

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



**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS –  
FILIAL CHICLAYO, 2019**

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

**AUTOR**

**SOL CAMILA LLAMOSAS TACILLA**

**ASESOR**

**VALICHA CUADRA MORALES**

<https://orcid.org/0000-0002-3081-8247>

**Chiclayo, 2022**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS  
PERUANAS – FILIAL CHICLAYO, 2019**

PRESENTADA POR:

**SOL CAMILA LLAMOSAS TACILLA**

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:

Jessica Karin Solano Cavero

PRESIDENTE

Valeria Tamara Llontop Hernández

SECRETARIO

Valicha Cuadra Morales

VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a mi madre y a Dios.

A mi madre por haberme incentivado para conseguir el logro de mis metas y sueños, por darme educación, por confiar en mi y por ayudarme en todo momento.

Y a Dios por guiarme, cuidarme siempre y darme fuerzas para continuar en este camino.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, pude recibir el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Y un agradecimiento especial a mi asesora Valicha Cuadra por todas sus críticas y su conocimiento brindado, el cual me ayudó mucho para la culminación de mi investigación.

## Índice

<b>Resumen.....</b>	<b>8</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>9</b>
<b>I. Introducción .....</b>	<b>10</b>
<b>II. Marco teórico .....</b>	<b>13</b>
2.1. Antecedentes .....	13
2.2. Bases teórico-científicas .....	15
<b>III. Metodología .....</b>	<b>21</b>
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	21
3.2. Diseño de investigación .....	21
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.4. Procedimientos.....	24
3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	24
3.6. Operacionalización de variables .....	25
3.7. Matriz de consistencia.....	28
<b>IV. Resultados.....</b>	<b>30</b>
<b>V. Discusión .....</b>	<b>41</b>
<b>VI. Conclusiones .....</b>	<b>43</b>
<b>VII. Recomendaciones .....</b>	<b>44</b>
<b>VIII. Referencias bibliográficas .....</b>	<b>45</b>
<b>IX. Anexos .....</b>	<b>47</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Población .....	21
Tabla 2: Alfa de confiabilidad - Comunicación interna.....	22
Tabla 3: Análisis factorial – Comunicación interna .....	22
Tabla 4: Análisis de confiabilidad - Satisfacción laboral .....	23
Tabla 5: Análisis factorial - Satisfacción laboral .....	23
Tabla 6: Prueba de normalidad .....	24
Tabla 7: Operacionalización de variable Comunicación interna .....	25
Tabla 8: Operacionalización de variable Satisfacción laboral .....	26
Tabla 9: Matriz de consistencia .....	28
Tabla 10: Correlación de variables .....	31
Tabla 11: Resultado de las correlaciones entre las dimensiones de Comunicación interna y Satisfacción laboral.....	39

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Comunicación interna y sus dimensiones .....	31
Figura 2: Comunicación descendente y sus ítems .....	32
Figura 3: Comunicación ascendente y sus ítems .....	33
Figura 4: Comunicación horizontal y sus ítems.....	34
Figura 5: Comunicación diagonal y sus ítems .....	34
Figura 6: Satisfacción laboral y sus dimensiones .....	35
Figura 7: Condiciones de trabajo y sus ítems .....	36
Figura 8: Beneficios económicos y sus ítems .....	37
Figura 9: Significación de tarea y sus ítems .....	37
Figura 10: Reconocimiento social y/o personal y sus ítems .....	38

## Resumen

La presente investigación tiene como propósito realizar un estudio en la Universidad Alas Peruanas para analizar la satisfacción actual de los colaboradores y el nivel de comunicación que posee. El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – filial Chiclayo, 2019. En el presente estudio se utilizó el modelo de Fernández (1999) para la variable comunicación interna y para la variable de satisfacción laboral se utilizó el modelo de Palma (2005). La investigación es de tipo aplicada con un nivel correlacional. Para la recolección de datos, se aplicaron 2 cuestionarios con escala de Likert, los cuales contienen 25 preguntas cada uno y se le realizaron a la muestra de 43 colaboradores. Como resultado, se determinó la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio. Asimismo, se pudo concluir que mientras mejor se encuentre la comunicación en la empresa, mejor será la satisfacción del colaborador.

**Palabras clave:** comunicación interna, satisfacción laboral, entorno laboral, clima organizacional.

Clasificaciones JEL: M10, M12, M19

## Abstract

*The purpose of this research is to conduct a study at Universidad Alas Peruanas to analyze the current satisfaction of employees and the level of communication they have. The general objective of this research is to determine the relationship between internal communication and job satisfaction in the employees of the Universidad Alas Peruanas - Chiclayo subsidiary, 2019. In the present study, the Fernández (1999) model was used for the internal communication variable and the Palma (2005) model was used for the job satisfaction variable. The research is of an applied type with a correlational level. For data collection, 2 questionnaires with Likert scale were applied, which contain 25 questions each and were made to the sample of 43 collaborators. As a result, the existence of a significant relationship between the study variables was determined. Likewise, it was concluded that the better the communication in the company, the better the employee's satisfaction.*

**Keywords:** *internal communication, job satisfaction, job environment, organizational climate.*

JEL Classifications: M10, M12, M19

## I. Introducción

Hoy en día, la comunicación interna es un proceso clave para los integrantes de una organización, puesto que permite que exista una relación entre todas las personas que laboran en ella. De esta manera, la empresa contaría con un equipo de trabajo que labora en un ambiente motivado y puedan sentirse satisfechos en él. Tener una buena comunicación interna genera una satisfacción en los colaboradores, el cual resulta de la conexión entre la expectativa que tienen acerca del trabajo con lo que en realidad reciben (ESAN, 2018).

A nivel mundial se realizó una encuesta a colaboradores de más de 200 países para saber el nivel de satisfacción que tienen dentro de la empresa donde laboran, el cual dio como resultado que el 85% de ellos se sienten totalmente insatisfechos y descontentos en su centro de trabajo. Asimismo, afirma que en la organización, los colaboradores en lugar de sentirse realizados sienten frustración y estrés. Por otro lado, Forbes indicó que la comunicación interna es la solución para que los empleados trabajen mejor, se sienten satisfechos y laboren en un ambiente cálido. Del mismo modo, las empresas consideran que los colaboradores son un pilar esencial para el logro de los objetivos y es por ello que la satisfacción de éstos ha tomado importancia (Cepymenews, 2018).

En Latinoamérica el 50% de los proyectos fracasan por tener una mala comunicación interna, haciendo fundamental para las empresas potenciar la comunicación para así lograr que cada miembro tenga clara su función y los objetivos de la empresa, teniendo como resultado que éstos logren ser más productivos, se sientan identificados con la empresa y de esta manera puedan alcanzar los mejores resultados (AméricaEconomía, 2015).

En el Perú, existe un alto porcentaje de empresas que piensan que la comunicación no es fundamental para alcanzar el éxito; muchas de ellas pueden contar con personal capacitado, buenas estrategias, entre otros, pero si los integrantes de la organización no se comunican de manera efectiva no se obtendrán resultados positivos. La comunicación interna no sólo significa intercambiar información, va más allá de eso, se trata de que los trabajadores puedan relacionarse con otros (Gestión, 2015).

En la Universidad Alas Peruanas se busca mejorar el desempeño y la satisfacción del trabajador, no obstante, se evidenciaron conflictos entre colaboradores, mala recepción de información, problemas en la comunicación de cada una de sus áreas, y por este motivo se optó estudiar la comunicación interna y la satisfacción laboral, con el fin de que se logre fortalecer las relaciones entre los integrantes de la organización y pueda existir un buen entorno laboral, por ende, tener un mejor desempeño y resultados óptimos. Frente a esta coyuntura se formuló

la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo 2019?

En la encuesta ejecutada por la empresa Supera (Gestión, 2015) sobre satisfacción laboral, indica que el 52% de los trabajadores encuestados en Lima, Arequipa y principalmente Chiclayo; manifestaron que la comunicación que existe en su empresa es baja, siendo ese el principal motivo de su insatisfacción en el trabajo. Debido a esto, se decidió estudiar ambas variables para determinar cual es su relación y cómo es la situación actual de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – filial Chiclayo.

El objetivo general es determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – filial Chiclayo, 2019 y los objetivos específicos son determinar el nivel de comunicación interna en los colaboradores; determinar el nivel actual de satisfacción laboral en los colaboradores; y determinar el grado de relación que existe entre las dimensiones de comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores.

La presente investigación es de tipo aplicada con un nivel correlacional; los modelos a utilizar permitirán plasmar la realidad de la satisfacción en los colaboradores con la comunicación interna existente dentro de la Universidad Alas Peruanas; así mismo, las dimensiones de cada una de ellas ayudarán a validar el modelo teórico en cuestión, como también, el instrumento empleado; y podrá ser utilizado como base para futuros estudios de la misma línea de investigación.

Además, por medio del análisis estadístico realizado se brindará un diagnóstico actual de la Universidad Alas Peruanas, lo cual ayudará directamente a tomar mejores decisiones para el bien de esta, ya que a través de la observación de los fenómenos en el periodo 2019, han manifestado que los indicadores de insatisfacción han ido en aumento y son generados por una comunicación deficiente.

Asimismo, es relevante puesto que servirá como guía para futuras investigaciones relacionadas al sector educativo y empresarial, ya que hoy en día estos sectores están cada vez creciendo, y en constante mejora, para poder brindar tanto a los trabajadores y clientes un buen ambiente de retroalimentación y satisfacción.

Finalmente, la presente investigación fue estructurada de la siguiente forma: el Capítulo I incluye la introducción de la investigación, la cual contiene la problemática, el objetivo general y específicos, y la justificación. En el Capítulo II se incluye el marco teórico, el cual contiene los antecedentes y las bases teóricas. Dentro del Capítulo III se comprende la metodología, en

la que incluye el tipo, nivel, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, procedimiento, el plan de procesamiento y análisis de datos, la operacionalización de variables y la matriz de consistencia. El Capítulo IV comprende la interpretación y el análisis de los resultados al igual que la discusión de éstos. Y por último, en el Capítulo V y VI se detallan las conclusiones y recomendaciones.

## II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

Diversos autores han realizado estudios acerca de comunicación interna y satisfacción laboral. Los estudios realizados en determinar ¿qué es? y ¿Cómo influye en las organizaciones, empresas o personas? son los siguientes:

En su investigación, (Fernández, 2019) tiene como objetivo establecer cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo de una universidad en Huaraz. El nivel de investigación es explicativo - descriptivo, de tipo no experimental y transversal. El instrumento de comunicación interna fue realizado por Peña & Batalla (2016) y para la variable de desempeño laboral se utilizó el instrumento diseñado por Arias & Heredia (2006). El cuestionario se aplicó a 135 trabajadores administrativos. Como resultado se obtuvo que los trabajadores no utilizan de manera correcta la comunicación interna y por lo tanto eso causa el bajo rendimiento en el desempeño laboral.

En su investigación, (Chavez & Zuñiga, 2018) tiene por objetivo el identificar el nivel de satisfacción laboral al interior de una academia pre-universitaria de la ciudad de Arequipa, mediante el proceso de comunicación interna. El nivel de investigación es de tipo descriptivo no experimental. El instrumento que se aplicó fue realizado por Frederick Herzberg citado en (Medina & et-al, 2008). El cuestionario fue realizado a 105 trabajadores de la organización. Luego de la aplicación del instrumento, se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción es medio partiendo del proceso de comunicación, así mismo, existe un porcentaje de mensajes que son transmitidos correctamente causando distorsión de información provocando así conflictos o malentendidos entre distintas áreas.

En su investigación, (Silva, 2017) tuvo como propósito calcular el nivel de percepción de la comunicación interna e identificar qué factores impactan positiva y negativamente para que por consiguiente, se determine su incidencia con la satisfacción laboral. Su investigación fue descriptiva correlacional, con un diseño correlacional causal. El instrumento de comunicación interna fue realizado por Formanchuk (2010) y el de satisfacción laboral por Sonia Palma (2000), los cuales se aplicaron por medio de encuestas a 40 docentes. En conclusión, se determinó que no existe relación entre ambas variables estudiadas.

En su investigación, (Regalado, 2016) su finalidad fue conocer la relación entre la presión y la satisfacción laboral en los docentes de una universidad en la ciudad de Trujillo. Esta investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental y correlacional. El instrumento que se aplicó para la variable presión laboral fue diseñado por Travers y Cooper y adaptado por

Fernández, M. (2001) y para la variable satisfacción laboral, se utilizó el instrumento de Sonia Palma (2005). Para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios, los cuales se aplicaron a 294 docentes de la institución. Como resultado se obtuvo que ambas variables muestran una correlación negativa y significativa.

