

“ESTRATEGIAS DE COMUNICACION INTERNA Y
SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES
DE LA EMPRESA FIRSTFLAG E.I.R.L 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Autores:

Karolina Nikole Huarache Angeles
Angela Anayeli Ñahuero Huaman

Asesor:

Mg. Carla Eloisa Arriola Alvarado
<https://orcid.org/0000-0001-7262-2069>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Dr. Victor Hugo Haro Hidalgo	09862514
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Gustavo Isaac Barrantes Morales	40957810
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Juan Carlos Ganoza Aleman	30835154
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

ESTRATEGIAS DE COMUNICACION INTERNA Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FIRSTFLAG E.I.R.L 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

- 1** Nemecio Lorenzo Valenzuela Salazar, Clara Patricia Buentello Martínez, Verónica Lizzeth Villarreal Sánchez, Claudia Teresa Ruiz Briones et al. "Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila", Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios), 2020
Publicación

<1 %

- 2** Segundo Gonzalo Pazmay Ramos. "Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador", Podium, 2019
Publicación

<1 %

- 3** Laura Becerra-Astudillo, Belén Vargas-Díaz, Carlos Molina, Jorge Serrano-Malebrán, Fernando Garzón-Lasso. "Teleworking in times of a pandemic: An applied study of

<1 %

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza de continuar para cumplir con mis metas y ser mi guía en momentos difíciles, A mi madre por ser mi motivación día a día y ser mi más grande ejemplo de superación en la vida, por sus consejos y amor incondicional. A mi padre por apoyarme a lo largo de mi carrera y ser mi soporte cuando lo necesito.

Karolina Nikole Huarache Angeles.

A mi madre, quien es mi fuente de inspiración para superar cada obstáculo y cumplir cada meta que me proponga, y es la persona que me ha brindado su amor y apoyo en todo momento. A mi padre, quien me enseñó a nunca rendirme hasta cumplir cada uno de mis sueños. Aunque hoy no pueda abrazarlo físicamente, lo abrazo con el alma.

Angela Anayeli Ñahuero Huaman.

AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos dado las fuerzas necesarias cada día para poder cumplir con una de nuestras metas más deseadas y quien ha sido nuestra guía durante este camino, a nuestra familia por sus constantes palabras de aliento y motivación, a nuestros profesores quienes han compartido todos los conocimientos y experiencia a lo largo de este tiempo incentivando nuestro desarrollo y aprendizaje.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS	44
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	77
REFERENCIAS	86
ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos encuesta - cuestionario	40
Tabla 2 Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach.....	41
Tabla 3 Estadística de fiabilidad de la variable Comunicación Interna.....	41
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de la variable Satisfacción Laboral	41
Tabla 5 Prueba de normalidad Shapiro Wilk.....	42
Tabla 6 Correlaciones entre Comunicación Interna y Satisfacción Laboral	44
Tabla 7 Tabla cruzada Comunicación interna y Satisfacción laboral.....	45
Tabla 8 Correlaciones entre la dimensión Ascendente y Satisfacción Laboral.....	46
Tabla 9 Tabla cruzada Comunicación Interna Ascendente y Satisfacción laboral.....	47
Tabla 10 Correlaciones entre la dimensión Descendente y Satisfacción Laboral	48
Tabla 11 Tabla cruzada Comunicación Interna Descendente y Satisfacción Laboral.....	49
Tabla 12 Correlaciones entre la dimensión Horizontal y Satisfacción Laboral	50
Tabla 13 Tabla cruzada Comunicación Interna Horizontal y Satisfacción laboral	51
Tabla 14 ¿Recibe la atención adecuada al momento de comunicarse con su jefe?.....	52
Tabla 15 ¿Cree que los comentarios o sugerencias hacia sus superiores son tomados en cuenta?.....	53
Tabla 16 ¿Recibe por parte de sus jefes la confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?.....	53
Tabla 17 ¿Se le permite hacer retroalimentación o preguntas sobre la información adquirida?	54
Tabla 18 ¿Tiene confianza para dialogar sobre temas personales con su jefe?.....	55
Tabla 19 ¿Recibe información clara y precisa de su jefe sobre su desempeño?	56
Tabla 20 ¿Recibe la información necesaria para poder desempeñar eficientemente su trabajo?	57
Tabla 21 ¿Cree que su jefe hace uso de un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?....	57
Tabla 22 ¿Las instrucciones que recibe de sus superiores son claras?.....	58
Tabla 23 ¿Al momento que su jefe le brinda información se da de manera oportuna?.....	59
Tabla 24 ¿Existe un clima de confianza entre sus compañeros?.....	60
Tabla 25 ¿Cree que hay integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel para el desarrollo de tareas y solución de problemas?.....	60
Tabla 26 ¿Cree que la comunicación entre compañeros del mismo nivel sucede de manera abierta?	61
Tabla 27 ¿El lenguaje que utilizan sus compañeros del mismo nivel es claro?	62
Tabla 28 ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?.....	63
Tabla 29 Me siento identificado/a con la empresa.	64
Tabla 30 Me siento identificado/a con la misión de la empresa.....	64
Tabla 31 Pienso que la empresa pone en práctica sus valores.....	65
Tabla 32 El desarrollo del personal es una base fundamental en los valores de la empresa.	66
Tabla 33 Me siento orgulloso de formar parte de la empresa.....	67
Tabla 34 Percibo que hay confianza para dialogar de problemas laborales con mi jefe....	67
Tabla 35 El trabajo que realizo en la empresa me permite alcanzar mis objetivos personales.	68
Tabla 36 Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo dentro de la empresa.	69
Tabla 37 Me encuentro satisfecho por las oportunidades que la empresa me brinda a nivel laboral.	70

