

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



**Influencia de la comunicación Interna en la satisfacción laboral de  
los colaboradores de Distribuidora Droguería Phryma S.A.C.,  
Chiclayo 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Maritha Carlota Fox Aguilar**

**ASESOR**

**Willy Rolando Anaya Morales**

**<https://orcid.org/0000-0003-4474-2674>**

**Chiclayo, 2021**

**Influencia de la Comunicación Interna en la satisfacción laboral de  
los colaboradores de Distribuidora Droguería Phryma S.A.C.,  
Chiclayo 2019**

PRESENTADA POR  
**Maritha Carlota Fox Aguilar**

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**

Nelly Yolanda Aguilar Amaya  
PRESIDENTE

Cesar Luis Jesús Olivos Villasis  
SECRETARIO

Willy Rolando Anaya Morales  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, fortaleza de voluntad y carácter para lograr mis objetivos. A mi familia, por ser la razón de mi existencia. A mi asesor, por haberme apoyado en todo momento, por sus buenosconsejos y los valores inculcados.

## **Agradecimiento**

A mi familia, por siempre estar para mí y darme fuerzas para seguir en este camino y poder lograr mis objetivos. A Dios, por darme la sabiduría para comprender las cosas y culminar de manera satisfactoria mi tesis. A mi hija Angie Ramos Fox por estar dispuesta siempre a ayudarme.

# Influencia de la Comunicación Interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de Distribuidora Droguería Phryma S.A.C., Chiclayo 2019

## INFORME DE ORIGINALIDAD

**25**%

INDICE DE SIMILITUD

**24**%

FUENTES DE INTERNET

**4**%

PUBLICACIONES

**12**%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2</b> %
<b>2</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Rafael Landívar</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %

## Índice

Resumen .....	8
Abstract .....	9
I. Introducción .....	10
II. Marco Teórico .....	13
2.1 Antecedentes .....	13
2.2 Bases .....	teórico- científicas 15
2.2.1 Comunicación Interna .....	15
2.2.2 Satisfacción Laboral .....	16
2.2.2.1 Condiciones físicas y/o remuneraciones.....	17
2.2.2.2 Beneficios laborales y/o remuneraciones .....	17
2.2.2.3 Políticas administrativas.....	17
2.2.2.4 Relaciones interpersonales .....	17
2.2.2.5 Realización personal.....	18
2.2.2.6 Desempeño de tareas .....	18
2.2.2.7 Relación con la autoridad .....	18
III. Metodología .....	19
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	19
3.2 Diseño de investigación.....	19
3.3 Población, muestra y muestreo.....	19
3.4 Criterios de selección .....	19
3.5 Operacionalización de variables .....	20
3.6 Técnicas de instrumentos de recolección de datos .....	21
3.6.1 Técnicas .....	21
3.6.2 Evaluación de la fiabilidad del cuestionario.....	22
3.6.3 Análisis de la multidimensionalidad de las variables.....	22
3.6.4 Análisis de la validez convergente.....	23
3.6.5 Análisis de la validez discriminante.....	23
3.7 Procedimientos.....	24
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	24
3.9 Matriz de consistencia .....	24
3.10 Consideraciones éticas .....	25
IV. Resultados y discusión .....	26
4.1 Resultados .....	26
4.1.1 Análisis sociodemográfico – Muestra analizada.....	26
4.1.2 Determinar el nivel de comunicación interna.....	26
4.1.3 Determinar el nivel de satisfacción laboral.....	30
4.1.4 Determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral .....	40
Discusión.....	42
V. Conclusiones.....	45
VI. Recomendaciones .....	46
VII. Referencias bibliográficas .....	47
IX. Anexos.....	49

## Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables.....	20
Tabla 2	Análisis de fiabilidad.....	22
Tabla 3	Prueba de análisis factorial.....	22
Tabla 4	Validez convergente.....	23
Tabla 5	Validez discriminante.....	24
Tabla 6	Muestra analizada.....	26
Tabla 7	Escala de puntuación nivel de Comunicación interna.....	27
Tabla 8	Descriptivos de Comunicación interna.....	27
Tabla 9	Escala de puntuación nivel de Satisfacción laboral.....	31
Tabla 10	Descriptivos de Satisfacción laboral.....	32
Tabla 11	Nivel de Satisfacción laboral por dimensiones.....	40
Tabla 12	Correlación entre Comunicación interna y Satisfacción laboral.....	41
Tabla 13	Correlación entre dimensiones de Comunicación interna y Satisfacción laboral.....	42
Tabla 14	Influencia de la Comunicación interna en la Satisfacción laboral.....	43
Tabla 15	Influencia de las dimensiones de Comunicación interna en la Satisfacción laboral .....	43
Tabla 16	Matriz de consistencia.....	57

## Lista de Figuras

Figura 1	Modelo teórico.....	18
Figura 2	Nivel de Comunicación interna .....	27
Figura 3	Dimensiones de comunicación interna.....	28
Figura 4	Indicadores referidos a Comunicación horizontal.....	29
Figura 5	Indicadores referidos a Comunicación ascendente .....	29
Figura 6	Indicadores referidos a Comunicación descendente .....	30
Figura 7	Nivel de Satisfacción laboral.....	32
Figura 8	Indicadores referidos a Condiciones físicas y remunerativas.....	33
Figura 9	Indicadores referidos a Beneficios laborales y/o remunerativos .....	34
Figura 10	Indicadores referidos a Políticas administrativas .....	35
Figura 11	Indicadores referidos a Relaciones sociales .....	36
Figura 12	Indicadores referidos a Desarrollo personal.....	37
Figura 13	Indicadores referidos a Relación con el desempeño de tareas.....	38
Figura 14	Indicadores referidos a Relación con la autoridad.....	39

## Resumen

La presente investigación consiste en el estudio realizado en la Distribuidora Droguería Phryma S.A.C ubicada en la ciudad de Chiclayo en el departamento de Lambayeque, con el objetivo de evaluar la influencia de la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa caso de estudio. Dicha investigación es de enfoque cuantitativa, de tipo aplicada, un nivel descriptivo y un diseño no experimental. El proceso de recolección de información se realizó a través de cuestionarios que consta de 45 ítems que permiten determinar el grado de la comunicación interna y describir nivel de Satisfacción Laboral, este cuestionario fue aplicado a los 35 colaboradores que conforman la empresa, recalcando que es una investigación netamente académica y no se pondrá en riesgo su estabilidad Laboral. Al evaluar la influencia de la comunicación interna en la Satisfacción Laboral, se halló que esta era significativa ( $\text{Sig.}=0.000$ ), y positiva, lo que quiere decir es que una mejor comunicación ocasiona una mayor Satisfacción Laboral en los colaboradores.

***Palabras clave:*** Comunicación interna, Satisfacción Laboral, colaboradores.

***Clasificaciones JEL:*** M1, M10, M14, M12

### **Abstract**

The present investigation consists of the study carried out in the Distribuidora Droguería Phryma S.A.C located in the city of Chiclayo in the department of Lambayeque, with the objective of evaluating the influence of the Internal Communication in the Labor Satisfaction in the collaborators of the Distributor. This research is of a quantitative approach, of applied type, a descriptive level and a design does not experiment. The information gathering process was carried out through questionnaires consisting of 45 items that allow to determine the internal communication and describe the level of job satisfaction of the collaborators, this questionnaire was applied to the 35 employees that make up the company, stressing that it is strictly academic research and their job stability will not be put at risk. When evaluating the influence of internal communication on job satisfaction, it was found that this was significant (Sig = 0.000), and this is positive, which means that better communication leads to greater job satisfaction among employees.

**Keywords:** Internal communication, job satisfaction, employees.

**JEL Classifications:** M1, M10, M14, M12

## I. Introducción

Todas las organizaciones consideran la comunicación interna como una herramienta indispensable y fundamental para alcanzar el éxito empresarial, también es un apoyo a todas las técnicas de la organización. Además, incluyen varias actividades dirigidas hacia el progreso de los mismos trabajadores quienes otorgan a la comunicación interna un rol esencial en la gestión de las entidades (Peña, 2017).

Además, se puede valorar la evolución de la comunicación interna en las empresas, consideran que con ella se logra mejores resultados en los objetivos trazados y un mayor desarrollo organizacional. Los principales encargados de la comunicación dentro de las empresas deben tener en cuenta una serie de componentes a la hora de empezar un proceso de comunicación, que influyan en la percepción, la personalidad, las emociones de cada individuo a su vez que aporten aprendizaje y Satisfacción Laboral (Correa, 2015). Asimismo, un entorno Laboral idóneo, no solo debe manifestarse en empleados satisfechos, sino también como ellos se sienten involucrados en su ambiente Laboral más allá de las funciones que les haya asignado y que ellos pueden aportar al éxito de la organización. (Sazinman, 2015).

Si el propósito de una organización es crecer estratégicamente, no solo la empresa debe conocer a sus competidores si no también conocer a las personas que laboran dentro de ella, lo que implica valorar las condiciones de trabajo en el que se encuentran. Para ello es esencial conocer el punto de vista del trabajador y el grado de Satisfacción Laboral, indagar si cada colaborador se siente cómodo y motivado en sus áreas de trabajo y además, de cómo vienen desempeñando sus funciones y cómo aportan a la empresa (Sánchez ,2017).

Como resultado de una comunicación organizacional ineficaz se comienzan a observar problemas como la velocidad a la que el empleado produce en el trabajo disminuye; el colaborador se siente insatisfecho con el trabajo; aumenta la reducción de la participación Laboral de los empleados; la falta de voluntad de trabajar duro y la sumisión entre empleados. Por otro lado, los trabajadores que reciben baja remuneración o incentivos sobre la base de la producción conducirán a la falta de satisfacción y progreso en la empresa (Ulunwa, Umoh & Amah, 2016).

En la empresa en cuestión, la forma de comunicarse más empleada es mediante correos electrónicos, sin embargo, estos no son atendidos con la celeridad necesaria ni con la importancia debida, lo que redundará en una inadecuada fluidez en la

comunicación interna, generando así el incumplimiento en las actividades y en los distintos procesos de la empresa establecidos dentro de sus políticas de trabajo. Estos impases en la falta de comunicación interna han generado una mala relación entre los colaboradores y los jefes de cada área, perjudicando el logro de objetivos, metas trazadas no solo de las áreas donde se encuentra cada colaborador si no también lo que quiere lograr la empresa en un corto o largo plazo, originando que los miembros de la organización no se sientan totalmente comprometidos y satisfechos en sus puestos de trabajo impidiendo así el crecimiento de la empresa. Ante lo referido, se plantea lo siguiente: ¿De qué manera influye la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa; como objetivo general se planteó: Determinar la influencia de la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral de los colaboradores y como objetivos específicos: Determinar el nivel de Comunicación interna de los colaboradores, Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores y Determinar la influencia de la Comunicación Vertical Ascendente, Comunicación Vertical Descendente y la Comunicación Vertical Horizontal en la Satisfacción Laboral de los colaboradores.

Este estudio es de vital importancia porque no existe ningún estudio realizado sobre estos temas en la institución estudiada. Por lo tanto, se genera un nuevo conocimiento acerca de la gestión de la Comunicación interna y la Satisfacción Laboral. Además, los resultados contribuyen para que los gerentes evalúen en que deben mejorar o reforzar mediante herramientas o estrategias con la finalidad que los colaboradores puedan tener un adecuado desenvolvimiento, devolviéndoles la capacidad de opinar y manifestar apreciaciones, asimismo de aportar mejoras para el crecimiento de la institución esto sería de gran ayuda en la optimización de procesos organizacionales y por lo tanto lograr mejores resultados. La comunicación interna tiene un papel estratégico, ya que construye relaciones de confianza con los empleados, con el objetivo de mejorar la eficacia e incrementar la Satisfacción Laboral. El estudio también beneficia a los estudiantes y futuros investigadores, porque mejorarán en el estudio actual para descubrir nuevas dimensiones y medidas para mejorar el contexto de la Comunicación organizativa interna y Satisfacción Laboral de los colaboradores.