En su investigación, (López, 2016) tuvo por objetivo describir la correlación que existe entre la satisfacción laboral con comunicación interna y compromiso de una universidad en la ciudad de Guayaquil. Esta investigación fue de tipo cuantitativa, diseño no experimental, transversal-correlacional. Los instrumentos que se aplicaron fueron realizados por Downs y Hazen (1977), CSQ (Cuestionario de Satisfacción de la Comunicación) y el OCQ (Cuestionario de Compromiso Organizacional) realizado por Meyer y Allen (1997). La presente investigación tuvo como muestra a 103 trabajadores de la organización, entre ellos docentes y personal administrativo. Se concluyó existe una relación positiva entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso organizacional.

En su investigación, (Nuñez, 2017) tuvo como propósito estudiar la relación entre satisfacción laboral y desempeño en los docentes de una institución educativa en la ciudad de Lima. Con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptivo correlacional. Ambos instrumentos fueron adaptación de cuestionarios realizados por la Minedu. El tamaño de la presente investigación fue de 100 docentes. Y finalmente, los resultados obtenidos determinaron que la correlación de ambas variables es significativa.

En su investigación, (Concha, 2016) tuvo como propósito analizar la relación entre satisfacción laboral y comunicación interna en una universidad privada en Guayaquil, con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal. El instrumento que se utilizó en esta investigación fue Cuestionario de Satisfacción con la Comunicación realizado por Downs & Hazen (1977). Se aplicó un cuestionario a 103 docentes, el cual concluyó que existe una alta relación entre ambas variables.

En su investigación, (Alfaro Peña, 2015) tuvo como finalidad conocer el nivel de satisfacción laboral en los docentes, estudio de tipo descriptivo, no experimental, transversal. El instrumento que se aplicó en la presente investigación fue realizado por Cáceres (2011). La recolección de datos fue a través de un cuestionario realizado a 150 docentes. Los resultados de dicha investigación reflejaron que más del 70% de los trabajadores se encuentran insatisfechos.

En su investigación, (García & Yovera, 2018) tuvo por objetivo conocer la relación entre satisfacción y productividad laboral en docentes de una universidad de Chiclayo, de tipo descriptiva-correlacional. Para la variable de satisfacción laboral se aplicó el instrumento realizado por Sonia Palma (2005) y para la variable productividad se aplicó la Lista de Cotejo

realizado por Juárez Díaz (2012). La muestra está compuesta por 40 docentes a los cuales se les realizaron entrevistas y cuestionarios para la recolección de datos, lo que les permitió concluir que, si hay similitud entre ambas variables, y reflejó que el 75% de los docentes presenta una baja satisfacción laboral y un 40% muestran un nivel bajo de productividad.

En su investigación, (Alpaca, 2018) tuvo como propósito establecer la relación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en los docentes de un colegio en Lima. Su estudio de tipo correlacional. Ambos instrumentos fueron diseñados y elaborados por Alpaca Leyva (2018). La muestra está conformada por 50 trabajadores. Los resultados de dicha investigación determinaron que si existe una relación significativa entre ambas variables.

## **2.2. Bases teórico-científicas**

Con el fin de crear un conocimiento amplio y detallado sobre el presente tema de investigación se busca describir cada uno de los elementos conceptuales que se emplearán en el estudio.

### **Definición de Comunicación**

La comunicación es todo proceso desarrollado entre personas que tienen como finalidad crear puentes de entendimiento con aquellos actores que intervengan en la sociedad. Como en todo proceso, la comunicación no se manifiesta como algo imprevisto e inesperado, al contrario, es un suceso permanente que se lleva a cabo en un lugar y en un periodo determinado, los cuales influyen positiva o negativamente en el proceso comunicativo (Elías Villanueva, 2015).

Una sociedad no puede vivir sin comunicación y la define como un proceso que se da de manera natural, mediante el cual se comparte información, pensamientos, todo tipo de tema que desea ser transmitido. Así mismo, señala que la comunicación es la acción fundamental del hombre, ya que, gracias a éste, existe lo que llamamos “sociedad” y, por ende, permite a las personas desarrollarse tanto social, personal y profesionalmente (Guzmán, 2012).

Del mismo modo, la comunicación como el intercambio de información de una persona hacia otra, ya que se necesita de un receptor para completar el acto de comunicación. También asegura que es indispensable para las personas puesto que son seres sociables y de igual manera es necesaria para un buen manejo de la organización, puesto que, es un factor determinante para el proceso administrativo ya que sólo pueden funcionar por medio de ésta (Chiavenato, 2004).

## **Tipos de Comunicación**

Robbins (2009) indica que existen dos aspectos fundamentales los cuales son: la comunicación formal e informal.

**La comunicación formal:** Robbins (2009) lo define como un tipo de comunicación estructurada que se representan en las organizaciones, está dirigida por los altos cargos de la empresa quienes son los responsables de dar órdenes, funciones y tareas a personas que pertenecen a un nivel jerárquico menor. Por otro lado, (Nosnik & Velasco, 2011, p.34) afirma que son todos aquellos mensajes que siguen el orden establecido en la jerarquía y que suelen fluir de manera descendente, ascendente y horizontal.

**La comunicación informal:** Robbins (2009) afirma que este tipo de comunicación no está regida por niveles jerárquicos, la finalidad de este tipo de comunicación es que los trabajadores puedan relacionarse entre sí y así lograr un trabajo eficiente, en un ambiente cómodo para ellos. Del mismo modo, Nosnik & Velasco (2011) asegura que se da cuando la comunicación no sigue un camino estructurado y cuando ésta no contiene información oficial.

## **Comunicación organizacional**

Según diversos autores afirman que para toda organización un factor clave en el que debería centrarse es la comunicación, ya que ésta servirá principalmente para que haya un mejor manejo de la información dentro y fuera de la organización (Balarezo Toro, 2014). Y así mismo, es el proceso que inicia con la interacción entre dos o más personas, ya que sin ésta no se podrían tomar decisiones y a su vez no se cumpliría con el logro de su misión (Guardia, 2015).

Por otro lado, hoy en día todas las empresas buscan la mejora de su comunicación para que de esta manera las relaciones entre los trabajadores se fortalezcan y éstas influyan positivamente en los resultados que la empresa desee lograr. Y afirma que la comunicación va de la mano con la motivación, puesto que, si la comunicación que existe en la empresa es buena, generará que los colaboradores puedan lograr trabajar en equipo y en un ambiente donde se sientan cómodos, lo cual conlleva al logro de objetivos (Diaz, 2014).

Finalmente, la comunicación debe ser transmitida de forma entendible y clara, para que así todos los colaboradores de la empresa puedan recepcionar la información concisa, y esto ayudará a que todo lo planeado dentro de la empresa se realice. Actualmente, con la implementación de estrategias para mejorar las relaciones entre empleados, la comunicación ha pasado de ser unilateral a convertirse en colectiva, en donde todos los integrantes de la organización tengan acceso a la información (García G. , 2017).

## **Definición de Comunicación interna**

La comunicación organizacional se divide en 2 tipos: comunicación interna y externa. La comunicación interna que es en la cual nos enfocaremos, este referente lo define como el conjunto de procesos realizados por todas las organizaciones, el cual les permite mejorar las relaciones entre sus integrantes mediante el uso de diversos medios de comunicación con el fin de mantenerse informados y así lograr los objetivos. Y por otro lado está la comunicación externa, que son todos aquellos mensajes que una organización emite a su público externo, para poder mejorar y aumentar las relaciones con éstos (Fernández C. , 1999).

Del mismo modo, Andrade (2005) define la comunicación interna como procesos realizados por las organizaciones o grupos de personas, para la creación, mantenimiento y fortalecimiento de las relaciones entre los integrantes de ésta, la cual se da por medio de diferentes herramientas que les permitirá estar en constante comunicación con el objetivo de trabajar conjuntamente y contribuir al logro de los objetivos de la empresa de manera eficaz.

Pizzolante (2004) la define como un tipo de comunicación en la cual dos o más personas intercambian ideas y pensamientos de la empresa con una visión global. Por otro lado, Del Pozo (2000) asegura que la comunicación interna puede aumentar la participación e incentivar la unidad para un logro en común, lo cual también permite conocer mejor y detalladamente las necesidades de cada miembro de la organización, para así identificar posibles deficiencias que se puedan mejorar.

## **Dimensiones de Comunicación interna**

**Comunicación ascendente:** Para que una empresa posea una comunicación eficiente se requiere utilizar el tipo de comunicación ascendente (Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2013). Así mismo, la comunicación ascendente son todos aquellos mensajes, dudas o información que es emitida por los colaboradores que se encuentran en lo más bajo de la jerarquía y que van dirigidos a los superiores de la organización (Goldhaber, 1984).

**Comunicación descendente:** Valdés (2003) afirma que son todos aquellos mensajes que los altos cargos directivos emiten a los encargados en gerencia y así mismo también a sus trabajadores, los cuales contienen instrucciones y/o responsabilidades que deben cumplir para la realización de su trabajo. Nosnik & Velasco (2011) manifiestan que es importante este tipo de comunicación puesto que, ayudará para perfilar los lineamientos de la organización y también para que los trabajadores tengan en claro cómo actuar ante una orden.

**Comunicación horizontal:** La comunicación horizontal se da entre los colaboradores de un mismo nivel jerárquico, asimismo también ayuda a la formación de equipos de trabajo puesto

que, para el cumplimiento de las actividades a realizar se requiere que exista una buena comunicación entre los integrantes de ésta con el fin de que se logre un resultado eficiente (Martínez & Nosnik, 1988). Lazzati (2008) afirma que gran parte de los mensajes horizontales sirven para la coordinación y resolución de problemas de trabajadores de un mismo nivel.

**Comunicación diagonal:** La comunicación diagonal es toda aquella que se intercambia entre todos los colaboradores de distintos puestos de trabajo independiente de su nivel jerárquico (García, 1998). Por otro lado, este tipo de comunicación se utiliza con muy poca frecuencia, se suele emplear en ocasiones en que los trabajadores no se pueden relacionar de manera eficaz con sus directivos (Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2013).

### **Definición de Satisfacción**

Es el resultado de la diferencia entre los estándares de semejanza previos de los consumidores y la percepción que tienen del producto o servicio, esto es de importancia para saber que es lo que necesitan. No obstante, se debe tener en cuenta que esta medida es complicada, ya que las personas pueden dar diferente importancia a los distintas cualidad o características del producto y/o servicio, lo que hace aún mas complejo identificar las expectativas cuando muchas veces los mismos clientes no las conocen (Morales & Hernández, 2004).

(RAE, 2016) afirma que es la razón con que se sosiega y responde a una queja o sentimiento; sin embargo, desde el punto de vista del Marketing, la satisfacción es el grado en que el servicio brindado coincide con las expectativas del consumidor. (Armstrong & Kotler, 2003) señala que las expectativas habitualmente se vinculan con experiencias que han tenido anteriormente, recomendaciones de otras personas o también lo que promete la publicidad, en ese sentido se debe cuidar de establecer expectativas a un grado correcto para no correr el riesgo de decepcionar a los clientes.

### **Definición de Satisfacción laboral**

En la actualidad, las organizaciones tienen como prioridad el posicionarse en el mercado laboral, por lo cual los colaboradores representarían el pilar más importante para alcanzar el logro de ello. Por este motivo es fundamental el conocimiento y la medición de la satisfacción de los trabajadores, porque de esta manera se identificará si es que se encuentran a gusto en su puesto de trabajo.

La satisfacción laboral es toda aquella inclinación relativamente moderada con respecto a las tareas que realiza, la cual es en base a los valores que obtiene por su experiencia en el trabajo

(Palma, 2005). Así mismo, (Davis & Newstrom, 2003) define la satisfacción como el conjunto de sentimientos positivos que son consecuencia del ambiente en su área de trabajo, lo cual influye directamente en sus actividades y por ende con los resultados que obtendrá la empresa.

De igual modo, la satisfacción laboral es la actitud que posee un trabajador en relación con su entorno laboral, manifiesta que los empleados que se sienten satisfechos en su trabajo poseen mejores actitudes que una persona que no lo está, por lo cual, es necesario identificar los factores que causan cierta insatisfacción o incomodidad en los integrantes para así poder trabajar en ellas y lograr que puedan sentirse conformes y tener una buena función dentro de la organización (Robbins S. , 2004). Por otro lado, (Gibson, 1996) considera que es el resultado de las sensaciones o percepciones que tiene un trabajador sobre su trabajo, las cuales se basan en distintos aspectos, ya sean las políticas de la empresa, el ambiente laboral, su equipo de trabajo, condiciones, etc.