Tabla 38 Tengo oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.....	70
Tabla 39 Las capacitaciones que ofrece la empresa son importantes para mi desempeño. 71	
Tabla 40 Recibo reconocimiento por mi esfuerzo de parte de mi jefe.	72
Tabla 41 <i>En la empresa reconocen el esfuerzo por mejorar mi trabajo.</i>	73
Tabla 42 Los incentivos económicos me ayudan alcanzar las metas establecidas en la empresa.	74
Tabla 43 Los beneficios que me da la empresa son mejores que los ofrecidos por otras empresas en las que he trabajado.....	75
Tabla 44 Me siento seguro con mi puesto de trabajo dentro de la empresa.	76

Índice de figuras

Figura 1 Características de la comunicación	17
Figura 2 Medios de Comunicación Interna	17
Figura 3 Tipos de comunicación interna en las organizaciones	19
Figura 4 Factores que influyen en la Satisfacción Laboral	21
Figura 5 Factores determinantes de la Satisfacción Laboral	22
Figura 6 Diseño de investigación	36
Figura 7 Distribución de la población	37

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023. De igual manera la investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal – correlacional y de alcance descriptivo. Por otro lado, se escogió como técnica a la encuesta y se tiene como instrumento 2 cuestionarios. Cabe resaltar que se aplicó el alfa de Cronbach para comprobar la confiabilidad de estos. Estos fueron aplicados de manera virtual a la totalidad de los colaboradores de la empresa (40), estos perteneces a los diferentes niveles jerárquicos y áreas de la empresa. Además, se usó a la totalidad de la población como muestra de estudio. Los resultados evidenciaron que la comunicación interna se relación positiva y significativamente con la satisfacción laboral en la empresa FirstFlag E.I.R.L; ya que la relación entre ambas variables es directa, teniendo 0.685 en la correlación de Spearman. Esto concluye que mientras la comunicación interna sea mejor, habrá mayor satisfacción laboral dentro de la empresa, por lo que se considera importante los factores que intervienen en la satisfacción laboral para que con ello se emplee estrategias comunicativas en donde se tenga en cuenta el canal y medio a utilizar.

PALABRAS CLAVES: Comunicación interna, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine how internal communication is related to job satisfaction in the employees of the company FirstFlag E.I.R.L Lima, Peru in the year 2023. Likewise, the research has a quantitative approach, non-experimental design. cross section – correlational and descriptive scope. On the other hand, the survey was chosen as a technique and two questionnaires were used as instruments. It should be noted that Cronbach's alpha was applied to check their reliability. These were applied virtually to all of the company's collaborators (40), these belong to the different hierarchical levels and areas of the company. In addition, the entire population was used as a study sample. The results showed that internal communication is positively and significantly related to job satisfaction in the company FirstFlag E.I.R.L; since the relationship between both variables is direct, having 0.685 in the Spearman correlation. This concludes that while internal communication is better, there will be greater job satisfaction within the company, which is why the factors that intervene in job satisfaction are considered important so that communication strategies are used that take into account the channel and medium to use.