El contenido de la presente investigación inicia con la introducción, en la cual se plantea la situación problemática, para ello se hizo uso de fuentes bibliográficas, en ella se establecieron los objetivos y los aspectos que justifican el estudio efectuado; también se expone el marco teórico, en el cual se hace un análisis de los antecedentes y de las bases teóricas; asimismo, se indican los materiales y métodos, en cuyo apartado se refiere el tipo y diseño de investigación

que se usó, la población y muestra a la cual fue dirigido, los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información, así como la forma en que esta fue procesada para poder obtener los resultados a partir de tablas y gráficos, luego de los cuales se establece la discusión de los mismos y se indican las conclusiones y recomendaciones dadas en la investigación; para finalmente hacer referencia a las fuentes utilizadas en la sección bibliográfica. Así mismo, se acompañan con los anexos de la investigación.

## II. Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

Vega (2014), determinó la relación entre satisfacción en el trabajo y el desempeño Laboral. Tuvo un diseño de investigación correlacional con una muestra de 158 individuos, se hizo uso de un instrumento conformado por 54 preguntas. Se obtuvo que los factores de Satisfacción Laboral en general y por el trabajo y satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente, presentan un nivel muy alto de satisfacción. Concluyendo que esencial he de mencionar que la satisfacción con las oportunidades de desarrollo está en el nivel bajo debido a los requisitos de bajo nivel de escolaridad y las escasas oportunidades de avance.

Ciordia (2015), en su investigación tuvo como propósito evaluar los factores que contribuyen a incrementar la satisfacción en el entorno Laboral. Se utilizó un diseño de investigación descriptiva con una población de 432 personas y como instrumento de recojo de información utilizó el cuestionario; concluyendo que una de las dimensiones que brinda la posibilidad de identificar tanto los problemas como las oportunidades de mejora que impactan en la calidad del servicio ofrecido es la satisfacción.

Collantes (2015), en su investigación buscó analizar la comunicación interna al interior del movimiento internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja filial Chiclayo – 2015, donde se utilizó una población de 130 voluntarios a los cuales les fue aplicado un instrumento que permitió concluir que al analizar las áreas de la empresa y su comunicación se encuentra que la efectividad es regular, pero cuando se dio entre sus pares se calificó como buena.

Constantin y Constantin (2015), en su investigación se centraron en el papel desempeñado por la voz del empleado en una organización y refieren que una buena comunicación interna también depende de conocer y tomar en consideración las opiniones de los empleados; si se ignora, puede terminar en falta de motivación, resignación y, finalmente, dejar a la organización a favor de la competencia. La actitud de la gente hacia el lugar de trabajo es extremadamente importante ya que influye en la eficiencia de la organización. La efectividad de la voz del empleado depende del intercambio efectivo de información. La voz bien informada de los empleados sin duda aumentará el nivel de compromiso de los empleados. Solo entendiendo la política de la organización los empleados pueden involucrarse más. Si las personas conocen la política de la empresa, quién confía en ellos y en quién pueden confiar, pueden formar una sociedad eficiente. La confianza en la administración puede llevar a un mayor compromiso de los empleados. Las implicaciones de adoptar un enfoque de voz del

empleado informado para la comunicación interna son significativas y una prueba de que se entiende el valor de la comunicación.

Karanges, Johnston, Beatson y Lings (2015), manifestaron que es un concepto inherente a las relaciones públicas internas que brinda buenos resultados en la organización y también en los colaboradores es la comunicación interna, así como el compromiso de los empleados. Mientras que los académicos enfatizan la importancia de la relación entre comunicación y compromiso de los empleados, la asociación no ha sido probada empíricamente. Se confirmó que la comunicación organizacional interna y la comunicación con el supervisor interno respaldan las relaciones en el lugar de trabajo basadas en el significado y el valor, y tienen un papel importante que desempeñar en el desarrollo y mantenimiento del compromiso óptimo de los empleados.

Gómez (2016), buscó determinar el efecto de la comunicación interna en la Satisfacción Laboral, utilizando un diseño de investigación correlacional aplicado a una muestra de 50 empleados, obteniendo como resultado que ambos son factores trascendentales en una entidad, y para el empleado la Satisfacción Laboral es fundamental para realizar sus labores eficientemente, acompañada de una positiva comunicación interna. Si no se transmite la información clara pueden generarse confusiones y esto ocasionaría inconvenientes.

Ulunwa, Umoh y Amah (2016), examinaron el efecto de la comunicación organizativa interna a través de la comunicación descendente y ascendente sobre el desempeño de los empleados. Los resultados mostraron un efecto significativo de las dimensiones de la comunicación organizativa interna (comunicación descendente y comunicación ascendente) en las medidas del desempeño de los empleados (eficiencia de los empleados y efectividad de los empleados). Se halló que, la comunicación organizacional interna estuvo fuertemente asociada con el desempeño de los empleados y, por lo tanto, recomendó que las organizaciones incorporen medidas adecuadas para garantizar que la comunicación dentro de la organización sea coherente, clara y siga canales bien reconocidos e instituidos formalmente con el fin de evitar ambigüedades, ya que tales acciones se han revelado para facilitar una fuerza Laboral más eficiente y eficaz.

## 2.2 Bases Teórico-Científicas:

### 2.2.1 Comunicación interna

Se considera un elemento fundamental para el ejercicio de las organizaciones. Los procesos de comunicación desempeñan un papel en el mantenimiento y desarrollo de las organizaciones (Tariszka- Semegine, 2012). Una organización se puede caracterizar por el desarrollo de su comunicación interna. La forma en que se diseñan los canales de comunicación da una imagen de la cultura de la empresa (Tariszka- Semegine, 2012).

La comunicación interna organizativa según la definición de Cutlip (1985) está en la obligación de identificar, crear y mantener una conexión mutuamente beneficiosa entre la institución y su personal, pues de esa relación positiva se desprende el éxito o el fracaso de esta.

Bevan y Bailey (1991), mencionaron que la comunicación interna es un proceso de este tipo, en el que una organización comparte su información, genera compromisos y administra cambios. Se convierte de este modo en un aspecto crítico y vital en la motivación del personal y en su desempeño Laboral, siendo por ello una pieza importante para lograr una organización competitiva. En la práctica de la organización, la comunicación interna se entiende como parte de la función de liderazgo.

La definición empleada en esta investigación es la de Kreps (1990) quien refiere que la comunicación interna es un modelo de mensajes compartidos entre todo el personal, es la interacción humana que sucede en las instituciones, pasando por todos los directivos y colaboradores obteniendo unir a todos los miembros de la empresa, para alcanzar la optimización de los recursos.

Villafañe (2013), refiere que los propósitos más esenciales de la comunicación interna son: (1) el personal se identifica con los fines de la entidad y se integra a la vez, (2) proyectar una imagen favorable para todos, (3) equilibrar la información descendente, ascendente y transversal, informando a cada uno de los integrantes sobre aspectos funcionales y corporativos, (3) conseguir trabajar en equipo y el compromiso del personal y (4) favorecer la adecuación a los cambios del ambiente.

Según Kreps (1990), los tipos de comunicación internas son 3: Ascendente, Descendente, Horizontal: (1) Comunicación descendente: Toda información procede de la dirección de la institución al resto del personal. Es conocido por todos los que laboran en la entidad y si la información es clara resulta eficaz, (2) Comunicación ascendente: El personal

envía la información a la dirección de la empresa. A través de esta comunicación los niveles y áreas pueden participar de manera activa, mejorando las relaciones laborales y se promueve el aporte de ideas y (3) Comunicación Horizontal: Fluye entre los miembros de la empresa que se encuentran en una misma área. La mayoría de los mensajes que se emiten crean coordinación, aumentan el trabajo en equipo y se fomenta un contexto Laboral positivo.

### **2.2.2 Satisfacción Laboral**

Según Locke (1976), es un estado placentero o positivo que resulta de las vivencias laborales. Ese estado se alcanza cuando se satisface ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo. La definición de Locke parece ser la descripción más mencionada y generalmente aceptada, que caracteriza el componente necesario para describir lo que se entiende por el amplio concepto de Satisfacción Laboral (Miller et al., 2009).

El dominio conceptual de la Satisfacción Laboral es amplio, porque incluye todas las características del trabajo en sí mismo y el entorno Laboral, que los empleados encuentran gratificante, satisfactorio y satisfactorio, o frustrante o insatisfactorio (Churchill, Ford & Walker, 1974; Snipes, Oswald, LaTour & Armenakis, 2005).

Blegan (1993), identificó 13 factores predictores de satisfacción, que son las variables de atributos personales o rasgos de personalidad tales como edad, educación, años de experiencia y locus de control, y variables organizativas como comunicación con el supervisor, compromiso, estrés, autonomía, reconocimiento, rutinización, etc. comunicación entre iguales, equidad y profesionalismo (Citado: Güleriyüz, Güney, Aydin & Asan, 2008). Snipes et al. (2005) afirmaron que la Satisfacción Laboral consiste en varias facetas, incluida la satisfacción con el supervisor, el trabajo, el salario, las oportunidades de avance, los compañeros de trabajo y los clientes.

Se empleó el modelo de Sonia Palma Carillo (1999), en el que la autora menciona que la Satisfacción Laboral se divide en siete dimensiones tales como, comportamiento de la persona hacia su trabajo y aspectos relacionados como avance personal, beneficios en el trabajo y sueldo, políticas y leyes, relaciones con los colegas y los jefes, condiciones físicas y materiales que contribuyan a realizar sus obligaciones y el desempeño de sus funciones. Las dimensiones de la Satisfacción Laboral son las siguientes:

### **2.2.2.1. Condiciones físicas y/o materiales:**

Se considera aquí los elementos materiales o de infraestructura que influyen de manera directa o indirecta en el entorno Laboral, además, son las herramientas que se les otorga para el desempeño correcto de sus obligaciones (Palma, 1999). Chávez refiere que los trabajadores se preocupan por realizar sus funciones dentro de un ambiente Laboral adecuado y agradable contribuyendo a su bienestar personal y desempeño de una forma adecuada (Chávez, 2017).

Salvo (2017), menciona que los trabajadores se sienten insatisfechos cuando trabajan en un entorno inadecuado como el ruido, la falta de iluminación, la falta de recursos, entre otros factores. La insatisfacción puede evidenciarse en la baja productividad.

### **2.2.2.2. Beneficios laborales y/o remunerativos:**

El salario se considera una recompensa significativa para motivar a los trabajadores y su comportamiento hacia los objetivos del empleador (Oshagbemi, 2000). La satisfacción con respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos se refiere al nivel de agrado en relación con la retribución económica por las funciones que cada trabajador realiza (Palma, 1999). Chávez (2017), resaltó que el salario que los colaboradores logran por su labor tiene mucha influencia en la Satisfacción Laboral. Sin embargo, Granados (2017), refiere que cuando los trabajadores perciben que no hay concordancia entre su remuneración y su rendimiento, se sienten insatisfechos ocasionando el deseo de abandonar la empresa, falta de interés y, por otro lado, la empresa se verá perjudicada en la productividad.

### **2.2.2.3. Políticas administrativas:**

Ríos (2017), afirma que un componente importante lo conforman las políticas administrativas, concebidas como el grado de estándares y normas organizacionales, donde resulta fundamental una apropiada evaluación del servicio realizado por el colaborador. Para Granado (2017), cuando existen horarios de trabajo largos o rotativos los trabajadores experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares de manera normal.

### **2.2.2.4. Relaciones interpersonales:**

Es el grado de satisfacción frente a la interrelación con otros miembros de la empresa con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas (Palma, 1999). Según Ríos (2017), el trabajo no solo contribuye para que el colaborador desempeñe sus funciones también, sirve para que el trabajador establezca lazos de amistad practicando valores de compañerismo y solidaridad.

### **2.2.2.5. Realización personal:**

Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización (Palma, 1999). Vásquez (2007), afirma que los trabajadores apuestan por los trabajos que les permitan aprovechar sus capacidades y que les ofrezcan actividades para potenciar sus conocimientos.