### **Teorías de Satisfacción Laboral**

La teoría de Motivación-Higiene de Frederick Herzberg (1959) parte afirmando que el hombre posee dos necesidades importantes: la necesidad que tiene por prevenir las situaciones incómodas y la necesidad por desarrollar sentimientos y conocimientos es por ello que en el ambiente laboral para poder satisfacer estas necesidades se requieren diferentes estímulos para cada uno. Los factores higiénicos, son aquellos que no depende directamente de los propios trabajadores, si no de la organización, algunos de ellos son: las remuneraciones, el tipo de supervisión, las condiciones en que laboran los empleados. Y los factores motivacionales son los que dependen de los trabajadores, puesto que, se relacionan de manera directa con las funciones que ellos realizan. Son todos aquellos relacionados con el crecimiento personal y profesional de las personas. (Herzberg,1959)

Por otro lado, la teoría de la pirámide de Maslow citada por Chiavenato (2015), determina que en el hombre existe una jerarquía de necesidades básicas que dependen del grado de importancia que tienen, las cuales son: las necesidades fisiológicas que son todas aquellas necesidades básicas del ser humano ya sea la alimentación, el descanso, la respiración, etc; las necesidades de seguridad son aquellas que están relacionadas con la protección y estabilidad, las necesidades sociales son aquellas relacionadas con el afecto, la compañía, la amistad; las necesidades de estima van de la mano con el autoestima, el reconocimiento propio y por parte de su entorno y por último las necesidades de autorrealización, las cuales hacen referencia al crecimiento personal, al desarrollo constante a lo largo de su vida.

## **Dimensiones de Satisfacción Laboral**

Es importante poner énfasis en determinar los factores que originan satisfacción o insatisfacción en la organización, los cuales son:

**Significación de la tarea:** Según (Palma, 2005) define que es la importancia que le da el trabajador a su puesto laboral, en éste puede lograr desarrollar sus capacidades ante su desempeño laboral, dándole sentido a las tareas que éste realiza. Asimismo, también afirma que es la disposición con respecto de capacidades relacionadas con el trabajo, las cuales suelen ser: la realización, la igualdad, reconocimiento, entre otras.

**Condiciones de trabajo:** Para (Palma, 2005) es la apreciación del trabajo con respecto a la disponibilidad de recursos y elementos que permiten la actividad laboral. Según (Robbins, 2005) las condiciones de trabajo permiten que el trabajador tenga un mejor desempeño ante su ambiente laboral, mientras más cómodos y ordenados sean los entornos más sencillos va a ser la realización de las tareas, impidiendo lapsus y haciendo más eficaz el desempeño del trabajador.

Y finalmente, según (Palma, 2005) define a **el reconocimiento personal y/o social** como la disposición del trabajo con relación al reconocimiento tanto personal como también de las personas involucradas con los resultados del trabajo, y con respecto a **los beneficios económicos**, éstos se refieren a la disposición al trabajo con relación a aspectos remunerativos o todo lo correspondiente a incentivos económicos como resultado de esfuerzo.

## **Hipótesis**

H0: La comunicación interna NO tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo.

H1: La comunicación interna tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo.

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

Estudio de tipo aplicada puesto que con esta investigación se pretende analizar y brindar soluciones a la problemática de estudio (Zorrilla & Arena, 1993).

De enfoque cuantitativo, en el cual se analizarán, se medirán y cuantificarán todos los resultados (Hernández Siampieri, 2014).

Es necesario medir por medio de la estadística y estimar las magnitudes planteadas en relación con las variables utilizadas en el estudio.

La investigación tiene nivel correlacional, puesto que se pretende afiliar las variables modelo, con el fin de descubrir si existe relación entre las variables que se estudiarán (Hernandez Siampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010).

#### 3.2. Diseño de investigación

Estudio de diseño de corte transversal, puesto que la recolección de datos se dará en un periodo determinado. Asimismo, es no experimental, ya que no se realizará manipulación intencional de las variables en estudio.

#### Población

En la presente investigación, la población está constituida por 43 colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo, de los cuales 16 son docentes de tiempo completo y 27 pertenecen al área administrativa.

*Tabla 1: Población*

<b>Datos:</b>	
Dirección General	2
Coordinadores de escuela	5
Docentes DTC	16
Áreas Administrativas	20
<b>Total</b>	<b>43</b>

Fuente: Universidad Alas Peruanas

#### Muestra

La muestra que se utilizará en la investigación es de tipo censal, ya que este estudio englobará a toda la población (Hernández Siampieri, 2014).

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para determinar la recolección de datos se utilizará el modelo dado por Fernández (1999) para la variable Comunicación interna, y en cuanto a la variable Satisfacción laboral se empleará el modelo dado por Palma (2005).

Los cuestionarios por utilizar son de Escala tipo Likert, ambos presentan cinco alternativas que variarán desde totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

#### Análisis del Cuestionario de Comunicación interna

##### Análisis de Confiabilidad

*Tabla 2: Alfa de confiabilidad - Comunicación interna*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.924	0.932	25

Fuente: Elaboración propia

Para dar la validez y confiabilidad al instrumento de Comunicación interna, se realizó un análisis en el SPSS del cual se obtuvo un resultado de 0.924 según el Alfa de Cronbach, el cual significa que el instrumento tuvo una valoración muy buena y es altamente fiable.

##### Análisis Factorial

*Tabla 3: Análisis factorial – Comunicación interna*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.658
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	922.092
	gl	300
	Sig.	0.000

Fuente: Elaboración propia

La prueba de KMO dio como resultado 0.658, por ser superior a 0.6, quiere decir que esto es indicio de una fuerte correlación entre los ítems del instrumento, por consiguiente, el análisis factorial es aplicable.

Con respecto a la prueba de esfericidad, el sigma tuvo un resultado de 0.000, lo cual es un buen indicador de que se puede utilizar esta prueba para comprobar que el análisis factorial es válido para la presente encuesta.

## **Análisis del Cuestionario de Satisfacción Laboral**

### **Análisis de Confiabilidad**

*Tabla 4: Análisis de confiabilidad - Satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.879	0.899	25

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005), el Alfa de Cronbach determinó un resultado de 0.879, lo cual indica que el instrumento tiene una valoración buena.

### **Análisis Factorial**

*Tabla 5: Análisis factorial - Satisfacción laboral*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.671
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	639.027
	gl	300
	Sig.	0.000

Fuente: Elaboración propia

De igual manera que la encuesta de Comunicación interna, éste análisis obtuvo un resultado de 0.000 en la prueba de esfericidad de Bartlett. Por ende, podemos rechazar la hipótesis de nulidad de que la matriz de correlaciones sea una matriz de identidad no obstante esta prueba es sensible al tamaño de la muestra así que por lo tanto se incluye el coeficiente de KMO como técnica adicional.

Y con respecto a la prueba de KMO se obtuvo una cifra de 0.671, lo cual determina que existe una correlación fuerte entre los ítems.

## Prueba de normalidad

Tabla 6: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMsuma	0.147	43	0.020	0.936	43	0.019
SATsuma	0.111	43	,200*	0.982	43	0.727

Fuente: Elaboración propia

Con la información obtenida por la recolección de datos, se procedió a realizar la prueba de normalidad, en la cual se obtuvieron los resultados anteriormente mostrados.

Por ser una muestra con menos de 50 participantes, se aplicará la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Siendo uno de los resultados mayor a 0.05 y otro menor a 0.05 se puede determinar que no existe una distribución normal y por lo tanto se aplicará estadística no paramétrica.

### 3.4. Procedimientos

Se solicitó el permiso respectivo a la empresa a través de una solicitud donde se expresaba la finalidad del estudio, una vez dado el permiso se pactaron las fechas en las cuales se podrá realizar dichas encuestas a los trabajadores de la empresa. Posteriormente, se procedió a realizar una encuesta virtual para enviárselas a los 43 colaboradores por medio de un correo electrónico, explicándoles las indicaciones y expresándoles que si necesitaban de alguna ayuda o presentaban dudas me contactaran.

### 3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para dar validez a los instrumentos aplicados se procederá a utilizar el programa estadístico SPSS y así mismo se optará por procesar los datos a través de Excel 2016. En el programa mencionado se realizarán los análisis de confiabilidad las cuales se ubican en las tablas 2 y 4, como también se analizará la consistencia interna del instrumento por medio del análisis factorial ubicado en las tablas 3 y 5, y finalmente se realizará la prueba de normalidad lo cual me indicara la distribución del instrumento.

### 3.6. Operacionalización de variables

Tabla 7: Operacionalización de variable Comunicación interna

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Comunicación interna (Fernández, 1999)	La comunicación interna son todos aquellos mensajes que se transfieren entre todos los miembros de una organización.	<p><b>Comunicación ascendente</b></p> <p><b>Comunicación descendente</b></p> <p><b>Comunicación horizontal</b></p> <p><b>Comunicación diagonal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración</li> <li>- Comunicación asertiva</li> <li>- Comunicación escrita               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Iniciativa</li> </ul> </li> <li>- Comunicación interpersonal</li> <li>- Orientación a resultados               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empoderamiento</li> <li>- Compromiso</li> </ul> </li> <li>- Comunicación efectiva               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> </ul> </li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Comunicación interpersonal</li> <li>- Contactos interpersonales</li> <li>- Organización y planificación</li> </ul>	Encuesta	Guía de cuestionario

Fuente: Fernández (1999)

Tabla 8: Operacionalización de variable Satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Satisfacción laboral (Palma, 2005)	Disposición con respecto al trabajo encomendado, basada en creencias y valores desarrollados por su experiencia.	<b>Significación de tarea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo justo</li> <li>- Tarea valiosa</li> <li>- Labor útil</li> <li>- Complacencia</li> <li>- Realización</li> <li>- Gusto por el trabajo</li> <li>- Bien con uno mismo</li> <li>- Gusto por la actividad</li> </ul>	Encuesta	Guía de cuestionario
		<b>Condiciones de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución física</li> <li>- Ambiente comfortable</li> <li>- Disgusto por el horario</li> <li>- Relación favorable con el jefe</li> <li>- Comodidad con el ambiente</li> <li>- Incomodidad con el horario</li> <li>- Ambiente fisico cómodo</li> <li>- Comodidad por el buen desempeño</li> <li>- Valoración del jefe al esfuerzo.</li> </ul>		

---

<b>Reconocimiento personal y/o social</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- “Mal trato”</li><li>- Tomar distancia</li><li>- Tareas mal percibidas</li><li>- Aburrimiento por el trabajo compartido</li><li>- Limitación del trabajo</li></ul>
<b>Beneficios económicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sueldos bajos</li><li>- Insatisfacción del salario</li><li>- Sueldo aceptable</li><li>- Sensación de explotación</li><li>- Cubrir expectativas económicas</li></ul>

---

Fuente: Sonia Palma (2005)

### 3.7. Matriz de consistencia

Tabla 9: Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo 2019?	Determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la universidad Alas Peruanas – filial Chiclayo, 2019.	<p>H0: La comunicación interna NO tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo.</p> <p>H1: La comunicación interna tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo.</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE: Comunicación interna	Comunicación ascendente	
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>			Determinar el nivel de comunicación interna en los colaboradores.	Comunicación descendente
					Comunicación horizontal
					Comunicación diagonal
			VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción laboral		Significación de tarea
Condiciones de trabajo					
Reconocimiento personal y/o social					
Determinar el grado de relación que existe entre las dimensiones de comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores.			Beneficios económicos		

<b>DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>PROCESAMIENTO</b>
<p>La presente investigación tiene un diseño no experimental con corte transversal, de tipo aplicada.</p>	<p>Investigación de tipo censal, con población de 43 colaboradores que trabajan en la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo.</p>	<p>Se solicitó el permiso respectivo a la empresa a través de una solicitud donde se expresaba la finalidad del estudio, una vez dado el permiso se pactaron las fechas en las cuales se podrá realizar dichas encuestas a los colaboradores de la empresa.</p>	<p>Encuestas, Escala de Likert</p>	<p>Para dar validez al instrumento aplicado se procederá al análisis que se basa en utilizar el programa estadístico SPSS y así mismo también se optará por procesar los datos a través de Excel 2016.</p>

Fuente: Elaboración propia

## IV. Resultados

### Baremación de Percentiles

#### Baremación de percentiles del instrumento de Comunicación interna

La valoración se realizó en base a los percentiles y con cortes de 4, en donde de 0 a 25% significa que el nivel se encuentra bajo, de 25 a 50% significa que el nivel es regular, de 50 a 75% es bueno y finalmente de 75 a 100% se encuentra en un nivel bueno, debido a la escala de Likert donde 1 es total desacuerdo y 5 es total acuerdo.

En el anexo N° 03 se especifican los rangos para cada dimensión de la variable Comunicación interna para poder determinar a qué nivel pertenecen cada tipo de comunicación y así mismo poder analizar y posteriormente profundizar cómo se encuentra la comunicación interna dentro de la empresa.

#### Baremación de percentiles del instrumento de Satisfacción laboral

De igual manera que la baremación de Comunicación interna ésta también se desarrollo con cortes de 4, en donde de 0 a 25% significa que el nivel se encuentra bajo, de 25 a 50% significa que el nivel es regular, de 50 a 75% es bueno y finalmente de 75 a 100% se encuentra en un nivel bueno, debido a la escala de Likert donde 1 es total desacuerdo y 5 es total acuerdo.

En el anexo N° 04 se especifican los rangos para cada dimensión de la variable de Satisfacción laboral para poder determinar cómo se encuentra cada dimensión y posteriormente también permitirá determinar si es que la satisfacción de los colaboradores se encuentra con un nivel bueno o bajo.