Keywords: Internal communication, job satisfaction.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día, hay un notable interés por parte de las organizaciones en implementar estrategias de comunicación interna; las cuales impulsan, motivan y se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores. Esto independientemente del rubro en el que se desarrollan y la manera en que emplean la comunicación organizacional, pues de igual modo se va a ver reflejado en el grado de satisfacción laboral y productividad de cada uno de sus trabajadores. Por lo tanto, también es indispensable conocer los factores que se consideran en la satisfacción laboral. La comunicación organizacional abarca a todos los miembros de la empresa tomando en cuenta la jerarquía, puesto que, existen diversos tipos de comunicación y mensajes que se transmiten en el proceso comunicativo. Asimismo, para cumplir los objetivos de la empresa todos los miembros deben mantenerse informados de los sucesos que ocurran en la misma.

La comunicación interna tiene sus inicios entre los años 70 y 90 en Estados Unidos, en ese tiempo se consideraba como una disciplina dentro del área de Recursos Humanos, se tuvo en cuenta tres tipos: En primera instancia, se enfocaban principalmente en el salario que recibía el empleado, las condiciones laborales e infraestructura. Además, se basaba en lo que se debía hacer y cómo se iba a hacer. Por último, en las políticas, normas y cultura organizacional. Sin embargo, en la actualidad es percibida y reconocida como un valor estratégico fundamental dentro de la organización (Pineda & Ruiz, 2019). Previamente a la planificación de una estrategia comunicativa se debe conocer la información necesaria tales como la misión, visión y las situaciones futuras que se va a lograr. Adicionalmente, se debe tener presente el tipo de comunicación que se empleará al momento de transmitir información a los colaboradores (Nieva & Martínez, 2016). No obstante, aun en estos

tiempos la comunicación interna es la parte más abandonada en cuanto a las estrategias empresariales de tal manera que se pone en riesgo el cumplimiento de objetivos organizacionales. Puesto que, carecen de un modelo comunicativo estructurado y desconocen los beneficios y el valor que tiene en la trayectoria a convertirse en empresas competitivas (Gestión, 2021).

Según Egas & Yance (2018) señalan que la comunicación interna planteada de manera estratégica en las organizaciones representa el uso y coordinación de recursos con el fin de crear ciertos vínculos que mantienen los hechos y las ideas equilibradamente. Por lo que muchas veces, va a demandar modificaciones en la forma en la que se están comunicando dentro de la organización, esto también incluye agentes internos y externos.

De acuerdo a una encuesta realizada, los resultados evidenciaron que solo el 24% de los peruanos se encuentran felices y satisfechos con su trabajo, lo que tiene como principal causa el poco compromiso que tiene el empleado con su trabajo, puesto que no encuentra motivación para poder comunicar su sentir, ya que la mayoría de veces las empresas no toman en cuenta la comunicación interna, sino que más bien tiene como prioridad comentarios externos a la organización. Además, se demostró que la comunicación interna aporta al buen funcionamiento productivo, reduce la incertidumbre y el temor de los trabajadores (La República, 2020).

Por otro lado, la satisfacción laboral, ha sido un tema de mucha investigación desde el siglo XX (Judge et al., 2017, como se citó en Pujol & Dabos, 2018). Esta se enfoca en dos campos: El primer campo es el comportamiento, el cual se centra en entender las diversas variables que se asocian a la realidad empresarial, entre ellas se encuentran el desempeño, el compromiso de los trabajadores, el ausentismo laboral y la rotación. En cambio, el segundo campo, la Psicología laboral, se desliga de la relevancia moral al instaurar y dar mayor

importancia al bienestar de los trabajadores de la empresa, desde la perspectiva de la salud mental y física de cada uno de ellos (Grant et al., 2009; Tsaousis et al., 2007; Schat et al., 2005, como se citó en Pujol & Dabos, 2018).

Wright y Cropanzano indican que la satisfacción laboral es como una respuesta afectiva y se da a revelar a la hora de confrontar la realidad laboral, y el punto de vista de cada trabajador sobre el lugar donde ejercen sus labores (como se citó en Sanín & Salanova, 2014). Por consiguiente, es un factor primordial debido a que interviene en la eficiencia y eficacia de los colaboradores, al desarrollar cada actividad en su trabajo.

