	7
Me quedaría un tiempo extra en el trabajo para terminar algo pendiente, aunque no me paguen por ello							
Se puede saber lo bueno que es una persona por lo bien que hace su trabajo							
Las mayores satisfacciones en mi vida provienen de mi trabajo							
Para mí, el tiempo en el trabajo pasa volando							
Habitualmente, suelo llegar al trabajo un poco antes para tener las cosas preparadas							
Las cosas más importantes que me suceden tienen que ver con mi trabajo							
A veces permanezco despierto en la cama por la noche pensando en el trabajo del día siguiente							
Soy muy perfeccionista en el trabajo							
Me siento deprimido cuando fallo en algo relacionado con mi trabajo							
Tengo otras actividades más importantes que mi trabajo							
Vivo, como y respiro para mi trabajo							
Probablemente seguiría trabajando, aunque no necesitase dinero							
Muy a menudo me apetece quedarme en casa en lugar de ir a trabajar							
Para mí, mi trabajo es solo una pequeña parte de lo que soy							
Estoy muy implicado personalmente en mi trabajo							
Evito asumir deberes y responsabilidades extras en mi trabajo							

Antes era más ambicioso con respecto a mi trabajo de lo que soy ahora							
La mayoría de las cosas de la vida son más importantes que el trabajo							
Antes solía preocuparme por mi trabajo, pero ahora hay otras cosas más importantes para mí							
A veces me gustaría “arrancarme de los cabellos” por los errores que cometo en el trabajo							



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, ABOG. MIGUEL CHAPARRO LLONTOP,
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHICLAYO;

AUTORIZA:

Que, la Srta. **ROSSANA MERCEDES OBANDO LA MADRID** estudiante de la carrera de Administración de Empresas, de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, realice su investigación recopilando información para su tesis titulada: "Comunicación Interna y el involucramiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo".

Se extiende el presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime convenientes.

Chiclayo, 07 de Noviembre del 2018.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
Abog. Miguel Eduardo Chaparro Llontop
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	2018				
	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Redacción del título	x	x			
Esquema del proyecto de investigación		x	x		
Revisión bibliográfica	x	x	x	x	
Situación problemática		x	x		
Objetivos			x	x	
Justificación			x	x	
Elaboración Marco Teórico		x	x	x	
Diseño metodológico			x	x	
Operacionalización de variables				x	
Sustentación				x	x

Alfa de Cronbach por dimensiones de C.I.:

Tabla N° 15. Planeación de la C.E.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,841	5

Tabla N° 16. Planeación de la C.T.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,829	4

Tabla N° 17. Planeación de la C.O.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,804	5

Alfa de Cronbach por dimensiones de I.L.:

Tabla N° 18. Absorción por el trabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,594	6

Tabla N° 19. Irrelevancia de trabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,555	4

Tabla N° 20. Preocupación por el trabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,596	3

Tabla N° 21. Sentido de trabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,790	4

Tabla N° 22. Desmotivación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,604	3

Tabla N° 23. Análisis de fiabilidad

Variable/Dimensión	Valor Alfa de Cronbach	Interpretación
C. I.	0,923	Elevada
Planeación de la C.E.	0,841	Buena
Planeación de la C.T.	0,829	Buena
Planeación de la C.O.	0,804	Buena
I.L.	0,630	Mínimamente aceptable
Absorción por el trabajo	0,594	Mínimamente aceptable
Irrelevancia de trabajo	0,555	Mínimamente aceptable
Preocupación por el trabajo	0,596	Mínimamente aceptable
Sentido del trabajo	0,790	Muy respetable
Desmotivación	0.604	Mínimamente aceptable

Fuente: Basada en DeVellis en el año 1991.

Se pudo notar que tanto los constructos como sus dimensiones son fiables, pues al análisis del Alfa de CronBach estos lograron ser buena y mínimamente aceptable respecto a su confiabilidad.

Tabla N° 24. Datos sociodemográficos

Variable	Categorías	Recuento	% de N tablas
SEXO	FEMENINO	29	37,7%
	MASCULINO	48	62,3%
EDAD (Agrupada)	25-30	7	9,1%
	31-40	9	11,7%
	41-45	17	22,1%
	46+	44	57,1%
AÑOSSERV (Agrupada)	20-25	19	24,7%
	26-30	58	75,3%
	31+	0	0,0%