### **OBJETIVO GENERAL: Relación entre la variable Comunicación interna y la variable Satisfacción laboral**

Con respecto a la correlación de la variable Comunicación interna y la variable Satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, se aplicó la correlación de Spearman por no tener una distribución normal.

Se puede visualizar en la tabla 10, que el sigma resultó ser menor a 0.05 lo cual significa que existe una relación válida entre las 2 variables estudiadas, asimismo el coeficiente de correlación indico un ,570\*\* indicando una relación positiva; lo cual quiere decir que depende si el nivel de comunicación es buena o mala para poder determinar si existe satisfacción por parte de los colaboradores.

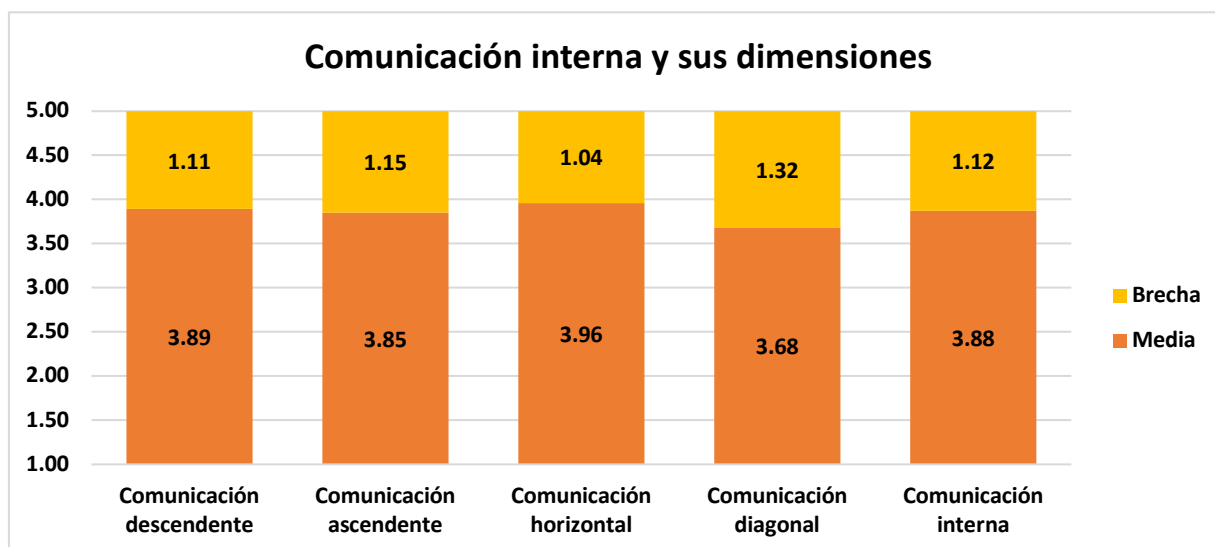
Tabla 10: Correlación de variables

Correlaciones			PromCOM	PromSAT
Rho de Spearman	PromCOM	Coefficiente de correlación	1.000	,570**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	43	43
	PromSAT	Coefficiente de correlación	,570**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	43	43

Fuente: Elaboración propia

### OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Nivel de Comunicación interna de los colaboradores

Figura 1: Comunicación interna y sus dimensiones



Fuente: Elaboración propia

En la figura 1, se especifica la ponderación general de la variable comunicación interna en la Universidad Alas Peruanas con una brecha de 1.12 y un promedio de 3.88, lo que significa que se encuentra ubicado en el nivel bueno según la baremación dado en el anexo N° 03.

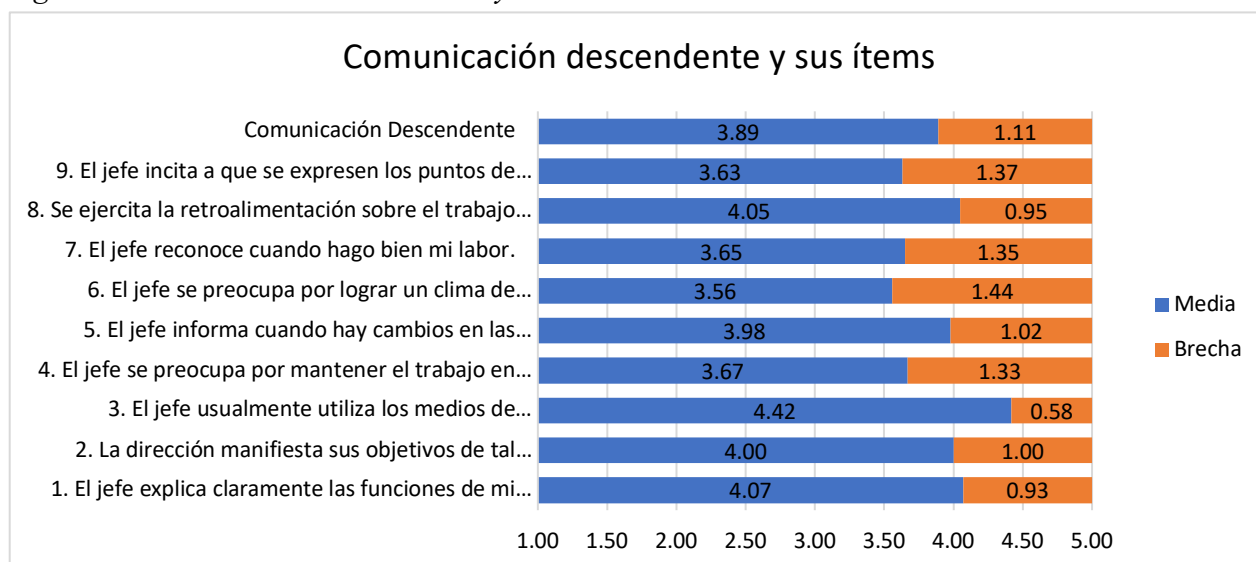
Asimismo, se determinó que la institución desarrolla los 4 tipos de comunicación, y se observó que las dimensiones que poseen un nivel bueno son: comunicación ascendente con un promedio de 3.85 y una brecha de 1.15, lo cual significa que les resulta cómodo a los trabajadores poder transmitir información a sus superiores y muchos de ellos mantienen una relación buena con su jefe. De igual modo, tenemos a la comunicación diagonal con un promedio de 3.68 y una brecha de 1.32, lo que describe una mayor facilidad al momento de

compartir información entre las distintas áreas de trabajo independientemente de su nivel jerárquico.

Por otro lado, tenemos a las dimensiones que poseen un nivel regular, entre ellas está la comunicación descendente con un promedio de 3.89 y una brecha de 1.11, lo que indica que a pesar de tener una buena retroalimentación y que el jefe pueda comunicarse con sus trabajadores por distintos medios, será necesario que él empiece a realizar un trabajo en equipo para lograr un clima de apertura y bien social. Y, finalmente tenemos a la comunicación horizontal con un promedio de 3.96 y una brecha 1.04, en el cual existen buenos mecanismos de comunicación, pero muestra que entre los empleados no existe apoyo suficiente en desarrollar funciones en el mismo departamento.

### ***Dimensión Comunicación Descendente***

*Figura 2: Comunicación descendente y sus ítems*



Fuente: Elaboración propia

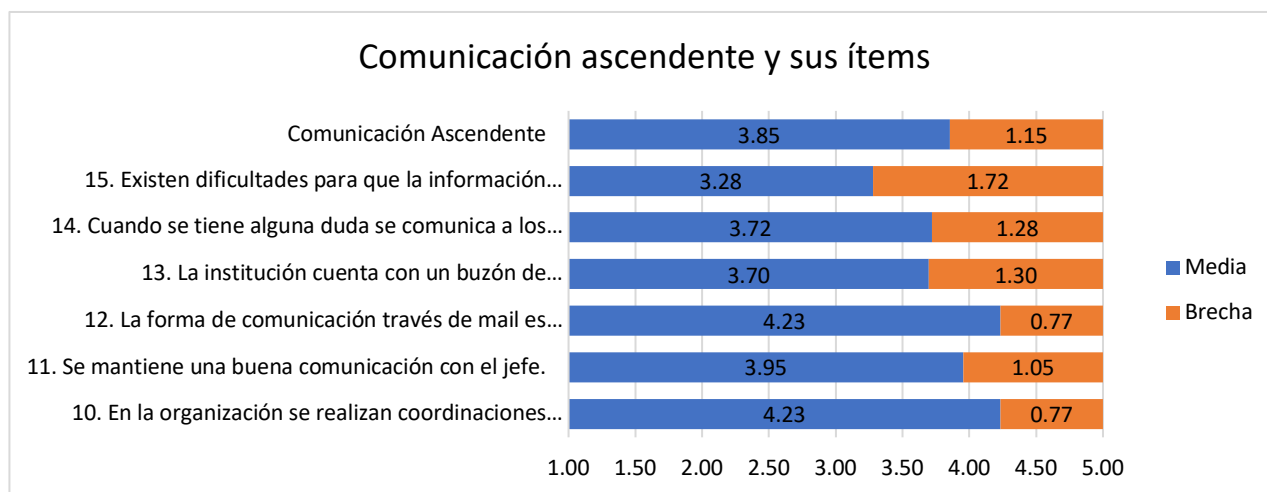
En la figura 2 se observa que el ítem con mayor promedio, en la dimensión de comunicación descendente, es “El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc.”, con un promedio de 4.42 y una brecha de 0.58, lo que quiere decir que la empresa utiliza adecuadamente la tecnología para lograr una comunicación continua entre el jefe y sus colaboradores, así como la realización de reuniones y trabajos en equipo.

Por otro lado, el ítem con menor promedio y con una mayor brecha es “El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.”, con un promedio de 3.56 y

una brecha de 1.44, lo que significa que en la empresa el jefe no realiza acciones para desarrollar un mejor entorno laboral y eso influye en los trabajadores de tal manera que no se sienten con la libertad de expresar sus opiniones.

### *Dimensión Comunicación Ascendente*

*Figura 3: Comunicación ascendente y sus ítems*



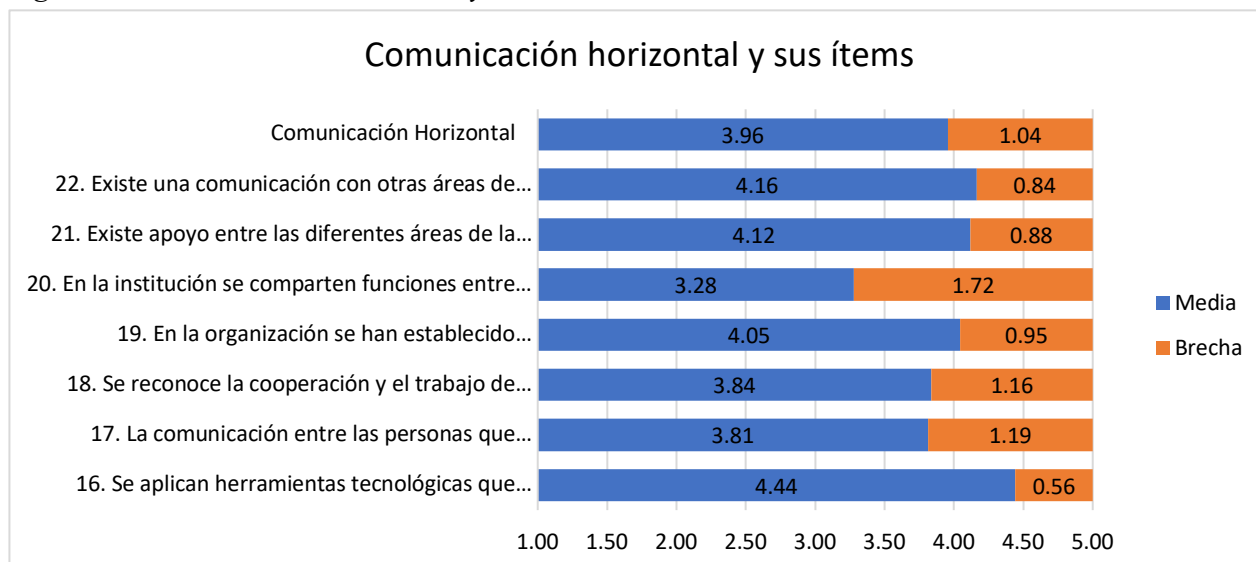
Fuente: Elaboración propia

En la figura 3, se observa que los ítems con mayor promedio en la dimensión de comunicación ascendente son “La forma de comunicación través de mail es efectiva.” y “En la organización se realizan coordinaciones con los jefes.”, ambos con un promedio de 4.23 y una brecha de 0.77, los cuales indican que el jefe está al pendiente de todo lo que sucede dentro y fuera de la organización y así mismo detalla las funciones y da seguimiento de las mismas por medio de la mensajería en línea.