Recientemente se dio a conocer que “la importancia de la satisfacción laboral radica en la imperiosa necesidad del estudio de los comportamientos de los trabajadores, ya que este aspecto como la insatisfacción, inciden directamente en el desempeño y rendimiento productivo de las organizaciones” (Chiang, 2010, como se citó en Yáñez & Yáñez, 2020). Dicho de otra manera, la satisfacción laboral es sumamente importante en el contexto empresarial, por lo que, si el trabajador no está gratamente satisfecho en su puesto de trabajo, no rendirá lo mejor de él y mucho menos se exigirá para realizar y presentar un trabajo adecuado. Esto trae como consecuencia que las empresas no puedan lograr los objetivos establecidos en el tiempo propuesto. Por consiguiente, “Un trabajador satisfecho, comprometido, que siente que sus aportaciones son tenidas en cuenta y que trabaja en equipo, tenderá a manifestar una mayor diligencia en el desempeño de su trabajo” (Mendoza et al., 2010, como se citó en González et al., 2011).

En suma, parafraseando a Penly y Hawkins (1980, como se citó en Ocampo, 2018) señala que el uso de estrategias de comunicación interna organizacional tiene relación con diversos aspectos, pero antes es importante saber que para lograr un nivel óptimo de satisfacción laboral se debe poner en práctica un correcto proceso comunicativo; puesto que,

mediante ello se informará de manera clara y precisa el desempeño de cada trabajador, y las actividades planteadas con el objetivo de realizarse de la mejor manera posible. Por otro lado, cuando una empresa no posee una planificación de comunicación organizacional, entonces va a afectar el desarrollo de tareas y desempeño de los colaboradores, simultáneamente se va a generar conflictos entre los miembros de la organización (Tamayo, 2020).

Según Hospinal (2016) indica que dentro del mundo empresarial se logra evidenciar que cuando los trabajadores presentan bajos niveles de productividad y satisfacción en el trabajo que realizan se ve relacionado con el tipo de comunicación interna organizacional que emplean, puesto que en muchos casos no se toman en cuenta sus opiniones o sugerencias, no logran llegar hacia sus superiores. Esto se debe a que estamos muy acostumbrados a que la comunicación suceda desde los altos mandos hacia sus empleados. Entonces, la comunicación interna y satisfacción laboral se consideran indicadores que se deben tomar en cuenta para la planificación y ejecución de estrategias con miras a la mejora, de tal manera que permita revertir esta situación.

Acorde a Gallegos y Cáceres (2016) afirman que los trabajadores de las organizaciones tienen un mejor desempeño al encontrarse satisfechos en el lugar y ambiente en el que trabajan. A ello, se le atribuye que cuentan con buenas relaciones comunicativas entre los miembros de la organización.

Después de lo expuesto anteriormente, resulta conveniente comprender la situación actual en los colaboradores en el contexto laboral en el que trabajan y se desarrollan a diario, para el cumplimiento de sus actividades dentro de la empresa teniendo en cuenta la manera en la que emplean la comunicación interna para que así se pueda analizar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores. Es por ello, que el presente trabajo de investigación

tiene como objetivo principal determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L en el año 2023.

1.2. Marco teórico

Comunicación interna

Pazmay et al. (2019) sustenta que la buena práctica de comunicación interna en la organización tiene como objetivo lograr una relación armoniosa entre la productividad y entornos como: social, político y cultural; con el propósito de hacer a las empresas más competitivas. Además, conlleva a la creación de relaciones internas en la empresa a la misma vez crea una perspectiva de unidad, lo cual ayuda al colaborador a tener conocimiento claro de su desempeño por lo tanto incrementa su compromiso individual como su compromiso con la organización.

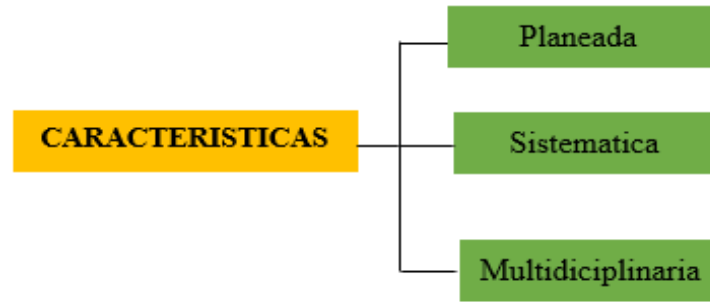
Además, Belategi et al. (2019) la describe como una herramienta estratégica lo cual, la adecuada política de comunicación interna guarda relación con diferentes ámbitos o aspectos en la empresa tales como: la motivación de los colaboradores, satisfacción laboral, como se identifican sus trabajadores en relación con la empresa, su productividad y por último los resultados que se alcancen en base a su trabajo realizado.