Ríos (2017), menciona que el desarrollo de los conocimientos y habilidades permite el logro de los propósitos que tienen los colaboradores en la organización, lo cual lo motiva al generar en él emociones de logro y de realización personal.

### **2.2.2.6. Desempeño de tareas:**

Es la apreciación con la que asocia el colaborador sus obligaciones en la empresa en que trabaja (Palma, 1999). En el trabajo no solo servirá que el trabajador sea hábil o capaz también, es esencial que realice de manera adecuada las tareas que les corresponden (Vásquez, 2007).

### **2.2.2.7. Relación con la autoridad:**

Es la apreciación que realiza el colaborador de su relación con el jefe directo y respecto a sus tareas cotidianas (Palma, 1999). Chávez (2017), refiere que si el empleador es comprensible y maneja un liderazgo flexible incrementa la posibilidad de que los colaboradores se sientan satisfechos. El modelo conceptual utilizado en el presente estudio es el siguiente:

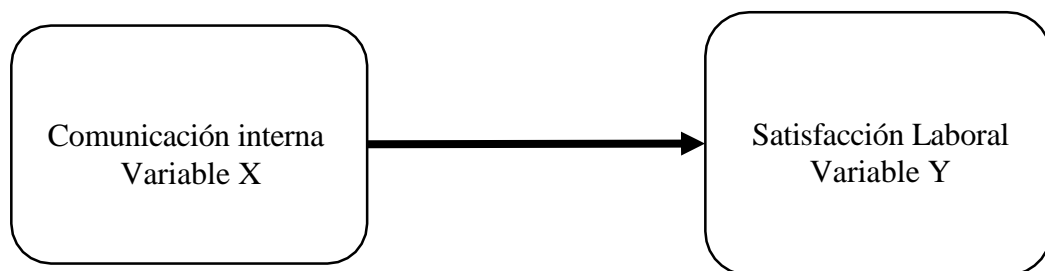


Figura 1 Modelo teórico

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo y Nivel de Investigación**

El enfoque fue cuantitativo, por lo que se hizo uso de las estadísticas para medir y evaluar las variables de estudio. Es aplicada debido a que se abordó la teoría y se determinó su cumplimiento en la organización estudiada y es explicativa, porque se probó la influencia de la Comunicación interna en la Satisfacción Laboral de los colaboradores.

#### **3.2 Diseño de Investigación**

Diseño no experimental, puesto que en la investigación no se manipuló las variables. También fue transversal en tanto se efectuó en un intervalo de tiempo único.

#### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Población:

Estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa caso de estudio que son un total de 35 colaboradores

Muestra:

Dado que se puede acceder a la totalidad de la población o los 35 colaboradores se levantaron los datos tipo censo.

#### **3.4 Criterios de selección**

No se consideraron criterios de selección toda vez que no se abordó una muestra, si no la población en su totalidad. Se consideró a todos los miembros de la organización que están conformados por los 35 colaboradores de todas las áreas de: ventas, administrativos, almacén, reparto, jefes de área y la administradora, ya sean varones y mujeres de todas las edades.

### 3.5 Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Comunicación interna Kreps (1990)</b> <b>Variable independiente</b>	Comunicación descendiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de políticas de la organización.</li> <li>- Presentación de trabajo.</li> <li>- Ambiente de trabajo.</li> </ul>
	Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación</li> <li>- Claridad de funciones y tareas.</li> <li>- Recojo de información.</li> </ul>
	Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Participación</li> <li>- Relaciones laborales.</li> </ul>
<b>Satisfacción Laboral Palma (1990)</b> <b>Variable dependiente</b>	Condiciones Físicas y/o Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La distribución física del ambiente - Ambiente confiable.</li> <li>- La comodidad.</li> <li>- Trabajo cómodamente.</li> <li>- Existen las coordinaciones para un buen desempeño.</li> </ul>
	Beneficios y/o Remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi sueldo es muy bajo.</li> <li>- Me siento mal con lo que gano.</li> <li>- Sueldo aceptable.</li> <li>- Cubrir expectativas económicas.</li> </ul>
<b>Satisfacción Laboral Palma (1990)</b> <b>Variable Dependiente</b>	Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir mal trato.</li> <li>- La sensación que me están explotando.</li> <li>- Me disgusta mi horario.</li> <li>- Horario incómodo.</li> <li>- Note reconocen el esfuerzo si trabajas extra.</li> </ul>
	Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ambiente creado con mis compañeros de trabajo es el ideal.</li> <li>- Me agrada trabajar con mis compañeros.</li> <li>- Prefiero tener distancia con las personas con las que trabajo.</li> <li>- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</li> </ul>
	Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.</li> <li>- Mi trabajo me permite desarrollarme plenamente.</li> <li>- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.</li> <li>- Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.</li> <li>- Mi trabajo me hace sentir realizado(a).</li> <li>- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).</li> </ul>
	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</li> <li>- Me siento realmente útil con la labor que realizo.</li> <li>- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</li> <li>- Mi trabajo me aburre.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Me gusta el trabajo que realizo.</li> <li>- Me siento complacido con las actividades que realizo</li> </ul>
	Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi(s) jefe(s) es (sea) comprensivo(a).</li> <li>- Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.</li> <li>- Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad del trabajo.</li> <li>- La relación que tengo con mis colaboradores es cordial.</li> <li>- No me siento a gusto con mi jefe.</li> <li>- Mi jefe valora el esfuerzo.</li> </ul>

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

#### **3.6.1 Técnicas**

La encuesta y la entrevista para medir la Satisfacción Laboral y Comunicación interna del personal en esta institución. El instrumento de comunicación interna contiene 10 ítems y está dividido en tres dimensiones, siendo sus dimensiones: Comunicación descendente, ascendente, horizontal (4, 3 y 3 respectivamente). El autor del cuestionario fue Kreps (1990).

Se empleó la escala de Satisfacción Laboral SL- SPC, la cual contiene 36 preguntas y está dividida en siete dimensiones, siendo estas: Condiciones Físicas y/o Materiales (5), beneficios Laborales y/o Remunerativos (4), políticas Administrativas (5), relaciones sociales (4), desarrollo personal (6), desempeño de tareas (6) y relación con la autoridad (6). La autora del cuestionario es Sonia Palma Carrillo (1999). Además, se realizó una entrevista de 14 preguntas dirigida a la administradora de la distribuidora en el mes de abril. Se empleó la escala Likert para medir ambas variables: TA (5) Totalmente de acuerdo., A (4) De acuerdo., I (3) Indeciso., D (2) En desacuerdo. y TD (1) Totalmente en desacuerdo.

### 3.6.2 Evaluación de la fiabilidad del cuestionario

Tabla 2

Análisis de fiabilidad

Variable - Dimensión	Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos	Apreciación
Comunicación descendente	,665	4	Alta
Comunicación ascendente	,870	3	Muy alta.
Comunicación horizontal	,763	3	Alta
Condiciones físicas o materiales	,506	6	Moderada
Beneficios laborales y/o remunerativos	,557	6	Moderada
Políticas administrativas	,466	6	Moderada
Relaciones sociales	,882	5	Muy alta.
Desarrollo personal	,467	4	Moderada
Desempeño de tareas	,695	3	Alta
Relación de la autoridad	,668	6	Alta

Se puede apreciar que las confiabilidades de las diversas dimensiones de ambas variables cumplen con el valor mínimo establecido (Ruiz, 2002)

### 3.6.3 Análisis de la multidimensionalidad de las variables

Tabla 3 Prueba de análisis factorial

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,765
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	277,064
Bartlett	gl	45
	Sig.	,000

Se encontró que es posible analizar la variable utilizando un modelo factorial pues se halló Sig.=0 y un valor de KMO>0.5.

### 3.6.4 Análisis de la validez convergente

Tabla 4 Validez convergente

Varianza total explicada

Componente	Autovalores 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	5,805	58,047	58,047	5,805	58,047	58,047	3,369	33,694	33,694
2	1,559	15,589	73,636	1,559	15,589	73,636	2,411	24,110	57,803
3	,783	7,828	81,464	,783	7,828	81,464	2,366	23,661	<b>81,464</b>
4	,586	5,861	87,326						
5	,455	4,549	91,875						
6	,306	3,059	94,934						
7	,227	2,273	97,206						
8	,128	1,277	98,484						
9	,091	,908	99,392						
10	,061	,608	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Un criterio para evaluar la validez convergente es a través de la prueba de la varianza total explicada. El valor de dicha varianza acumulada debe de pasar el 50% Bagozi y Yi (1998),

### 3.6.5 Análisis de la validez discriminante

Tabla 5 Validez discriminante

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

	Componente		
	1	2	3
CVH1	,924		
CVA2	,853		
CVD2	,722		
CVA3	,613	,507	,434
CVD4		,896	
CVD3	,542	,666	
CVA1	,594	,626	
CVD1			,882
CVH2			,826
CVH3			,680

Del mismo modo, la validez discriminante consiste en garantizar que si un ítem carga en una dimensión, ya no debe cargar en otra (esto significa que un ítem no puede pertenecer a dos dimensiones distintas) (Fornell & Larcker, 1981).

### 3.7 Procedimientos

La recolección de datos se realizó a través de una entrevista a la administradora para saber a fondo la realidad en la que se encontraba la organización. Dicha entrevista se realizó en el mes de abril. Además, se aplicaron 35 encuestas a los colaboradores. El instrumento se aplicó la primera semana de Junio (turno mañana).

### 3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Se empleó la estadística descriptiva e inferencial en el programa SPSS versión 25. Cabe mencionar que, primero se realizó un análisis de confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados en la investigación. Se utilizó Rho de Spearman para comprobar las relaciones entre constructos y regresión lineal múltiple para predecir las variables examinadas.

### 3.9 Matriz de consistencia

Véase anexo

### **3.10 Consideraciones éticas**

La investigación se basó en un estudio riguroso de estudios previos y de la literatura actual; empleando un diseño riguroso y métodos apropiados contribuyendo con el conocimiento y el entendimiento de una disciplina o de un campo.

La participación fue voluntaria, ya que se dio a conocer la finalidad de la investigación. Asimismo, con el fin de respetar la privacidad y demostrar transparencia, no se registraron los datos personales permanentemente. Es importante resaltar que la participación de los individuos fue libre, aquellos que decidieron retirarse o no participar, se les indicó que no se verían perjudicados en absoluto. Además, la investigadora se aseguró del bienestar de los participantes cumpliendo con los requisitos de no generar daños, respetar sus derechos y maximizar los beneficios.

## IV. Resultados y discusión

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Análisis sociodemográfico – muestra analizada

Tabla 6

Muestra analizada

		Recuento	% De N tablas
SEXO	MASCULINO	10	28,6%
	FEMENINO	25	71,4%
AREA	VENTAS	7	20,0%
	ADMINISTRATIVOS	16	45,7%
	OTROS CARGOS	12	34,3%
EDAD (Agrupada)	25-40	21	60,0%
	41-55	13	37,1%
	56+	1	2,9%
INGRESO (Agrupada)	930-2000	20	57,1%
	2000-4000	10	28,6%
	4000-6000	4	11,4%
	6000+	1	2,9%
ESTCIV	SOLTERO	12	34,3%
	CASADO	22	62,9%
	OTROS	1	2,9%
GRAINST	COLEGIO	7	20,0%
	TECNICO SUPERIOR	12	34,3%
	SUPERIOR	16	45,7%
	UNIVERSITARIO		

Se observa que el personal está compuesto mayoritariamente por mujeres (71.4%), ocupan cargos administrativos (45.7%), con jóvenes entre 25 y 40 años (60%, con ingresos que oscilan entre el mínimo vital y los 2000 soles (57.1%). La mayoría del personal es casado (62.9%), mientras que el grado de instrucción predominante es el Superior (45.7%).

#### 4.1.2 Determinar el nivel de comunicación interna

Para determinar el nivel de comunicación interna se utilizó la siguiente tabla de baremación. En ella, se desarrolló técnicas estadísticas como el rango de los datos y los cuartiles 1 y 3 para los niveles bajos y altos respectivamente, y el rango intercuartílico para el nivel medio, con el fin de establecer los límites de cada nivel.