Por otro lado, el ítem con menor promedio es “Existen dificultades para que la información llegue a mi jefe.”, con un promedio 3.28 y una brecha de 1.72, indicando que existe cierta facilidad por parte de los trabajadores para comunicarse e intercambiar información con su jefe.

### ***Dimensión Comunicación Horizontal***

*Figura 4: Comunicación horizontal y sus ítems*



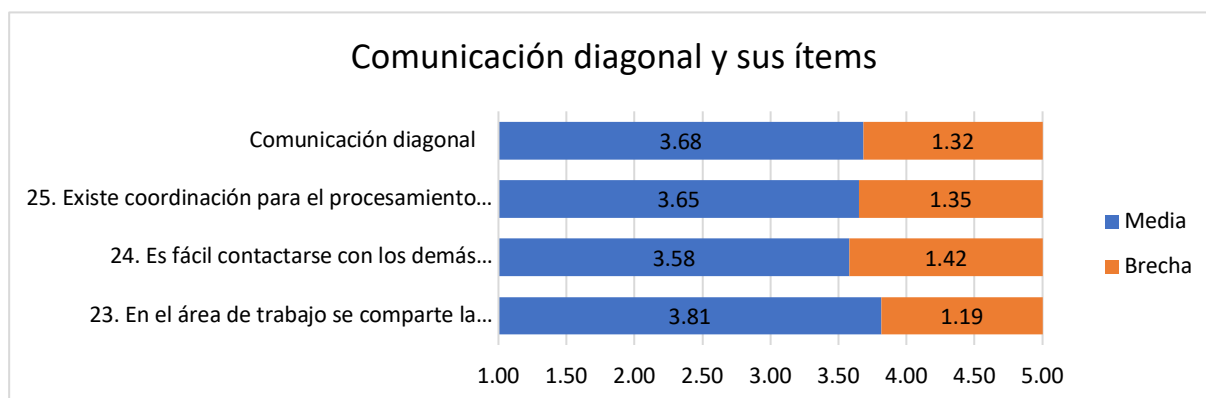
Fuente: Elaboración propia

En la figura 4, se observa que el ítem con mayor promedio, en la dimensión comunicación horizontal, es “Se aplican herramientas tecnológicas que permiten una comunicación fluida dentro del área de trabajo.”, con un promedio de 4.44 y una brecha de 0.56, quiere decir que la empresa a través del uso de la tecnología permite que haya una constante comunicación entre las áreas de trabajo.

Por otro lado, el ítem con menor promedio es “En la institución se comparten funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.”, con un promedio de 3.28 y una brecha de 1.72, lo que significa que, dentro de la organización cada trabajador se centra en realizar sus actividades hasta lograr el objetivo.

### ***Dimensión Comunicación Diagonal***

*Figura 5: Comunicación diagonal y sus ítems*



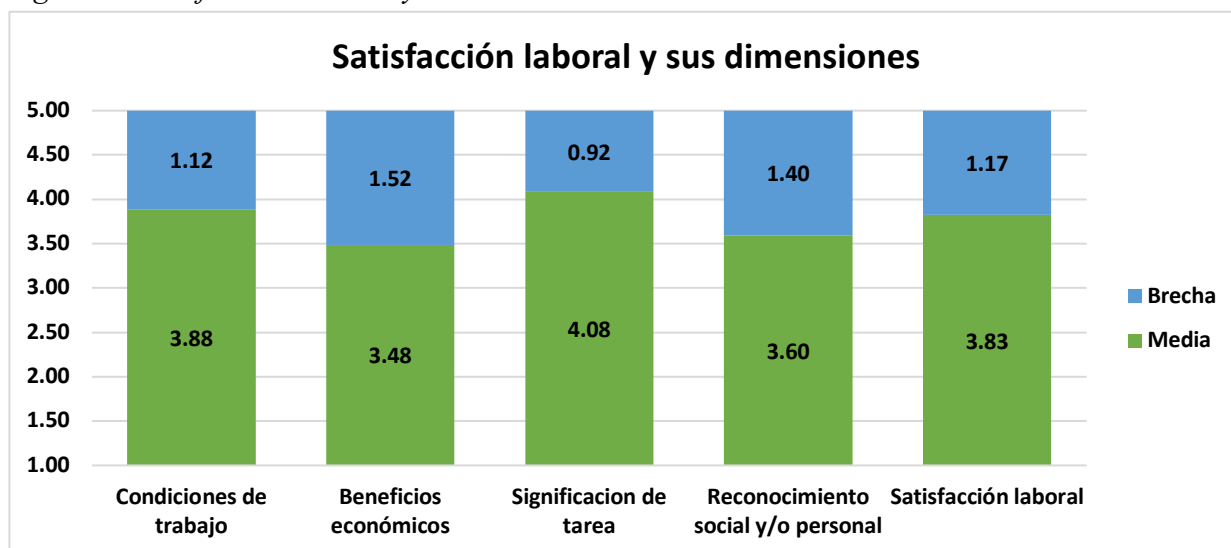
Fuente: Elaboración propia

En la figura 5, se observa que el ítem con mayor promedio, de la dimensión comunicación diagonal, es “En el área de trabajo se comparte la información y se coordina las actividades con otras áreas.”, con un promedio de 3.81 y una brecha de 1.19, es decir, que entre las distintas áreas de trabajo existe apoyo y una buena coordinación para desarrollar sus actividades de una manera eficaz.

Por otro lado, el ítem con menor promedio es “Es fácil contactarse con los demás trabajadores que forman parte de otras áreas.”, con un promedio de 3.58 y una brecha de 1.42, lo que significa que en algunas ocasiones existen ciertas dificultades para poder comunicarse con otras áreas lo cual puede ocasionar distintos tipos de problemas como cruce de información, entre otras.

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Nivel actual de Satisfacción laboral de los colaboradores

Figura 6: Satisfacción laboral y sus dimensiones



Fuente: Elaboración propia

En la figura 6, se especifica la ponderación general de la variable satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, con una brecha de 1.17 y un promedio de 3.83, lo que significa un nivel bueno según la baremación dada en anexo N° 04.

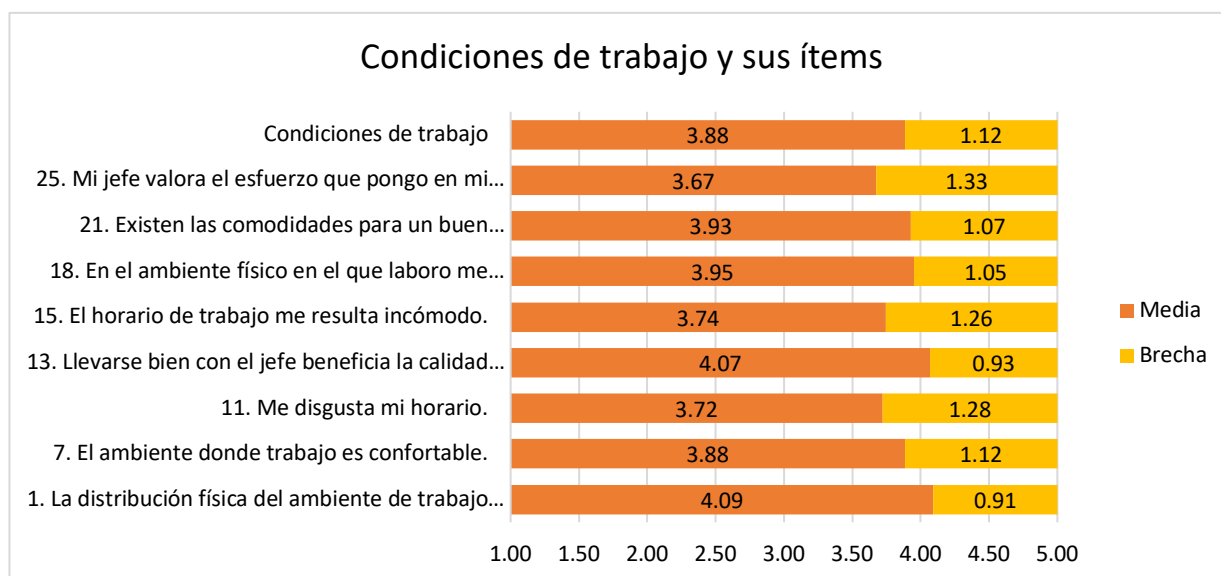
Asimismo, se pudo determinar que las dimensiones que poseen un nivel bueno son: significación de tarea, con un promedio de 4.08 y una brecha de 0.92, lo cual indica que el trabajador considera importante su puesto y funciones, ya que desarrolla sus capacidades y le da sentido a las tareas que realiza. De la misma manera, tenemos la dimensión de reconocimiento social y/o personal, con un promedio de 3.60 y una brecha de 1.40, lo que

significa que los trabajadores no sienten incomodidad con el trato recibido por parte de la empresa y sus compañeros.

Por otro lado, tenemos a las dimensiones que poseen un nivel regular, entre ellas está, condiciones de trabajo con un promedio de 3.68 y una brecha de 1.12, lo que significa que la mayoría de los trabajadores no están conformes con su ambiente laboral y por consiguiente esto podría influir de forma negativa al momento de realizar sus tareas, generando estrés u otros problemas. Y, finalmente tenemos a beneficios económicos con un promedio de 3.48 y una brecha de 1.52, lo cual indica que los trabajadores no se sienten conformes con el sueldo y/o beneficios sociales recibidos.

### ***Dimensión Condiciones de trabajo***

*Figura 7: Condiciones de trabajo y sus ítems*



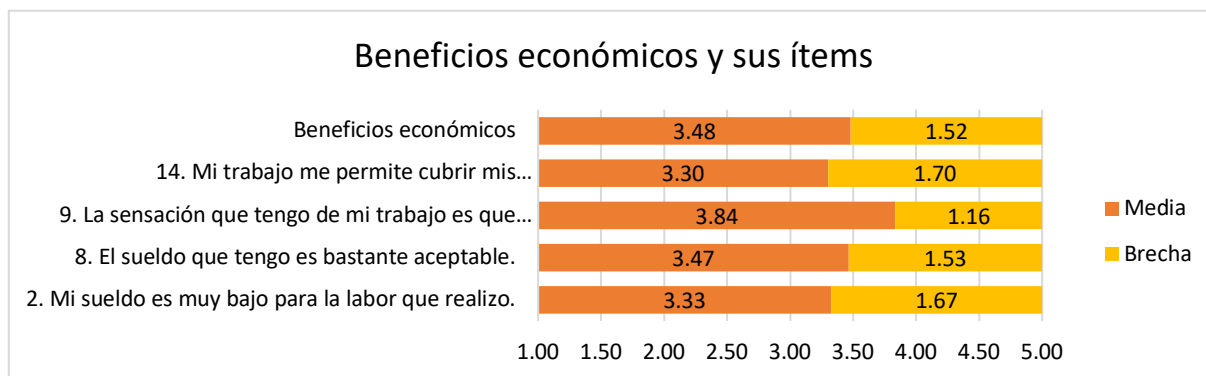
Fuente: Elaboración propia

En la figura 7, se observa que el ítem con mayor promedio de la dimensión condiciones de trabajo es “La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.”, con un promedio de 4.09 y una brecha de 0.91, el cual indica que los colaboradores están conformes con el espacio físico en el cual realizan sus actividades.

Por otro lado, el ítem que tiene menor promedio en ésta dimensión es “Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.”, con un promedio de 3.67 y una brecha de 1.33, lo cual quiere decir que el jefe no realiza con frecuencia actividades de incentivos o reconocimientos para premiar el logro de las metas de los departamentos.

### Dimensión Beneficios económicos

Figura 8: Beneficios económicos y sus ítems



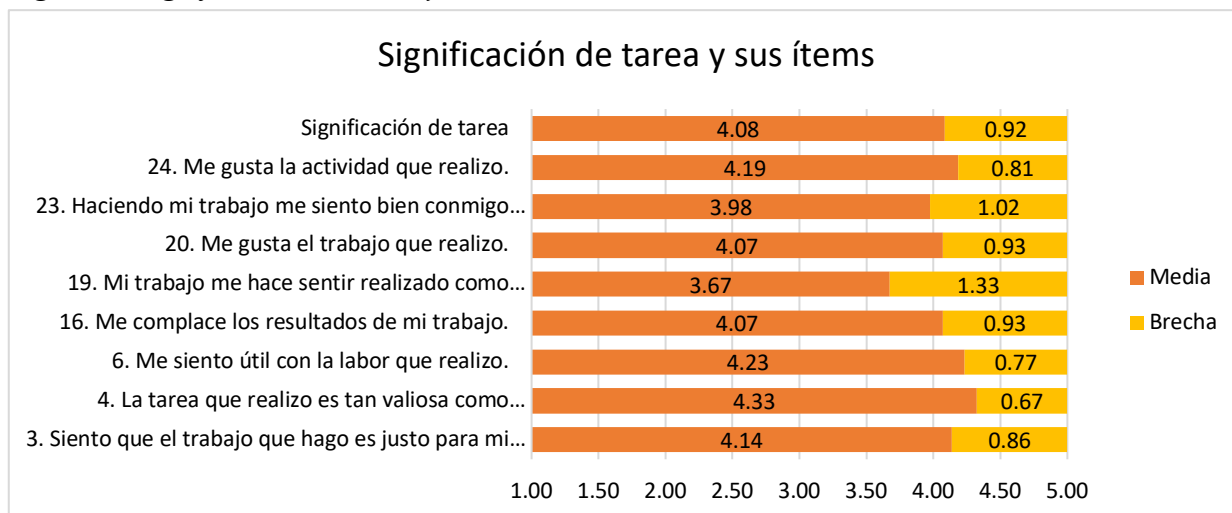
Fuente: Elaboración propia

En la figura 8, se observa que el ítem con mayor promedio en la dimensión beneficios económicos es “La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.”, con un promedio de 3.84 y una brecha de 1.16, el cual indica que posiblemente el jefe extralimita las funciones de sus trabajadores debido a la coyuntura actual, no midiendo la carga laboral y exigiendo el cumplimiento de tales actividades.

Por otro lado, el ítem con menor promedio en ésta dimensión es “Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.”, con un promedio de 3.30 y una brecha de 1.70, indica que los trabajadores sienten que no reciben el sueldo suficiente como para poder cumplir sus deseos.

### Dimensión Significación de tarea

Figura 9: Significación de tarea y sus ítems



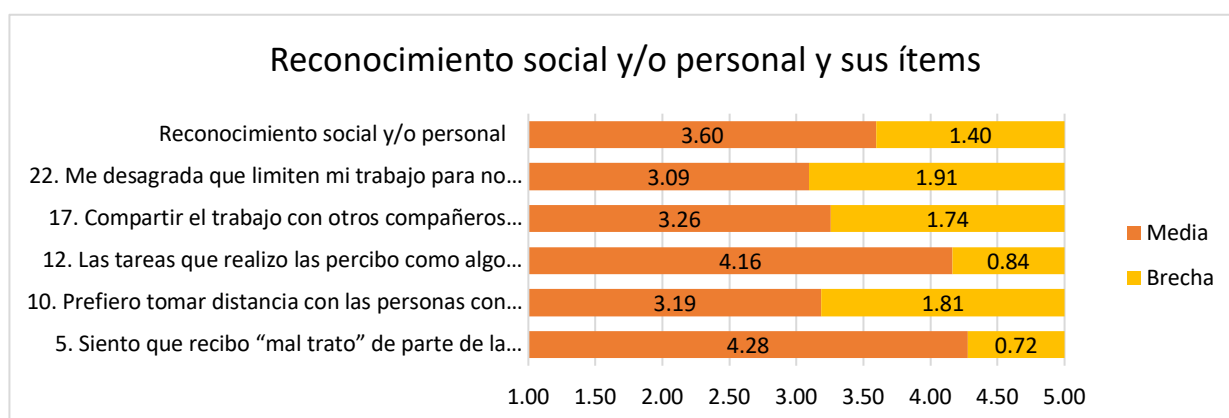
Fuente: Elaboración propia

En la figura 9, se puede observar que el ítem con mayor promedio de la dimensión significación de tarea es “La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.”, con un promedio de 4.33 y una brecha de 0.67, lo que quiere decir que los trabajadores sienten que sus actividades y/o puesto, es igual de importante como la de sus compañeros.

Por otro lado, el ítem con menor promedio es “Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.”, con un promedio de 3.67 y una brecha de 1.33, lo que significa que los trabajadores por más que les guste su trabajo y se sientan estables en él, creen que no es suficiente para auto realizarse y que aún les falta escalar más para cumplir todas sus metas.

### ***Dimensión Reconocimiento personal y/o social***

*Figura 10: Reconocimiento social y/o personal y sus ítems*



Fuente: Elaboración propia

En la figura 10, se observa que el ítem con mayor promedio de la dimensión reconocimiento social y/o personal es “Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.”, con un promedio de 4.28 y una brecha de 0.72, lo que significa que los colaboradores sienten que no son tratados de manera justa por parte de la institución.

Por otro lado, el ítem con menor promedio es “Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.”, con un promedio 3.09 y una brecha de 1.91, lo que quiere decir que a pocos trabajadores no les parece que exista un mayor control en cuanto al cumplimiento de los horarios puestos, ya que con ello se evitaría pagar horas extras.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Correlación de dimensiones por variable**

Debido a los resultados de la prueba de normalidad, se procedió a realizar la correlación Spearman, puesto que los datos no correspondían a una distribución normal

Tabla 11: Resultado de las correlaciones entre las dimensiones de Comunicación interna y Satisfacción laboral

		COMsuma	COMDEsuma	COMASsuma	COMHOSuma	COMDISuma	SATsuma	SACOSuma	SABESuma	SASISuma	SAREsuma	
Rho de Spearman	COMsuma	Coeficiente de correlación	1.000	,894**	,866**	,792**	,321*	,570**	,680**	0.236	,523**	,343*
		Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.036	0.000	0.000	0.127	0.000	0.024
	COMDEsuma	Coeficiente de correlación	,894**	1.000	,775**	,693**	0.037	,540**	,732**	0.215	,484**	0.270
		Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000	0.812	0.000	0.000	0.167	0.001	0.080
	COMASsuma	Coeficiente de correlación	,866**	,775**	1.000	,745**	0.091	,571**	,615**	0.239	,577**	,347*
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.000	0.563	0.000	0.000	0.122	0.000	0.022
	COMHOSuma	Coeficiente de correlación	,792**	,693**	,745**	1.000	0.108	,551**	,638**	0.237	,506**	,338*
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000		0.492	0.000	0.000	0.127	0.001	0.027
	COMDISuma	Coeficiente de correlación	,321*	0.037	0.091	0.108	1.000	0.051	-0.014	0.066	0.003	0.209
		Sig. (bilateral)	0.036	0.812	0.563	0.492		0.743	0.931	0.675	0.983	0.178
	SATsuma	Coeficiente de correlación	,570**	,540**	,571**	,551**	0.051	1.000	,826**	,658**	,729**	,705**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.743		0.000	0.000	0.000	0.000
	SACOSuma	Coeficiente de correlación	,680**	,732**	,615**	,638**	-0.014	,826**	1.000	,456**	,626**	,452**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.931	0.000		0.002	0.000	0.002
	SABESuma	Coeficiente de correlación	0.236	0.215	0.239	0.237	0.066	,658**	,456**	1.000	,367*	0.234
		Sig. (bilateral)	0.127	0.167	0.122	0.127	0.675	0.000	0.002		0.015	0.132
	SASISuma	Coeficiente de correlación	,523**	,484**	,577**	,506**	0.003	,729**	,626**	,367*	1.000	,382*
		Sig. (bilateral)	0.000	0.001	0.000	0.001	0.983	0.000	0.000	0.015		0.012
SAREsuma	Coeficiente de correlación	,343*	0.270	,347*	,338*	0.209	,705**	,452**	0.234	,382*	1.000	
	Sig. (bilateral)	0.024	0.080	0.022	0.027	0.178	0.000	0.002	0.132	0.012		

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que para que la prueba de correlación sea válida, el sigma tiene que ser menor a 0.05, y para que la correlación resulte positiva, el valor del coeficiente de correlación tiene que estar lo más cercano a 1.

Como podemos observar existen muchos valores de las sigmas inferiores a 0.05, los cuales significan que existe una relación altamente significativa entre esas dimensiones. Y los resultados de coeficiente de correlación nos brindarán valores los cuales nos indicarán si existe una correlación positiva o negativa entre las dimensiones de ambas variables. Con los resultados obtenidos podemos determinar que:

La dimensión comunicación descendente se relaciona de manera positiva con las dimensiones de condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de tarea y reconocimiento personal y/o social.

La dimensión comunicación ascendente se relaciona de manera positiva con las dimensiones de condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de tarea y reconocimiento personal y/o social.

La dimensión comunicación horizontal se relaciona de manera positiva con las dimensiones de condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de tarea y reconocimiento personal y/o social.

La dimensión comunicación diagonal se relaciona de manera positiva con las dimensiones de beneficios económicos, significación de tarea y reconocimiento personal y/o social, pero de manera negativa con la dimensión condiciones de trabajo.

## V. Discusión

Según el objetivo general, determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – filial Chiclayo, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 10 reflejaron un nivel de correlación positiva ( $r=0.570^{**}$ ) entre las variables Satisfacción laboral y Comunicación interna lo cual indica que la satisfacción laboral tiene una relación directa con la comunicación interna de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, resultados que son comparados con la investigación de Concha (2016), la cual presenta resultados positivos de relación entre satisfacción laboral y comunicación interna, con los cuales se puede inferir que independientemente de la comunicación que se dé dentro de la empresa, ésta influirá positiva o negativamente en la satisfacción del colaborador. Por tanto, Andrade (2005) afirma que la comunicación interna es un proceso el cual permite fortalecer las relaciones entre los miembros de una organización, lo que influye positivamente en su entorno laboral y en la satisfacción del trabajador.

Según el primer objetivo específico, determinar el nivel de comunicación interna en los colaboradores, los resultados obtenidos en la figura 1 indicaron que la comunicación interna se encuentra en un nivel bueno según la baremación del instrumento, lo que indicaría que dentro de la empresa, la comunicación funciona como un apoyo para la relación entre colaboradores que influye en su participación y desempeño, datos comparados con lo encontrado en la investigación realizada por Silva (2017), la cual concluyó que el nivel de comunicación es alta, con estos resultados se afirma que es necesario mantener una comunicación interna clara y concisa para evitar confusiones y así mismo para que los trabajadores puedan sentirse reconocidos e importantes. De este modo, Del Pozo (2000) afirma que una buena comunicación interna ayuda a incentivar la unidad entre los integrantes de una organización y permite también conocer e identificar sus debilidades para poder lidiar con ellas y mejorarlas.

Según el segundo objetivo específico, determinar el nivel actual de satisfacción laboral en los colaboradores, los resultados obtenidos en la figura 6 indicaron que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel bueno según la baremación del instrumento, la cual indicaría que los colaboradores se sienten cómodos y tienen una percepción buena con respecto a su ambiente de trabajo, resultados contrastados con lo encontrado en la investigación realizada por Regalado (2016), la cual concluyó que el nivel de satisfacción se encuentra en un nivel muy bajo,

reflejando una percepción negativa y pesimista sobre su situación laboral con estos resultados se afirmaría que es necesario mantener a los colaboradores contentos para que puedan conseguir resultados óptimos. Por otro lado, Davis & Newstrom (2003) afirma que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos que reflejan lo que la persona percibe de su área de trabajo y de los resultados obtenidos.

Según el tercer objetivo específico, determinar el grado de relación que existe entre las dimensiones de comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores, los resultados obtenidos en la tabla 11 determinaron que las dimensiones comunicación descendente, ascendente y horizontal presentan una correlación significativa con las dimensiones de la variable satisfacción laboral (condiciones de trabajo, beneficios económicos, significación de tarea y reconocimiento personal y/o social), no obstante la dimensión comunicación diagonal no posee una correlación con la dimensión condiciones de trabajo aunque con las demás dimensiones sí. Todo esto indicaría que la comunicación jefe-colaboradores se da de manera positiva ya que consideran que el jefe valora su esfuerzo, no limita su trabajo, reciben un sueldo aceptable, entre otros, por lo cual Palma (2005) afirma que la satisfacción laboral es toda aquella inclinación con respecto a las tareas que realiza, basado en los valores que obtiene por su experiencia en el trabajo y por el trato recibido por parte de superiores y compañeros de trabajo. Por otro lado, estos resultados también reflejan que el tipo de comunicación entre trabajadores del mismo nivel jerárquico es buena, lo cual genera satisfacción y el logro en equipo de objetivos, así mismo, Martínez & Nosnik (1988) afirman que la comunicación horizontal ayuda a la formación de equipos de trabajo puesto que, para el cumplimiento de las actividades a realizar se requiere que exista una buena comunicación entre los integrantes de ésta con el fin de que se logre un resultado eficiente y un mejor ambiente de trabajo.

## VI. Conclusiones

A partir del objetivo general planteado se pudo determinar que la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores es significativa, lo cual indica que la variación de una de estas variables provocará consecuencias en la otra, en este caso se puede determinar que dependiendo del nivel de comunicación que exista dentro de la organización producirá cierta satisfacción o insatisfacción en los colaboradores de la misma.

Asimismo, se determinó que el nivel de comunicación interna en los colaboradores es bueno, lo que significa que ellos poseen una comunicación eficaz que les permite realizar su trabajo para el logro de objetivos en común por medio de la utilización de los diferentes medios, sin embargo, existen indicadores que se pueden mejorar tales como la interacción entre las distintas áreas y niveles jerárquicos.