Tabla 7

Escala de puntuación nivel de Comunicación interna

Nivel de Comunicación interna	Puntuación
Alto	41 - 50
Medio	21 - 40
Bajo	10 - 20

Tabla 8

Descriptivos de Comunicación interna

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
COMUNICACIÓN INTERNA	35	23,00	50,00	39,06	6,91
N válido (por lista)	35				

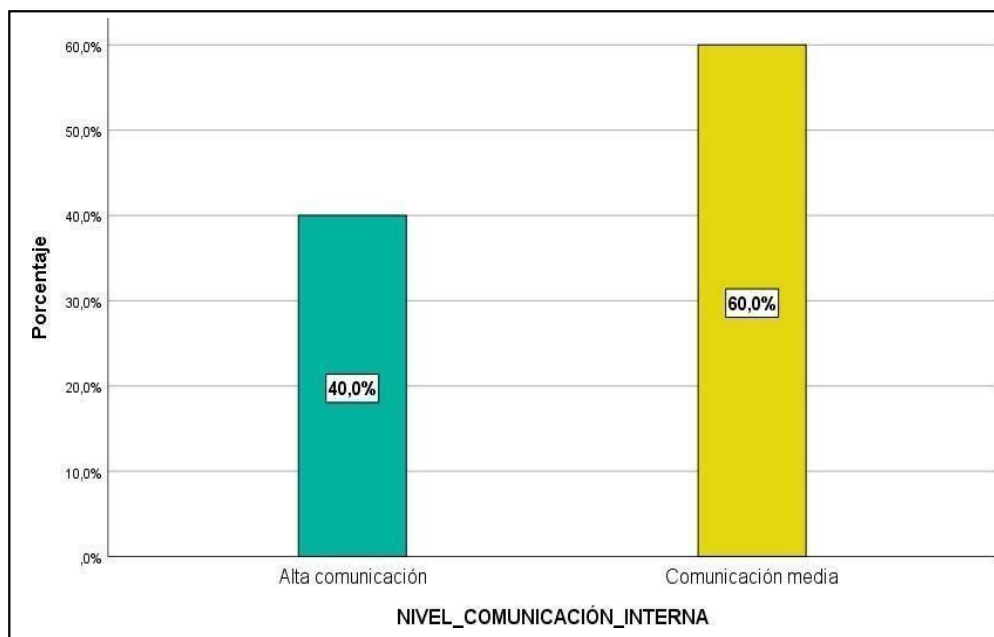


Figura 2 Nivel de Comunicación interna

Con respecto al nivel considerando la media de Comunicación Interna (39,06), se tiene una calificación media de esta variable.

Se encontró que lo que primaba era un nivel Medio de Comunicación (60%), mientras que un 40% refiere altos niveles de comunicación.

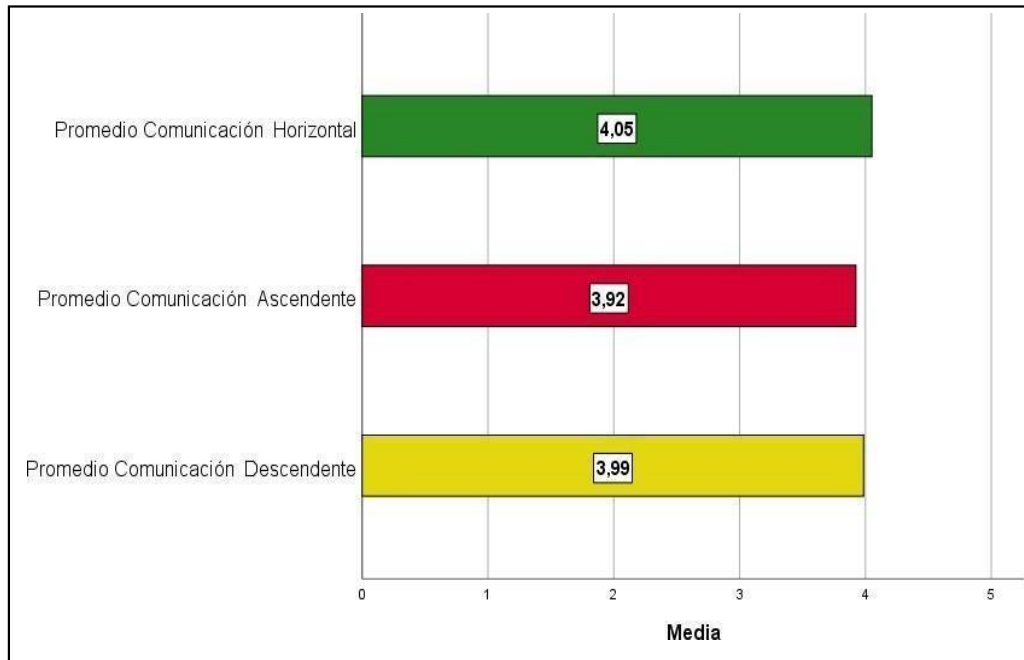


Figura 3 Dimensiones de comunicación interna

Analizando las dimensiones de la Comunicación interna se halló que los tres tipos de comunicación se puntuaron de manera similar, lo que sugiere que la calificación de comunicación interna media se da en los tres tipos de comunicación, respecto a la difusión de las políticas de la organización y el ambiente en el que desenvuelve el trabajo, el transmitir claramente lo que se espera de las funciones y tareas de cada colaborador y el trabajo en equipo y la participación en la empresa.

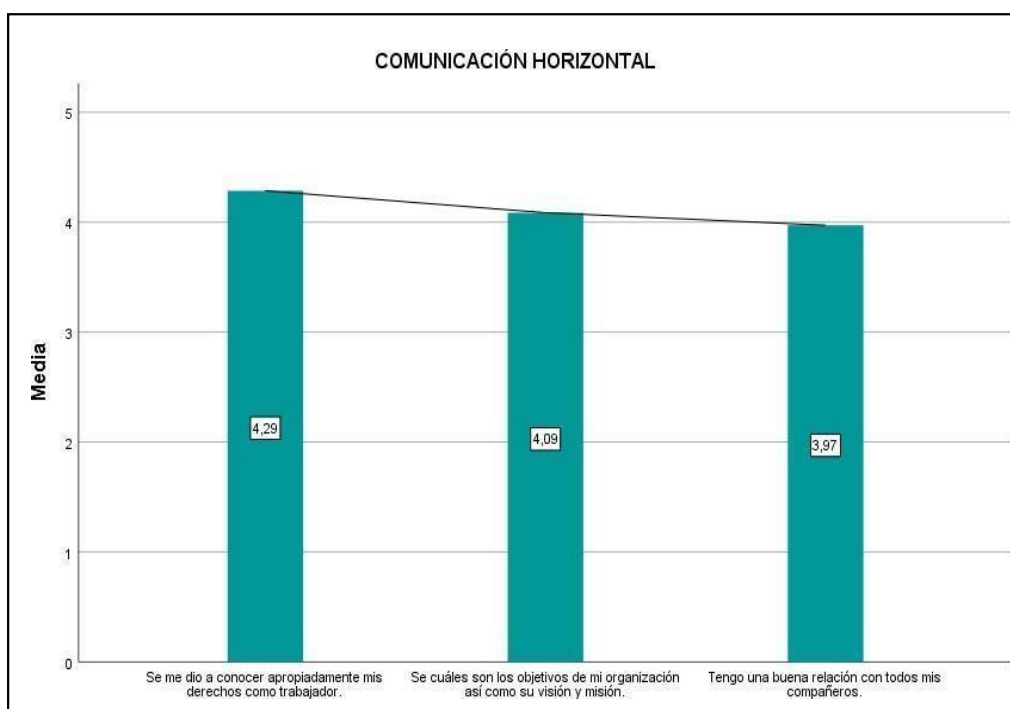


Figura 4 Indicadores referidos a Comunicación horizontal

En cuanto a la comunicación horizontal, se pudo observar que fue puntuada de manera alta, lo que indica que hay buena comunicación entre compañeros.

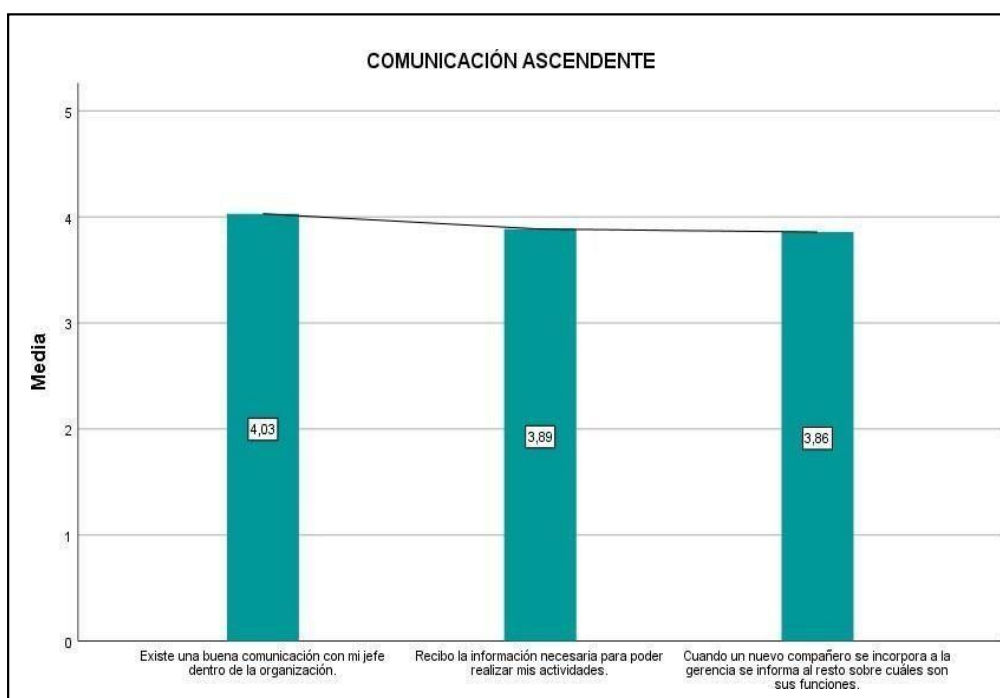


Figura 5 Indicadores referidos a Comunicación ascendente

Respecto a la comunicación ascendente, se observa una adecuada comunicación con sus superiores, de quienes recibe adecuadamente la información que requiere para cumplir con sus funciones.

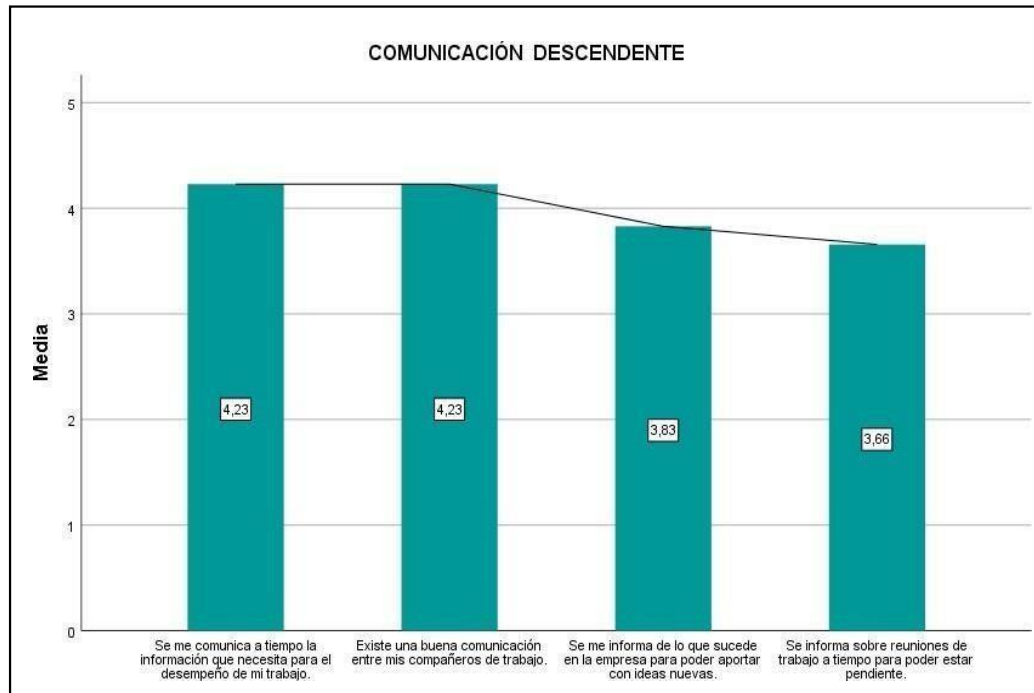


Figura 6 Indicadores referidos a Comunicación descendente

Al analizar la comunicación descendente, se pudo determinar que la comunicación es adecuada respecto a la información de lo que acontece en la organización, lo cual les brinda la posibilidad de aportar con ideas que pueden ser de utilidad para la empresa, siendo esta comunicación oportuna, sin embargo, también refieren que en ocasiones la información de reuniones de trabajo no llega en el momento que se necesita.

### 4.1.3 Determinar el nivel de Satisfacción Laboral

Para medir el nivel de Satisfacción Laboral se consideró la tabla de baremación de Palma (1999).

<i>Distribución de ítems:</i>	
Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32
Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22
Factor III: Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Factor IV: Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
Factor V: Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI: Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII: Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

Tabla 9

Escala de puntuación nivel de Satisfacción Laboral

<i>CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS ESCALA SL-SPC</i>								
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	<b>V</b>	<b>VI</b>	<b>VII</b>	<b>P.T.</b>
<b>Alta</b>	23 ó +	18 ó +	23 ó +	19 ó +	29 ó +	29 ó +	29 ó +	168 ó +
<b>Parcial Satisfacción Laboral</b>	20 a	15 a	20 a	17 a	26 a	26 a	25 a	149 a
	22	17	22	18	28	28	28	167
<b>Regular</b>	15 a	9 a	15 a	12 a	19 a	20 a	19 a	112 a
	19	14	19	16	25	25	24	148
<b>Parcial Insatisfacción Laboral</b>	11 a	7 a	11 a	8 a	14 a	14 a	14 a	93 a
	14	8	14	11	18	19	18	111
<b>Baja</b>	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

Tabla 10

## Descriptivos de Satisfacción Laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
SATISFACCIÓN	35	112,00	158,00	131,1143	11,08993
N válido (por lista)	35				

Se muestra que la media de la Satisfacción Laboral (131,11) se encuentra en el nivel regular según la tabla de baremación propuesta.

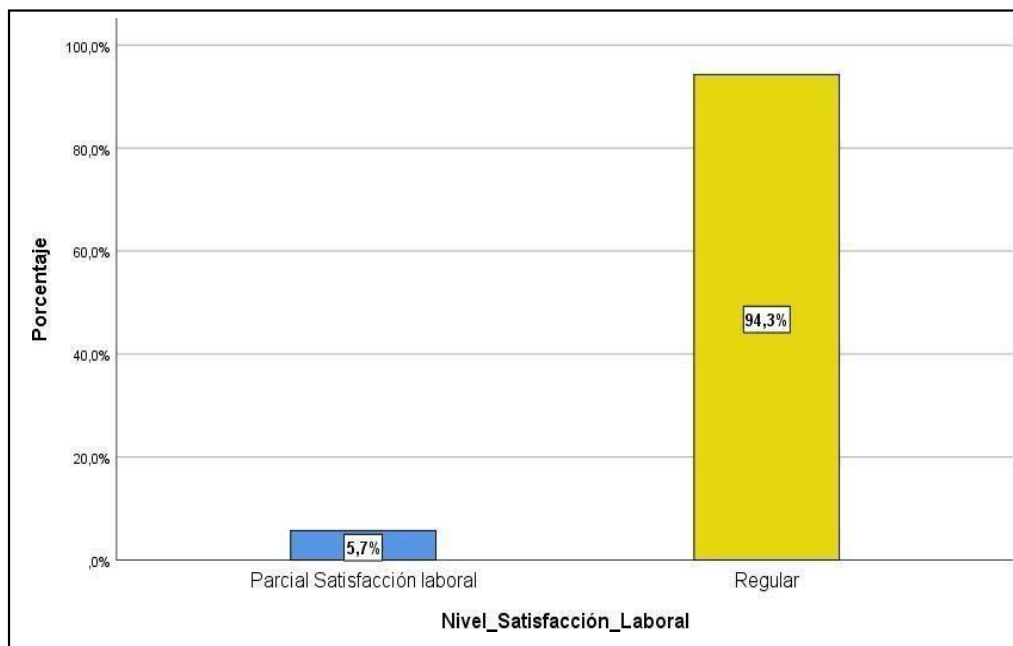


Figura 7 Nivel de Satisfacción Laboral

Se encontró que el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores se halló en su nivel Regular, en un 94.3% de los colaboradores.

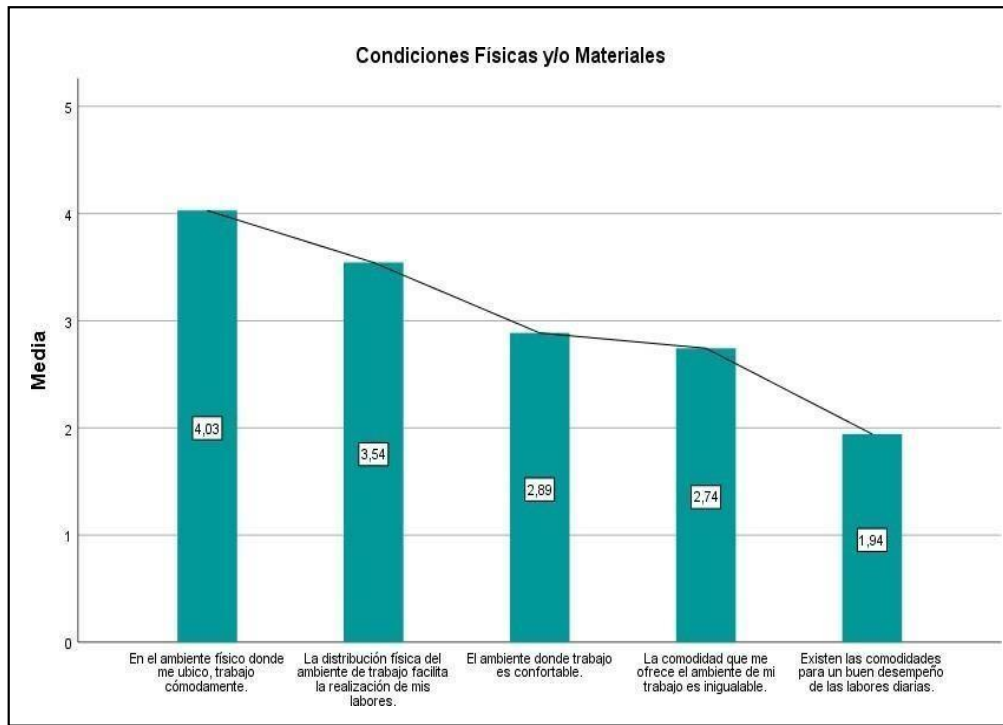


Figura 8 Indicadores referidos a Condiciones físicas y remunerativas

Se encuentra que hay una alta calificación referida a la comodidad del ambiente físico, una valoración regular respecto a lo confortable de eso; sin embargo, refiere que, salvo el ambiente físico, las demás condiciones en las que trabaja no son las que requiere.

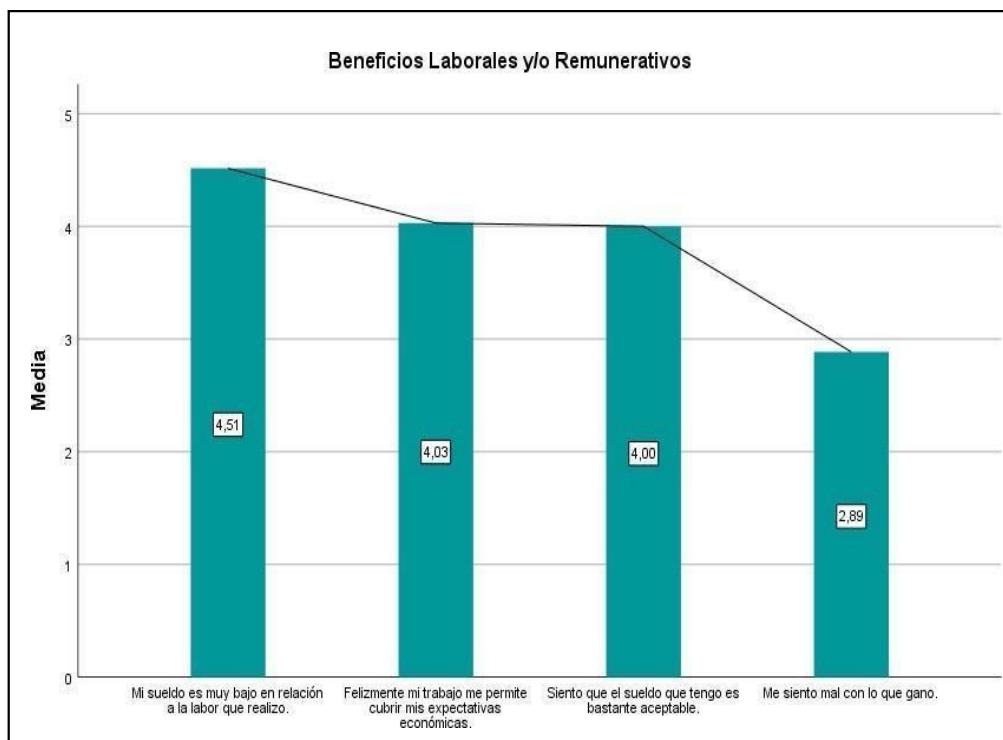


Figura 9 Indicadores referidos a Beneficios laborales y/o remunerativos

Al analizar el aspecto remunerativo, se muestra una adecuada puntuación sobre las expectativas económicas; sin embargo, una proporción de los encuestados respondió no sentirse conformes con lo que ganan.

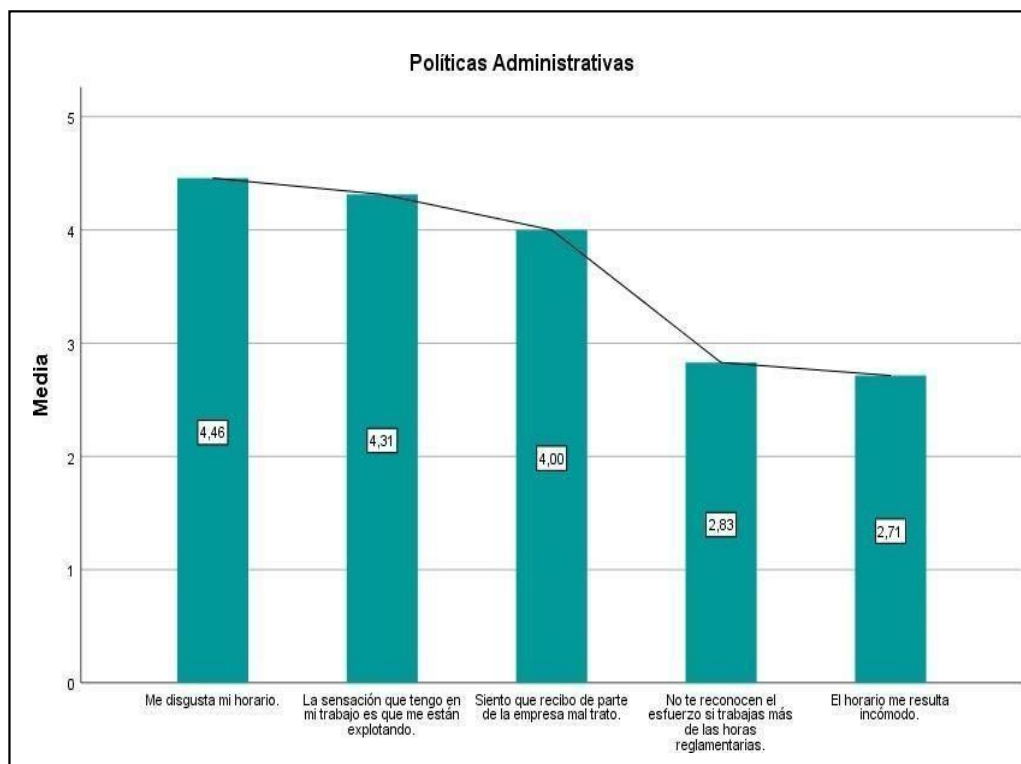


Figura 10 Indicadores referidos a Políticas administrativas

Al analizar las políticas administrativas, se muestra las calificaciones más bajas respecto al reconocimiento que reciben del trabajo en las horas extras trabajadas, y con respecto a lo incómodo del horario el cual fue referido de manera regular.