Por otro lado, se determinó que el nivel de satisfacción laboral actual en los colaboradores es bueno, lo que evidencia que existe una buena relación entre los miembros de la empresa, se sienten conformes con el trato brindado e identificados y comprometidos con la organización. No obstante, sienten que no valoran su esfuerzo y por otro lado, presentan inconformidad con respecto a los beneficios económicos percibidos.

Finalmente, se determinó que el grado de relación entre las dimensiones de comunicación interna (comunicación descendente, ascendente, horizontal y diagonal) con las dimensiones de satisfacción laboral (beneficios económicos, significación de trabajo y reconocimiento social y/o personal) es significativa. Asimismo, concluimos que la dimensión correspondiente a la variable satisfacción laboral (condiciones de trabajo) tiene una correlación significativa con comunicación ascendente, descendente y horizontal, mas no con la dimensión comunicación diagonal.

## VII. Recomendaciones

En relación con el objetivo general, se sugiere realizar reuniones por medio de video llamadas o por vía telefónica para que de esta manera exista una comunicación directa entre los colaboradores y directivos, lo que generará una conversación más fluida y un acercamiento visual entre colaboradores para identificar sus comportamientos o inquietudes, así mismo, sería positivo para la empresa programar los horarios de dichas reuniones de acuerdo con sus actividades personales, lo cual permitirá mejorar y aumentar la satisfacción laboral con el propósito que ellos se sientan cómodos y tengan un mejor desempeño.

Realizar dinámicas divertidas mensuales entre directivos y colaboradores por videoconferencias que sirva como un momento de recreación y relajación para que se evite el estrés de éstos, y pueda generar un mejor entorno y clima laboral, así mismo, dictar sesiones de coaching, que les permita promover trabajo en equipo, identificación con la empresa, actitud positiva y compromiso con la organización.

Se sugiere seguir mejorando la variable satisfacción laboral, por ello se propone evaluar los incentivos económicos: pagos de horas extras y una mejora salarial, así como incentivos no económicos: flexibilidad en cuanto el horario, ayuda en el crecimiento profesional y seguros.

Finalmente, se sugiere realizar seguimiento a los equipos de trabajo y una comunicación estratégica con los miembros de la organización por los distintos medios virtuales de comunicación, asimismo informarles los sucesos ocurridos dentro de la empresa para que puedan involucrarse y participar en la toma de decisiones con el fin de generar motivación e integración.

## VIII. Referencias bibliográficas

- Alfaro Peña, G. (2015). *Satisfacción laboral de los docente en la Universidad Científica del Sur, Villa el Salvador, 2015*. Lima.
- Alpaca. (2018). *Comunicación Organizacional y la Satisfaccion Laboral en los docentes del Colegio Advenista Salvador de Villa El Salvador - 2018*. Lima.
- AméricaEconomía. (2015). Los proyectos de las empresas fallan en un 50% por una mala comunicación interna | MBA & Educación Ejecutiva | MBA & Educación Ejecutiva - AméricaEconomía. *AméricaEconomía*.
- Balarezo Toro, B. D. (2014). *"La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE"*.
- Cepymenews. (2018). El 85% de las personas odian su trabajo - Cepymenews. *Cepymenews*.
- Chavez, & Zuñiga. (2018). *Nivel De Satisfaccion Laboral al interior de la Academia Pre-Universitaria Mendel a partir del proceso de Comunicacion interna en el primer semestre del año 2018*.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional: dinámica del éxito en las organizaciones*. Australia: Thomson.
- Concha, A. (2016). *Relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una universidad privada de la ciudad de guayaquil*. Guayaquil.
- Diaz, S. (2014). *Comunicación Organizacional Y Trabajo En Equipo ” ( Estudio Realizado En Una Institución De Educación Superior En La Ciudad De Quetzaltenango )*.
- Elías Villanueva, E. (2015). *Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública*.
- ESAN. (2018). La comunicación interna: una herramienta clave para manejar crisis organizacionales | Comunicación | Apuntes empresariales | ESAN. *ESAN*.
- Fernández, C. (1999). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Fernández. (2019). *Comunicacion Interna y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúñez de Mayolo de Huaraz, 2015*. Huaraz.
- García. (1998). *La comunicación interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- García, G. (2017). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 2.0, La comunicación siglo XX y la llegada del siglo XXI, el desafío de las empresas en la era digital*.

- García, & Yovera. (2018). *Relacion entre Satisfaccion Laboral y Productividad Laboral en docentes a tiempo completo de una Universidad Privada de la provincia de Chiclayo 2016*. Chiclayo.
- Gestión. (2015). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Gestión*.
- Goldhaber, G. (1984). *Comunicación organizacional*. Mexico.
- Gibson, L., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2013). *Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos*. Santa Fe: Mc Graw-Hill Interamericana Editores.
- Guardia, N. (2015). *Lenguaje y comunicación*. Nicaragua: CECC/SICA.
- Guzmán, V. (2012). *Comunicación organizacional*.
- Hernandez Siampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Hernández Siampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigacion*.
- Martinez, & Nosnik. (1988). *Comunicación organizacional práctica*. Mexico: Trillas.
- López, H. (2016). "Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil". Guayaquil.
- Núñez, L. (2017). *Satisfacción laboral y desempeño docente en la Institución Educativa Pública General Prado del distrito de Bellavista , Callao , 2015*. Lima.
- Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*.
- Regalado, S. (2016). *Presión Laboral y Satisfacción Laboral en docentes de una Universidad Privada de Trujillo*. La libertad.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional. (10a. Ed)*. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Silva, P. (2017). *Percepcion de la comunicacion interna y su influencia en la satisfaccion de los docentes de la institucion educativa Ignacion Merino de Talara, año 2016*. Talara.
- Zorrilla, & Arena. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación* (Vol. 11ª Edición.). Mexico: Aguilar Leon y Cal, Editores.

## IX. Anexos

Anexo N° 01: Cuestionario de Comunicación interna

### CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Buenas tardes, mi nombre es Sol Camila Llamosas Tacilla, curso la carrera de Administración de empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; la finalidad de este cuestionario es determinar la comunicación interna de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas.

Posteriormente, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. El llenado de este cuestionario será de manera anónima, cada ítem cuenta con 5 opciones las cuales serán indicadas a continuación. Lea cuidadosamente y marque solo una alternativa.

**Conteste todas las preguntas. No existen respuestas correctas e incorrectas.**

Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
TA	A	I	D	TD

#### DATOS GENERALES:

1. Sexo
  - a) Femenino
  - b) Masculino
  
2. Edad
  - a) 20 - 30 años
  - b) 31 - 40 años
  - c) 41 - 50 años
  - d) Más de 51 años
  
3. Estado Civil
  - a) Soltero (a)
  - b) Casado (a)
  - c) Divorciado (a)
  - d) Viudo (a)
  
4. Puesto que ocupa en la empresa
  - a) Directivo
  - b) Coordinador de escuela
  - c) Administrativo
  - d) Docente
  
5. Tiempo en la empresa
  - a) Menos de 1 año
  - b) 1 a 3 años
  - c) 3 a 6 años
  - d) Mas de 6 años

## 6. Grado académico

- a) Titulado
- b) Magister
- c) Doctor
- d) Otro: \_\_\_\_\_

	TA	A	I	D	TD
<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>					
1. El jefe explica claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.					
2. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.					
3. El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc.					
4. El jefe se preocupa por mantener el trabajo en equipo.					
5. El jefe informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.					
6. El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.					
7. El jefe reconoce cuando hago bien mi labor.					
8. Se ejercita la retroalimentación sobre el trabajo realizado.					
9. El jefe incita a que se expresen los puntos de vista de una manera objetiva.					
<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>					
10. En la organización se realizan coordinaciones con los jefes.					
11. Se mantiene una buena comunicación con el jefe.					
12. La forma de comunicación través de mail es efectiva.					
13. La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.					
14. Cuando se tiene alguna duda se comunica a los superiores.					
15. Existen dificultades para que la información llegue a mi jefe.					
<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>					
16. Se aplican herramientas tecnológicas que permiten una comunicación fluida dentro del área de trabajo.					
17. La comunicación entre las personas que laboran					

en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.					
18. Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en la unidad de trabajo.					
19. En la organización se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.					
20. En la institución se comparten funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.					
21. Existe apoyo entre las diferentes áreas de la institución.					
22. Existe una comunicación con otras áreas de trabajo.					
<b>COMUNICACIÓN DIAGONAL</b>					
23. En el área de trabajo se comparte la información y se coordina las actividades con otras áreas.					
24. Es fácil contactarse con los demás trabajadores que forman parte de otras áreas.					
25. Existe coordinación para el procesamiento de la información para otras áreas de trabajo.					

## Anexo N° 02: Cuestionario de Satisfacción laboral

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Buenas tardes, mi nombre es Sol Camila Llamosas Tacilla, curso la carrera de Administración de empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; la finalidad de este cuestionario es determinar la comunicación interna de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas.

Posteriormente, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. El llenado de este cuestionario será de manera anónima, cada ítem cuenta con 5 opciones las cuales serán indicadas a continuación. Lea cuidadosamente y marque solo una alternativa.

**Conteste todas las preguntas. No existen respuestas correctas e incorrectas.**

Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
TA	A	I	D	TD

**DATOS GENERALES:**

1. Sexo
  - a) Femenino
  - b) Masculino
  
2. Edad
  - a) 20 - 30 años
  - b) 31 - 40 años
  - c) 41 - 50 años
  - d) Más de 51 años
  
3. Estado Civil
  - a) Soltero (a)
  - b) Casado (a)
  - c) Divorciado (a)
  - d) Viudo (a)
  
4. Puesto que ocupa en la empresa
  - a) Directivo
  - b) Coordinador de escuela
  - c) Administrativo
  - d) Docente
  
5. Tiempo en la empresa
  - a) Menos de 1 año
  - b) 1 a 3 años
  - c) 3 a 6 años
  - d) Mas de 6 años
  
6. Grado académico
  - a) Titulado
  - b) Magister
  - c) Doctor

d) Otro: \_\_\_\_\_

ITEMS	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 para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
6. Me siento útil con la labor que realizo.					
7. El ambiente donde trabajo es confortable.					
8. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
10. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
11. Me disgusta mi horario.					
12. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
13. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
14. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
15. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
16. Me complace los resultados de mi trabajo.					
17. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
18. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
19. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
20. Me gusta el trabajo que realizo.					
21. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
22. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
23. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
24. Me gusta la actividad que realizo.					
25. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

## Anexo N° 03: Baremación de percentiles de instrumento de Comunicación interna

PERCENTIL	NIVEL	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	COMUNICACIÓN DIAGONAL	COMUNICACIÓN INTERNA
<b>0 a 25</b>	BAJO	2.33 - 3.55	2.67 - 3.66	2.43 - 3.85	2.33 - 3.32	2.44 - 3.67
<b>25 a 50</b>	REGULAR	3.56 - 3.99	3.67 - 3.82	3.86 - 3.99	3.33 - 3.66	3.68 - 3.87
<b>50 a 75</b>	BUENO	4.00 - 4.10	3.83 - 4.16	4.00 - 4.13	3.67 - 3.99	3.88 - 4.11
<b>75 a 100</b>	MUY BUENO	4.11 - 4.89	4.17 - 4.83	4.14 - 4.71	4.00 - 5.00	4.12 - 4.64
<b>MEDIA</b>		<b>3.89</b>	<b>3.85</b>	<b>3.96</b>	<b>3.68</b>	<b>3.88</b>

## Anexo N° 04: Baremación de percentiles de instrumento de Satisfacción laboral

PERCENTIL	NIVEL	CONDICIONES DE TRABAJO	BENEFICIOS ECONÓMICOS	SIGNIFICACIÓN DE TAREA	RECONOCIMIENTO PERSONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
<b>0 a 25</b>	BAJO	2.88 - 3.74	1.75 - 2.99	3.50 - 3.87	2.60 - 2.99	3.00 - 3.59
<b>25 a 50</b>	REGULAR	3.75 - 3.99	3.00 - 3.74	3.88 - 3.99	3.00 - 3.59	3.60 - 3.79
<b>50 a 75</b>	BUENO	4.00 - 4.12	3.75 - 3.99	4.00 - 4.37	3.60 - 3.99	3.80 - 4.03
<b>75 a 100</b>	MUY BUENO	4.13 - 4.75	4.00 - 4.50	4.38 - 4.75	4.00 - 4.80	4.04 - 4.68
<b>MEDIA</b>		<b>3.88</b>	<b>3.48</b>	<b>4.08</b>	<b>3.60</b>	<b>3.83</b>