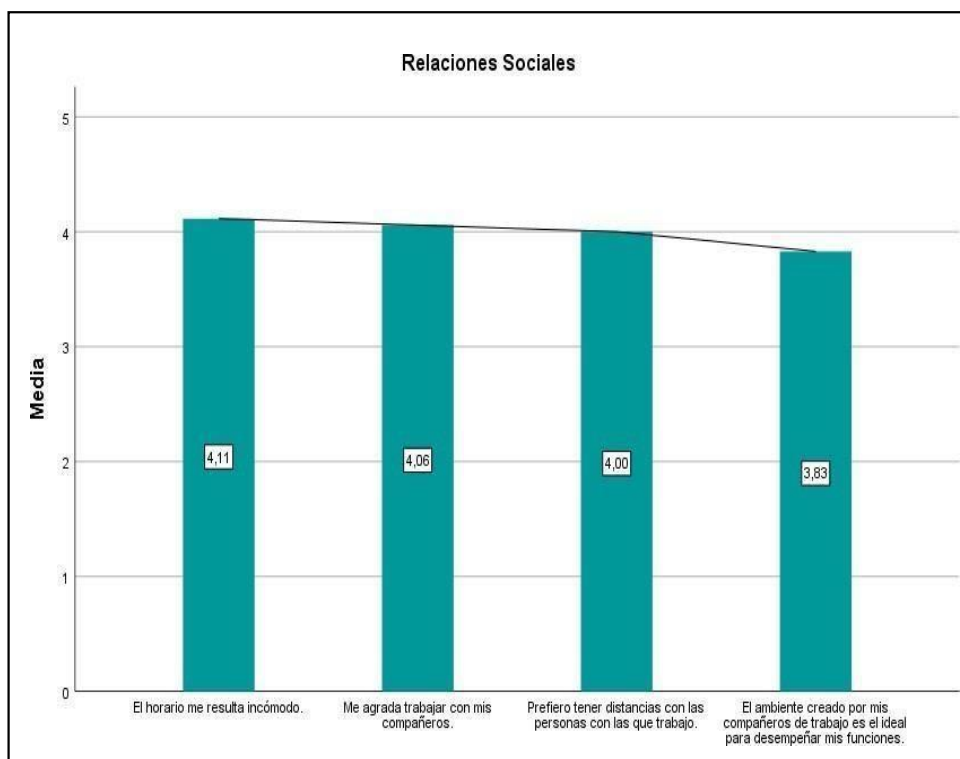


Figura 11 Indicadores referidos a Relaciones sociales

Cuando se analiza las relaciones sociales, refieren agrado por trabajar con sus compañeros, indicando que se desempeñan en un ambiente adecuado para realizar sus funciones.

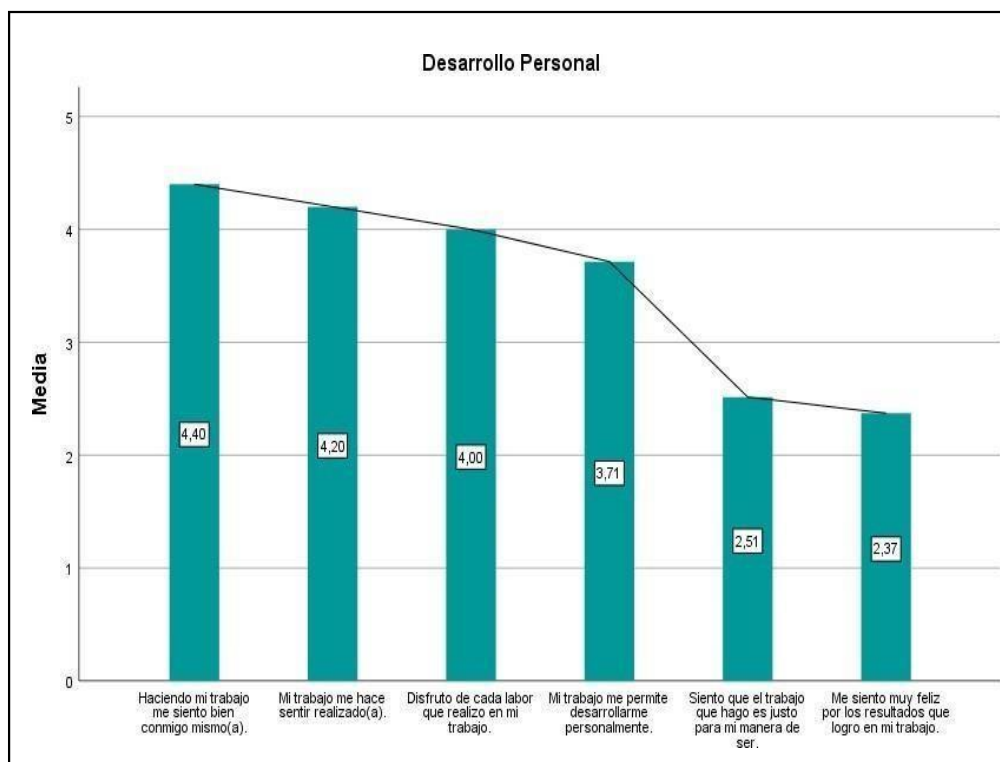


Figura 12 Indicadores referidos a Desarrollo personal

En el análisis del desarrollo personal se encontró que perciben realización, teniendo una menor valoración sobre el hecho de que la labor que desempeña es justamente lo que va con su forma de ser, y sobre los logros en su trabajo.

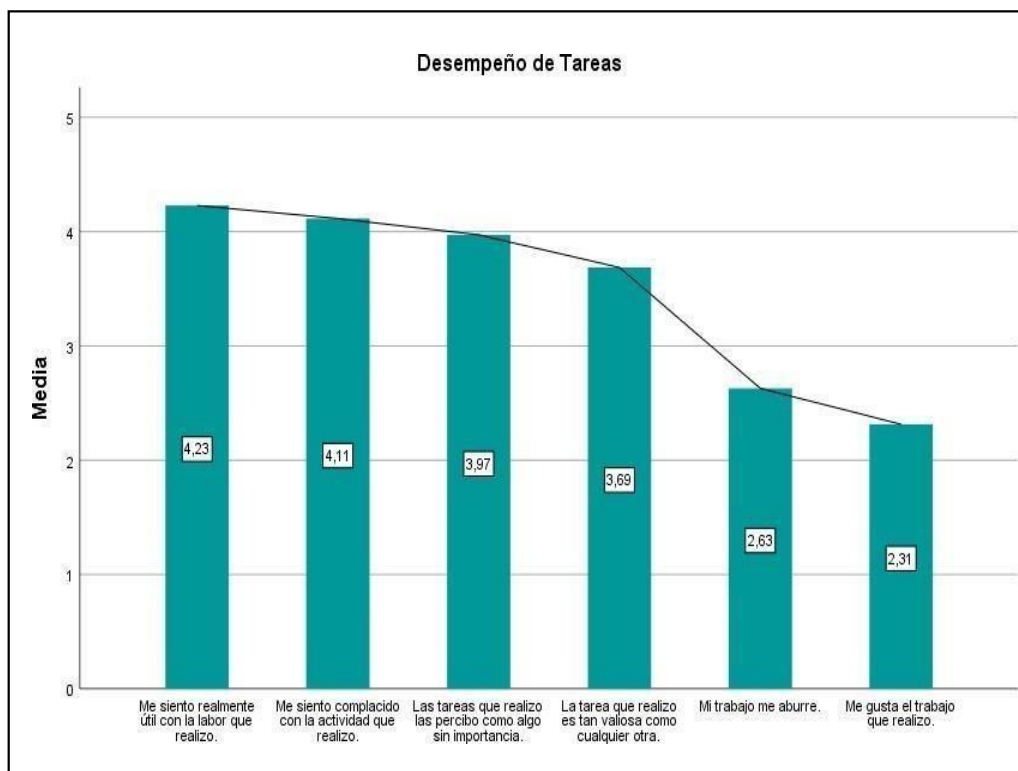


Figura 13 Indicadores referidos a Relación con el desempeño de tareas

En el desempeño de su labor individual, mencionaron un desagrado con el trabajo a pesar de sentir que su trabajo aporta utilidad en su vida. Además, refieren sentir aburrimiento en su trabajo posiblemente por lo rutinaria de la tarea diaria.

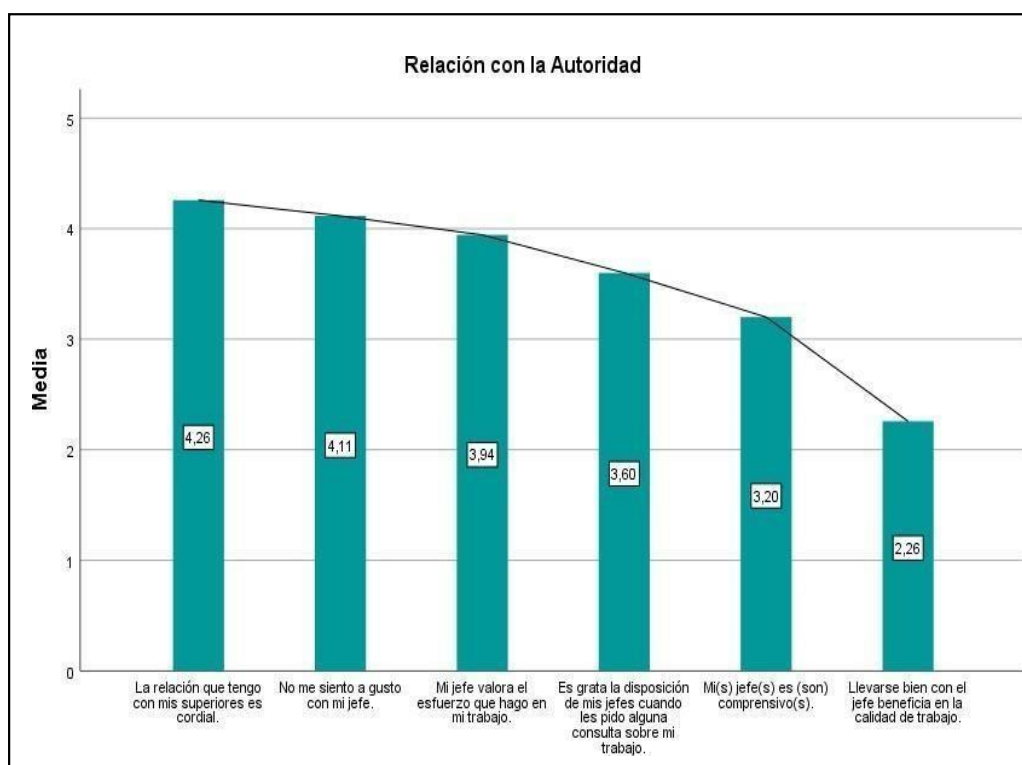


Figura 14 Indicadores referidos a Relación con la autoridad

Con respecto a la autoridad, se observó que perciben que sus jefes sí les dan el aprecio que requieren considerando que para ello no es necesario llevarse bien con ellos para mejorar la calidad de su trabajo.

Tabla 1

#### Nivel de Satisfacción Laboral por dimensiones

Factor de Satisfacción laboral	Valor promedio	Diagnóstico
Condiciones Físicas y/o materiales	18	Regular
Beneficios laborales y/o remunerativos	16	Parcial Satisfacción laboral
Políticas administrativas	18	Regular
Relaciones sociales	16	Regular
Desarrollo personal	21	Regular
Desempeño de tareas	21	Regular
Relación con la autoridad	21	Regular

Se encontró que la mayoría de las dimensiones fueron calificadas con una Regular Satisfacción Laboral. Sólo en el caso de los beneficios laborales y remunerativos, se mostró una mejor percepción de este factor, lo que implica que los colaboradores se sienten algo más satisfechos con su remuneración que con las demás dimensiones de la Satisfacción Laboral.

#### 4.1.4 Determinar la influencia de la Comunicación interna en la Satisfacción Laboral.

Se examinarán en primer lugar las correlaciones entre las variables.

##### Correlaciones

		COMUNICACIÓN	
		SATISFACCIÓN	INTERNA
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,698**
		N	35
	COMUNICACIÓN INTERNA	Coefficiente de correlación	,698**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	35

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

Se halló una correlación significativa (Sig.=0,000) y positiva (0,698) entre la Satisfacción Laboral y la Comunicación interna, eso indica que ante una mejor percepción de la Comunicación interna se tiene una mejor percepción de Satisfacción Laboral. El valor de  $R^2=0.4872$ , es decir el 48.72% de la variación en la percepción de la Satisfacción Laboral, está explicada por la percepción de la Comunicación interna.

## Correlación entre las dimensiones de la Comunicación interna y la Satisfacción Laboral

Tabla 12

Correlación entre Comunicación interna y Satisfacción Laboral

<i>Correlaciones</i>		SATISFACCIÓN
COMUNICACIÓN VERTICAL DESCENDENTE	Correlación de Pearson	,593**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	35
COMUNICACIÓN VERTICAL ASCENDENTE	Correlación de Pearson	,638**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	35
COMUNICACIÓN VERTICAL HORIZONTAL	Correlación de Pearson	,674**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	35

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

Se observó que las tres dimensiones de la Comunicación interna se muestran relacionadas a la percepción de Satisfacción Laboral de manera positiva. Esto muestra que los tres tipos de comunicación son importantes ante la búsqueda de mejora de la Satisfacción Laboral, pero de las tres la horizontal es la más fuerte. En otras palabras, los colaboradores cuando se entiende sin jerarquías se comunican mejor.

## Grados de correlaciones entre las dimensiones de Comunicación interna y Satisfacción Laboral.

Tabla 13

Correlación entre dimensiones de Comunicación interna y Satisfacción Laboral

*Correlaciones*

		Políticas							Relación con la autoridad
		Condiciones Físicas	Beneficios laborales	administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desempeño de tareas		
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coefficiente de correlación	-,342	,580	,082	,819	,357	,585	,345
		Sig. (bilateral)	,044	,000	,640	,000	,035	,000	,042
		N	35	35	35	35	35	35	35
Comunicación ascendente	Comunicación ascendente	Coefficiente de correlación	-,171	,630	,074	,866	,446	,680	,188
		Sig. (bilateral)	,325	,000	,674	,000	,007	,000	,279
		N	35	35	35	35	35	35	35
Comunicación horizontal	Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	-,264	,637	,008	,861	,414	,674	,254
		Sig. (bilateral)	,125	,000	,964	,000	,014	,000	,141
		N	35	35	35	35	35	35	35

Se puede apreciar que las dimensiones de Comunicación interna, no se correlacionan con las condiciones físicas ni políticas administrativas. Por el contrario, las 3 dimensiones de la comunicación se relacionan con beneficios laborales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas. Finalmente, sólo la dimensión comunicación descendente se relaciona con la relación con la autoridad.

Tabla 14

## Influencia de la Comunicación interna en la Satisfacción Laboral

*ANOVA<sup>a</sup>*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2001,005	3	667,002	9,483	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	2180,538	31	70,340		
	Total	4181,543	34			

a. Variable dependiente: SATISFACCIÓN

b. Predictores: (Constante), COMUNICACIÓN HORIZONTAL, COMUNICACIÓN ASCENDENTE, COMUNICACIÓN DESCENDENTE

La tabla anterior muestra que la influencia del modelo de Comunicación interna es significativa, es decir que la influencia sí se da en ambas variables.

Tabla 15

## Influencia de las dimensiones de Comunicación interna en la Satisfacción Laboral

*Coefficientes<sup>a</sup>*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	1,968	,287		6,868	,000
	Comunicación Descendente	-,111	,153	-,203	-,730	,471
	Comunicación Ascendente	,013	,112	,033	,116	,908
	Comunicación Horizontal	,511	,200	,937	2,553	,016

a. Variable dependiente: satisfacción

El análisis de la influencia de cada dimensión mostró que las dimensiones comunicación vertical descendente y ascendente no influyen en la Satisfacción Laboral (Sig. >0.05). Por el contrario, la comunicación vertical horizontal sí mostró influir en ella (Sig.=0.016). Ello significa que un elemento que puede tener un efecto en la Satisfacción Laboral es el dado por el adecuado trabajo en equipo, la participación activa y las relaciones laborales percibidas de manera adecuada.

## V. Discusión

Al evaluar la influencia de la Comunicación interna en la Satisfacción Laboral, se halló que esta era significativa ( $\text{Sig.}=0.000$ ) y positiva, lo que significa que una mejor comunicación genera una mayor Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa siendo el valor de  $R^2=48.72\%$ , lo que indica que la Satisfacción Laboral se ve influenciada por los cambios en cómo se percibe la Comunicación interna en la empresa en un 48.72%. Estos resultados fueron también hallados por Gómez (2016), en cuyo trabajo se encontró que ambos factores son elementos de gran importancia en una institución e influyen en el colaborador ya que se requiere que el trabajador esté satisfecho laboralmente para que pueda efectuar sus actividades con eficiencia pero para ello requiere también de Comunicación interna efectiva y positiva.

Al medir el nivel de Comunicación interna en la empresa, se pudo determinar que se encontraba en un nivel medio con un 60% de los colaboradores que tenían esa percepción, mientras que un 40% mostró un nivel alto, esto refiere que, si bien no se encuentra la comunicación en el nivel alto en su totalidad, hay un importante porcentaje que considera que está bastante bien y le da una alta calificación, esto es interesante y permite asumir que los beneficios de este nivel de comunicación pueden redundar en la organización, del mismo modo que sugiere el estudio de Karanges, Johnston, Beatson y Lings (2015), quienes refieren que la Comunicación interna es un concepto importante en las relaciones públicas internas con enlaces a resultados positivos de la organización y los empleados, como el compromiso de los empleados. Asimismo, se halló una mejor calificación para la Comunicación Horizontal, esto es similar a lo que encontró Collantes (2015) en su trabajo, en el que al analizar la Comunicación interna determinó que la efectividad de esta es mejor calificada cuando se da entre los mismos compañeros de área que cuando se da entre áreas, en cuyo caso es calificada como regular.

Cuando se evaluó cómo se encontraba la Satisfacción Laboral en la empresa, se pudo hallar que esta fue calificada como Regular, siendo un 94.3% del personal quienes la calificaron en ese nivel, y tan sólo un 5.7% la calificó como Parcial Satisfacción Laboral, lo cual, en un análisis de las dimensiones, mostró que la única dimensión que devolvió una mejor calificación fue la de Beneficios laborales y/o remunerativos, debido a que sobre todo los trabajadores de la zona Chiclayo, se encuentran cómodos y satisfechos con los salarios percibidos, habiendo recibido las demás dimensiones la calificación regular, siendo esto justamente motivo de identificar las razones que llevan a mostrar dicha percepción. Del mismo modo, Ciordia (2015) en su investigación sobre la Satisfacción Laboral concluyó que el estudio de esta permite

identificar problemas u oportunidades de mejora, que finalmente pueden tener un efecto en la calidad de los servicios que se ofrecen.

Al evaluar la influencia de la Comunicación Ascendente en la Satisfacción Laboral, se pudo determinar que esta no influía en la Satisfacción Laboral, lo que indica que a pesar de la valoración regular dada a la comunicación con sus supervisores, esto no influye en el hecho de sentirse más satisfechos, esto sugiere que como lo refiere Kreps (1990), siendo este el tipo de comunicación que va de los miembros de la organización a la dirección de la misma, esta participación que perciben los empleados de manera regular, no consideran pueda hacerles sentir más satisfechos laboralmente.

Se halló que la Comunicación Descendente no influye en la Satisfacción Laboral, lo que implica que la comunicación dada desde la jerarquía de la organización hacia sus miembros, siendo calificada de manera regular, no ejerce ningún efecto en la Satisfacción Laboral, sin embargo, al correlacionar con las dimensiones de Satisfacción Laboral, se mostró que existe relación con el desempeño de tareas y la satisfacción que produce, lo cual fue encontrado por Ulunwa, Umoh y Amah (2016) quienes examinaron el efecto de la comunicación organizativa interna a través de sus dimensiones (Comunicación descendente y comunicación ascendente) sobre el desempeño de los empleados, hallando que su efecto fue significativo. Otro dato de interés es el hallado en el análisis de los valores Beta de esta dimensión, cuyo valor fue negativo (-0.11), lo que sugiere que la comunicación que viene desde el nivel jerárquico probablemente por la forma en que se da esta comunicación es recibida generando una disminución de la Satisfacción Laboral, siendo en este estudio no influyente, pero da pie para poder en estudios posteriores efectuar análisis más profundo de esa dimensión.

En el análisis de la Comunicación Horizontal en la Satisfacción Laboral se halló que este tipo de comunicación sí tiene influencia sobre la Satisfacción Laboral, lo que implica que la comunicación efectiva dada entre sus pares o compañeros de trabajo ubicados al mismo nivel jerárquico, sí tiene un efecto significativo sobre la Satisfacción Laboral, visto desde la concepción de Kreps (1990), que define la Comunicación horizontal como el tipo de comunicación que se da entre los miembros de la empresa que se encuentran en una misma área, y esto supone que esta comunicación tiene el propósito de coordinar el trabajo cotidiano, se espera que este tipo de comunicación aumente el trabajo en equipo, puesto que el área

persigue metas en común, de ese modo se fomenta un ambiente de trabajo positivo y por tanto generaría mayor Satisfacción Laboral.

## VI. Conclusiones

En el análisis de la Comunicación interna y su efecto en la Satisfacción Laboral, se encontró que había influencia positiva, es decir, que, si en la empresa existe una adecuada Comunicación interna, esto debería generar Satisfacción Laboral en los empleados.

Se mostró que, al medir el nivel de Comunicación interna en la empresa, esta se encontraba en un nivel medio, siendo calificada de ese modo por un 60% de los trabajadores, esto debido a la brecha hallada en las tres dimensiones que no permitió que fueran calificadas con la máxima puntuación. No se halló influencia de la comunicación ascendente en la satisfacción Laboral, esto muestra que las formas de comunicación de empleados hacia los puestos jerárquicos no generan en ellos mayor o menor satisfacción. No se encontró ningún efecto de la comunicación descendente en la Satisfacción Laboral, esto quiere decir, que la comunicación que viene desde los jefes hacia los subordinados no genera ningún impacto sobre la satisfacción Laboral, esto probablemente porque la percepción de este tipo de comunicación usualmente se da a partir de normas que están establecidas claramente en documentación, y las metas planteadas se suelen valorar en el equipo más que con sus superiores.

Se halló que la Comunicación Horizontal influye en la Satisfacción Laboral. Esta influencia es positiva, lo que permite decir que a mejor comunicación horizontal se espera una mayor Satisfacción Laboral, siendo esto porque este tipo de comunicación se da entre los miembros de cada área o equipo de trabajo, quienes persiguen un objetivo común y por tanto una mejor comunicación entre ellos redundará en un mejor desempeño lo que causa una mayor satisfacción por el trabajo bien hecho.