## Anexo N° 05: Datos sociodemográficos de dimensión comunicación descendente

COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	ITEMS				TOTAL
<b>SEXO</b>	2	3	4	5	Total general
Femenino	2.33%	4.65%	27.91%	4.65%	39.53%
Masculino	0.00%	13.95%	39.53%	6.98%	60.47%
<b>Total general</b>	<b>2.33%</b>	<b>18.60%</b>	<b>67.44%</b>	<b>11.63%</b>	<b>100.00%</b>
<b>EDAD</b>	2	3	4	5	Total general
20 - 30 años	0.00%	4.65%	25.58%	4.65%	34.88%
31 - 40 años	0.00%	4.65%	27.91%	0.00%	32.56%
41 - 50 años	2.33%	9.30%	6.98%	2.33%	20.93%
Más de 51 años	0.00%	0.00%	6.98%	4.65%	11.63%
<b>Total general</b>	<b>2.33%</b>	<b>18.60%</b>	<b>67.44%</b>	<b>11.63%</b>	<b>100.00%</b>
<b>PUESTO EN LA EMPRESA</b>	2	3	4	5	Total general
Directivo	0.00%	2.33%	0.00%	2.33%	4.65%
Coordinador de escuela	0.00%	0.00%	6.98%	4.65%	11.63%
Administrativo	0.00%	6.98%	34.88%	4.65%	46.51%
Docente	2.33%	9.30%	25.58%	0.00%	37.21%
<b>Total general</b>	<b>2.33%</b>	<b>18.60%</b>	<b>67.44%</b>	<b>11.63%</b>	<b>100.00%</b>

## Anexo N° 06: Datos sociodemográficos de dimensión comunicación ascendente

COMUNICACIÓN ASCENDENTE				
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	ITEMS			TOTAL
<b>SEXO</b>	3	4	5	Total general
Femenino	9.30%	27.91%	2.33%	39.53%
Masculino	9.30%	46.51%	4.65%	60.47%
<b>Total general</b>	<b>18.60%</b>	<b>74.42%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>
<b>EDAD</b>	3	4	5	Total general
20 - 30 años	4.65%	27.91%	2.33%	34.88%
31 - 40 años	9.30%	23.26%	0.00%	32.56%
41 - 50 años	4.65%	16.28%	0.00%	20.93%
Más de 51 años	0.00%	6.98%	4.65%	11.63%
<b>Total general</b>	<b>18.60%</b>	<b>74.42%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>
<b>PUESTO EN LA EMPRESA</b>	3	4	5	Total general
Directivo	0.00%	4.65%	0.00%	4.65%
Coordinador de escuela	0.00%	6.98%	4.65%	11.63%
Administrativo	6.98%	37.21%	2.33%	46.51%
Docente	11.63%	25.58%	0.00%	37.21%
<b>Total general</b>	<b>18.60%</b>	<b>74.42%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>

## Anexo N° 07: Datos sociodemográficos de dimensión comunicación horizontal

COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	ITEMS				TOTAL
<b>SEXO</b>	2	3	4	5	Total general
Femenino	2.33%	4.65%	30.23%	2.33%	39.53%
Masculino	0.00%	4.65%	51.16%	4.65%	60.47%
<b>Total general</b>	<b>2.33%</b>	<b>9.30%</b>	<b>81.40%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>
<b>EDAD</b>	2	3	4	5	Total general
20 - 30 años	0.00%	0.00%	32.56%	2.33%	34.88%
31 - 40 años	0.00%	4.65%	27.91%	0.00%	32.56%
41 - 50 años	2.33%	4.65%	11.63%	2.33%	20.93%
Más de 51 años	0.00%	0.00%	9.30%	2.33%	11.63%
<b>Total general</b>	<b>2.33%</b>	<b>9.30%</b>	<b>81.40%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>
<b>PUESTO EN LA EMPRESA</b>	2	3	4	5	Total general
Directivo	0.00%	0.00%	4.65%	0.00%	4.65%
Coordinador de escuela	0.00%	0.00%	6.98%	4.65%	11.63%
Administrativo	0.00%	2.33%	41.86%	2.33%	46.51%
Docente	2.33%	6.98%	27.91%	0.00%	37.21%
<b>Total general</b>	<b>2.33%</b>	<b>9.30%</b>	<b>81.40%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>

## Anexo N° 08: Datos sociodemográficos de dimensión comunicación diagonal

COMUNICACIÓN DIAGONAL					
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	ITEMS				TOTAL
<b>SEXO</b>	2	3	4	5	Total general
Femenino	2.33%	9.30%	23.26%	4.65%	39.53%
Masculino	0.00%	25.58%	32.56%	2.33%	60.47%
<b>Total general</b>	<b>2.33%</b>	<b>34.88%</b>	<b>55.81%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>
<b>EDAD</b>	2	3	4	5	Total general
20 - 30 años	0.00%	18.60%	13.95%	2.33%	34.88%
31 - 40 años	0.00%	9.30%	23.26%	0.00%	32.56%
41 - 50 años	2.33%	2.33%	13.95%	2.33%	20.93%
Más de 51 años	0.00%	4.65%	4.65%	2.33%	11.63%
<b>Total general</b>	<b>2.33%</b>	<b>34.88%</b>	<b>55.81%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>
<b>PUESTO EN LA EMPRESA</b>	2	3	4	5	Total general
Directivo	0.00%	0.00%	4.65%	0.00%	4.65%
Coordinador de escuela	0.00%	2.33%	6.98%	2.33%	11.63%
Administrativo	0.00%	23.26%	20.93%	2.33%	46.51%
Docente	2.33%	9.30%	23.26%	2.33%	37.21%
<b>Total general</b>	<b>2.33%</b>	<b>34.88%</b>	<b>55.81%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>

## Anexo N° 09: Datos sociodemográficos de dimensión condiciones de trabajo

CONDICIONES DE TRABAJO				
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	ITEMS			TOTAL
<b>SEXO</b>	3	4	5	Total general
Femenino	6.98%	30.23%	2.33%	39.53%
Masculino	4.65%	51.16%	4.65%	60.47%
<b>Total general</b>	<b>11.63%</b>	<b>81.40%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>
<b>EDAD</b>	3	4	5	Total general
20 - 30 años	0.00%	30.23%	4.65%	34.88%
31 - 40 años	2.33%	30.23%	0.00%	32.56%
41 - 50 años	9.30%	11.63%	0.00%	20.93%
Más de 51 años	0.00%	9.30%	2.33%	11.63%
<b>Total general</b>	<b>11.63%</b>	<b>81.40%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>
<b>PUESTO EN LA EMPRESA</b>	3	4	5	Total general
Directivo	0.00%	4.65%	0.00%	4.65%
Coordinador de escuela	0.00%	9.30%	2.33%	11.63%
Administrativo	0.00%	41.86%	4.65%	46.51%
Docente	11.63%	25.58%	0.00%	37.21%
<b>Total general</b>	<b>11.63%</b>	<b>81.40%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>

## Anexo N° 10: Datos sociodemográficos de dimensión beneficios económicos

BENEFICIOS ECONÓMICOS					
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	ITEMS				TOTAL
<b>SEXO</b>	2	3	4	5	Total general
Femenino	4.65%	11.63%	23.26%	0.00%	39.53%
Masculino	0.00%	27.91%	30.23%	2.33%	60.47%
<b>Total general</b>	<b>4.65%</b>	<b>39.53%</b>	<b>53.49%</b>	<b>2.33%</b>	<b>100.00%</b>
<b>EDAD</b>	2	3	4	5	Total general
20 - 30 años	0.00%	16.28%	16.28%	2.33%	34.88%
31 - 40 años	0.00%	11.63%	20.93%	0.00%	32.56%
41 - 50 años	2.33%	9.30%	9.30%	0.00%	20.93%
Más de 51 años	2.33%	2.33%	6.98%	0.00%	11.63%
<b>Total general</b>	<b>4.65%</b>	<b>39.53%</b>	<b>53.49%</b>	<b>2.33%</b>	<b>100.00%</b>
<b>PUESTO EN LA EMPRESA</b>	2	3	4	5	Total general
Directivo	0.00%	0.00%	4.65%	0.00%	4.65%
Coordinador de escuela	2.33%	2.33%	6.98%	0.00%	11.63%
Administrativo	0.00%	20.93%	23.26%	2.33%	46.51%
Docente	2.33%	16.28%	18.60%	0.00%	37.21%
<b>Total general</b>	<b>4.65%</b>	<b>39.53%</b>	<b>53.49%</b>	<b>2.33%</b>	<b>100.00%</b>

## Anexo N° 11: Datos sociodemográficos de dimensión reconocimiento personal y/o social

**RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL**

<b>DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS</b>		<b>ITEMS</b>			<b>TOTAL</b>
<b>SEXO</b>		3	4	5	Total general
Femenino		20.93%	16.28%	2.33%	39.53%
Masculino		16.28%	39.53%	4.65%	60.47%
<b>Total general</b>		<b>37.21%</b>	<b>55.81%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>
<b>EDAD</b>		3	4	5	Total general
20 - 30 años		6.98%	23.26%	4.65%	34.88%
31 - 40 años		16.28%	16.28%	0.00%	32.56%
41 - 50 años		9.30%	11.63%	0.00%	20.93%
Más de 51 años		4.65%	4.65%	2.33%	11.63%
<b>Total general</b>		<b>37.21%</b>	<b>55.81%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>
<b>PUESTO EN LA EMPRESA</b>		3	4	5	Total general
Directivo		0.00%	4.65%	0.00%	4.65%
Coordinador de escuela		2.33%	6.98%	2.33%	11.63%
Administrativo		11.63%	30.23%	4.65%	46.51%
Docente		23.26%	13.95%	0.00%	37.21%
<b>Total general</b>		<b>37.21%</b>	<b>55.81%</b>	<b>6.98%</b>	<b>100.00%</b>

## Anexo N° 12: Datos sociodemográficos de dimensión significación de tarea

**SIGNIFICACIÓN DE TAREA**

<b>DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS</b>		<b>ITEMS</b>		<b>TOTAL</b>
<b>SEXO</b>		4	5	Total general
Femenino		32.56%	6.98%	39.53%
Masculino		53.49%	6.98%	60.47%
<b>Total general</b>		<b>86.05%</b>	<b>13.95%</b>	<b>100.00%</b>
<b>EDAD</b>		4	5	Total general
20 - 30 años		25.58%	9.30%	34.88%
31 - 40 años		32.56%	0.00%	32.56%
41 - 50 años		20.93%	0.00%	20.93%
Más de 51 años		6.98%	4.65%	11.63%
<b>Total general</b>		<b>86.05%</b>	<b>13.95%</b>	<b>100.00%</b>
<b>PUESTO EN LA EMPRESA</b>		4	5	Total general
Directivo		4.65%	0.00%	4.65%
Coordinador de escuela		6.98%	4.65%	11.63%
Administrativo		37.21%	9.30%	46.51%
Docente		37.21%	0.00%	37.21%
<b>Total general</b>		<b>86.05%</b>	<b>13.95%</b>	<b>100.00%</b>

## Anexo N° 13: Carta de presentación



Señora  
Mgtr. Valeria Llontop Hernández  
Directora de Escuela de Administración de Empresas  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

De mi consideración:

Por medio de esta presente carta, le hacemos constar que se le autoriza a la estudiante SOL CAMILA LLAMOSAS TACILLA, actualmente cursando el VIII ciclo de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, realizar su trabajo de investigación que lleva por título: "Comunicación interna y Satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo", permitiéndole recabar información para su proyecto en los cursos de Seminario de Tesis I, II y III según su cronograma de actividades.

Atentamente



Econ. Rocío del Pilar Bustamante Torres  
Coordinadora de Gestión y Talento

## Anexo N° 14: Constancias de validación por juicio de expertos

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, **VALERIA LLONTOP HERNÁNDEZ**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de empresas**, titulado **"COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CHICLAYO, 2019**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 11 de junio de 2020.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Valeria Llontop Hernández", is positioned above a dashed horizontal line.

**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Dr./ Mg./Lic. Nombre:** Valeria Llontop Hernández

**Cargo Actual:** Docente escuela Administración de Empresas

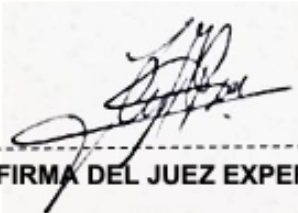


### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **LINDA MARITA CRUZ PUPUCHE**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado **“COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CHICLAYO, 2019”**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 11 de junio de 2020.



-----  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

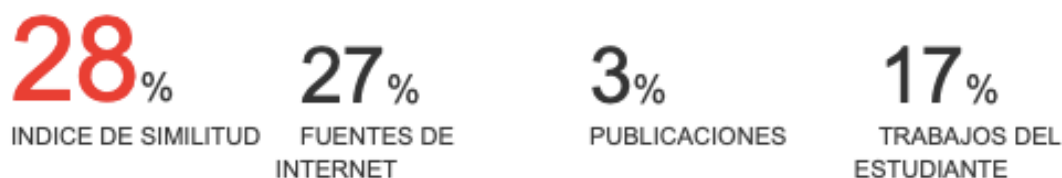
**Dr./ Mg./Lic. Nombre:.** Mtra. Cruz Pupuche Linda Marita

**Cargo Actual:** DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## Anexo N° 15: Informe de similitud

## COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CHICLAYO, 2019

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>creativecommons.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>