Respecto a la Satisfacción Laboral, se determinó que, en general, esta fue calificada como regular, siendo la calificación más frecuente, salvo en la dimensión de Beneficios laborales y/o remunerativos en los que el personal mostró sentirse más satisfecho, debido principalmente a la percepción del grupo de Chiclayo.

## **VII. Recomendaciones**

Se recomienda una política empresarial que fortalezca esta relación, estableciendo canales que permitan conocer información de diferentes niveles en la empresa con el fin de mejorar la Satisfacción Laboral para obtener un mejor desempeño del trabajador.

Se deben establecer formas de permitir que el personal pueda comunicarse mejor, para hacer llegar la información en ambos sentidos de manera directa. En el análisis, no se encontró ningún efecto o influencia de la comunicación ascendente o descendente sobre la Satisfacción Laboral, pero sí de la Comunicación horizontal, por tanto, se recomienda potenciar este tipo de comunicación entre pares, de manera que puedan producir mejores resultados y por ende genere mayor satisfacción en los empleados.

Implementar planes de capacitación con lo cual sientan que la dimensión de desarrollo personal se pueda mejorar. Establecer actividades en las que se pueda fomentar las relaciones fuera del ámbito de la empresa en los trabajadores, actividades recreativas y demás, mejorar las condiciones del ambiente físico en el que laboran y establecer flexibilidad en los horarios que es uno de los aspectos que se encontró calificados de manera menor

### VIII. Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/vcorreabalza/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacin-5ta-edicin-edicin-edicin>
- Bevan, R. & Bailey, J. (1991). *Lesley's Handbook of Public Relations and Communication*
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3° edición). Colombia: Pearson Educación.
- Churchill G.A., Ford, N. M. & Walker, Jr OC. (1974). Measuring the job satisfaction of industrial salesmen. *Journal of Marketing Research*,11:254– 60
- Constantin, E. & Constantin, C. (2015). Employee Voice –Key Factor in Internal Communication. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 191 ( 2015 ) 975 – 978
- Cutlip, S., Center, A. & Broom, G. (1985). *Effectiv Public Relations*. Prentice Hall, Englewood Cliffs
- Flores, M. (2016). Aplicación del modelo de comunicación corporativa interna y su influencia en el clima Laboral de Teleatento del Perú S.A.C. (tesis *de posgrado*) de la región norte
- Güteryüz, G., Güney, S., AydÖn, E. M. & Aúan, Ö. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey, *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1625–1635
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5° edición). México: Mc Graw Hill.
- Iglesias, M., Cortés, M. (2004). *Generalidades sobre la Metodología de la investigación*.  
*Recuperado* de [http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
- Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A., & Lings, I. (2015). *The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study*. *Public Relations Review*, 41(1), 129–131.doi:10.1016/j.pubrev.2014.12.003
- Kreps, G. (1990). *La comunicación en las organizaciones*. (2° edición). Estados Unidos: Wesley Iberoamericana.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: RandMcNally
- McClelland, D. (1986). *Estudio de la motivación humana*. Recuperado de <https://psicuagtab.files.wordpress.com/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivación-humana.pdf>

- McGregor, D. (1994). *El lado humano de las organizaciones*. Recuperado de [https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/direccic3b3n\\_x\\_y.pdf](https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/direccic3b3n_x_y.pdf).
- Miller, H., Mire, S. & Kim B. (2009). Predictors of job satisfaction among police officers: Does personality matter? *Journal of Criminal Justice*, 37, 419–426.
- Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J., y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*.
- Oshagbemi, T. (2000). Correlates of pay satisfaction in higher education. *International Journal of Educational Management*, 14(1), 31-39.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista teoría e investigación en Psicología*, IX(1), 27-34.
- Palma, S. (2004). *Escala del clima Laboral CL – SPC*. Recuperado de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_)
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas*. (4° edición). Madrid, España: Gráficas Dehon.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de los Recursos Humanos*. (7° edición). Buenos Aires, Argentina: Díaz de Santos.
- Robbins, S., Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13° edición). México: Pearson Educación.
- Sazinman, P. (07 de septiembre Del 2015). *Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio* [archivo de video]. De <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286>
- Snipes, R., Oswald, S., LaTour, M. & Armenakis, A. (2005). The effects of specific job satisfaction facets on customer perceptions of service quality: an employee-level analysis. *Journal of Business Research* 58, 1330– 1339.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño Laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tariszka- Semegine, E. (2012). Organizational internal communication as a means of improving efficiency. *Europea Scientific Journal July edition*, 8(15).
- Ulunwa, N.; Umoh, G. & Amah, E. (2016). Internal Organizational Communication and Employees' Performance in Selected Banks in Port Harcourt. *International Journal of Novel Research in Humanity and Social Sciences*, 3 (3), (86-95)

## IX. Anexos

### Anexo 1: Cuestionario



#### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

#### Escuela de Administración de Empresas

#### INFLUENCIA DE LA COMUNICACIONN INTERNA EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE DISTRIBUIDORA DROGUERIA PHRYMA SAC CHICLAYO 2019

Estimados colaboradores. – El propósito de la investigación es poder obtener información de relevancia, por cuanto se les pide respuestas honestas al responder el cuestionario. Consideren que no hay respuestas correctas o incorrectas.

#### I. Datos informativos

Edad: ( ) Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Área de trabajo: Administrativa ( ) - Comercial ( ) - Logística ( )

Grado de instrucción: Secundaria ( ) - Técnico ( ) - Superior ( ) Estado civil: -Soltero ( )

- Casado ( ) - Viudo ( ) - Divorciado ( ) Nivel de ingreso:

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide: TA (5) Totalmente de acuerdo. A (4) De acuerdo. I (3) Indeciso.

D (2) En desacuerdo TD (1) Totalmente en desacuerdo.

## II. Test

### Comunicación Interna

No.	PREGUNTAS	TA	A	I	D	TD
1	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
2	Se me informa de lo que sucede en la empresa para poder aportar con ideas nuevas.					
3	Se informa sobre reuniones de trabajo a tiempo para poder estar pendiente.					
4	Se me comunica a tiempo la información que necesita para el desempeño de mi trabajo.					
5	Recibo la información necesaria para poder realizar mis actividades.					
6	Cuando un nuevo compañero se incorpora a la gerencia se informa al resto sobre cuáles son sus funciones.					
7	Existe una buena comunicación con mi jefe dentro de la organización.					
8	Tengo una buena relación con todos mis compañeros.					
9	Se cuáles son los objetivos de mi organización así como su visión y misión.					
10	Se me dio a conocer apropiadamente mis derechos como trabajador.					

### Satisfacción Laboral

No.	PREGUNTAS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					

19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración de Empresas**

**GUIA DE ENTREVISTA**

**TESIS**

**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIONN INTERNA EN LA SATISFACCION  
 LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE DISTRIBUIDORA DROGUERIA  
 PHRYMA SAC CHICLAYO 2019**

**Comunicación Interna:**

1. ¿Qué es para usted tener una buena comunicación interna?
2. ¿Cómo califica la comunicación interna entre los colaboradores?
3. ¿Qué tipo de comunicación es la más usada en su organización?
4. ¿Entregan cartas a sus colaboradores para informarles cambios o eventos que surjan en la empresa?
5. ¿Existe en la empresa algún comité o grupos de trabajo que permite comunicarse directamente con los directivos de la organización?
6. ¿Se reúnen con todos los colaboradores para informarles cambios?
7. ¿Cómo cree usted que perjudicaría a la organización si no tuviera una adecuada comunicación?

**Satisfacción Laboral**

1. ¿Cree que los colaboradores se encuentran trabajando en condiciones óptimas para que puedan realizar una mejor labor?
2. ¿Cómo percibe actualmente la satisfacción de los colaboradores?
3. ¿Les informa a los colaboradores acerca de sus avances cada cierto tiempo?
4. ¿Siente que sus colaboradores están realmente comprometidos con su puesto de trabajo?
5. ¿Toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores ya sea para hacer aportes o decir lo que piensa?



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, MILAGROS CARMEN GAMARRA UCEDA, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, titulado **“INFLUENCIA DE LA COMUNICACIONN INTERNA EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE DISTRIBUIDORA DROGUERIA PHRYMA SAC CHICLAYO 2019”**, elaborado por la **Bach. MARITHA CARLOTA FOX AGUILAR**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de Septiembre de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "M. Gamarra Uceda", written in a cursive style.

---

FIRMA DEL EXPETO  
DNI: 16675677

Nombre: Mg.: Milagros Carmen Gamarra Uceda  
Cargo Actual: Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO  
POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe FRANCISCA DEL ROCIO ZAPATA PISCOYA, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, titulado “**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIONN INTERNA EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE DISTRIBUIDORA DROGUERIA PHRYMA SAC CHICLAYO 2019**”, elaborado por la **Bach. MARITHA CARLOTA FOX AGUILAR**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 05 de agosto de 2019.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO  
DNI 16691621

Nombre: Lic. Adm. Francisca del Rocio Zapata Piscoya  
Cargo Actual: Jefe de Negocios



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, NELLY CECILIA ROJAS GONZALES, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, titulado “**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIONN INTERNA EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE DISTRIBUIDORA DROGUERIA PHRYMA SAC CHICLAYO 2019**”, elaborado por la **Bach. MARITHA CARLOTA FOX AGUILAR**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 23 de octubre de 2019.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "N. Rojas Gonzales", written over a horizontal line.

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI 1640714

Nombre: Mg. Nelly Cecilia Rojas Gonzales

Cargo Actual: Docente USAT/Asistente Economista en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Tabla 16 Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Dimensiones/ Variables	Indicadores/ Operacionalización
¿De qué manera influye la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Distribuidora Droguería Phryma S.A.C?	Evaluar la influencia de la Comunicación Interna en la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Distribuidora Droguería Phryma SAC.	La comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Distribuidora Droguería Phryma S.A.C	<b>Variable independiente</b> <b>Comunicación interna</b> Comunicación descendente	Difusión de políticas de la organización Presentación de trabajo Ambiente de trabajo
	<b>Objetivos específicos</b>		Comunicación ascendente	Coordinación Claridad de funciones y tareas Recojo de información
	Determinar los tipos de Comunicación que utiliza la Distribuidora Droguería Phryma S.A.C en cada uno de los procesos.		Comunicación horizontal	Trabajo en equipo Participación Relaciones laborales
Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Distribuidora Droguería Phryma S.A.C.	Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Distribuidora Droguería Phryma S.A.C.		<b>Variable dependiente</b> <b>Satisfacción laboral</b>	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. El ambiente donde trabajo es confortable. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
			Condiciones Físicas y/o Materiales	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. Me siento mal con lo que gano. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

---

Políticas Administrativas	<p>Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.</p> <p>La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.</p> <p>Me disgusta mi horario.</p> <p>El horario me resulta incómodo.</p> <p>No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.</p>
Relaciones sociales	<p>El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.</p> <p>Me agrada trabajar con mis compañeros</p> <p>Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.</p> <p>La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</p>
Desarrollo personal	<p>Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p> <p>Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente</p> <p>Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.</p> <p>Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.</p> <p>Mi trabajo me hace sentir realizado(a).</p> <p>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).</p>
Desempeño de tareas	<p>La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra</p> <p>Me siento realmente útil con la labor que realizo</p> <p>Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p> <p>Mi trabajo me aburre</p> <p>Me gusta el trabajo que realizo.</p>

---

---

Relación con la autoridad	<p>Me siento complacido con la actividad que realizo.</p> <p>Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s). Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.</p> <p>La relación que tengo con mis superiores es cordial.</p> <p>No me siento a gusto con mi jefe. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>
---------------------------	--

---

<p><b>Diseños de Investigación</b> Diseño no experimental</p>	<p><b>Población/Muestra</b> Población: 35 Colaboradores Muestra: Población medible Muestreo: Censal</p>	<p><b>Técnicas Estadísticas</b> Estadísticas descriptivas Medidas de tendencia central, dispersión y de posición. Rho Spearman y Regresiones</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Enfoque cuantitativo Tipo aplicado Nivel explicativo</p>
---	---	--	--

---