En tanto, Pazmay (2017) la define como la comunicación que ocurre dentro de la empresa y está orientada a las relaciones interpersonales dentro de la organización. Adicionalmente, comprende el intercambio de información referente a temas personales, es decir no sólo están asociadas a las prácticas o actividades laborales.

Según Valskov (2014) citado en (Pazmay et al., 2017) argumenta que la comunicación interna se caracteriza por ser:

Figura 1

Características de la comunicación



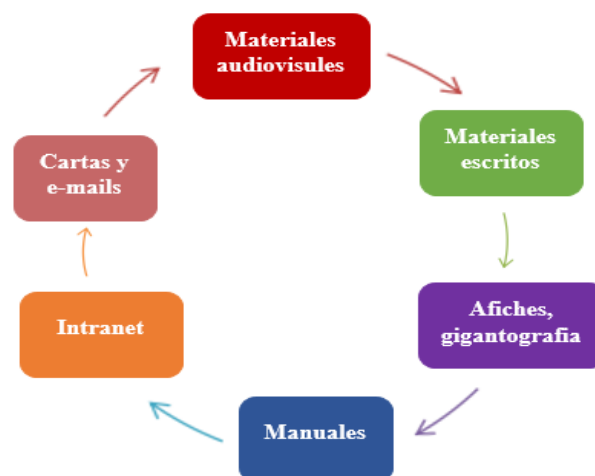
Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en (Pazmay et al., 2017).

Planeada, ya que no es accidental y se considera como un proceso estructurado. Sistemática, puesto que tiene como base la investigación científica, en su proceso comprende la ciencia y disciplina. Por último, multidisciplinaria porque la información compartida no es suficiente para considerarlo como causa del desempeño laboral, más bien se debe trabajar de manera integrada para cumplir con los objetivos.

Aparte de ello, las empresas emplean de manera estratégica diferentes medios para establecer un óptimo flujo comunicativo organizacional. Por lo que, se debe optar por usar los más convenientes que se adecue al tipo de información por transmitir (Peña, 2015).

Figura 2

Medios de Comunicación Interna



Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en (Peña, 2015).

Materiales audiovisuales. En su mayoría las organizaciones cuentan con diferentes plataformas digitales, mediante ello los colaboradores se encuentran informados de los acontecimientos sucedidos dentro de la empresa. (Peña, 2015).

Materiales escritos. Se hace uso de este medio, especialmente para plasmar noticias, comunicados, resultados, notas, colaboraciones, etc. (Peña, 2015).

Afiches y gigantografías. Es común el uso de este medio de comunicación en las áreas administrativas, se caracteriza por su gran impacto visual con el fin de captar la atención y sea fácil de recordar (Peña, 2015).

Manuales. Este tipo de medio, contienen información específica. Son utilizados en capacitaciones por la facilidad para realizar consultas mediante ellos. (Peña, 2015).

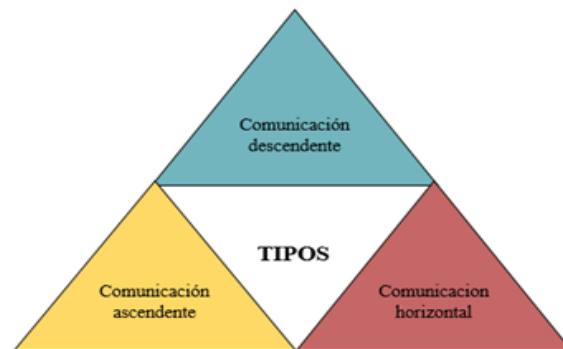
Intranet. En los últimos tiempos, su uso es muy común, ya que los colaboradores pueden estar conectados a tiempo real. Es considerado como la mejor opción para aumentar el nivel de comunicación interna (Peña, 2015).

Cartas y emails. Las cartas son consideradas como un medio de soporte, y los e-mails se caracterizan por su nivel de rapidez y la interacción que ocurre en tiempo real, Sin embargo, pueden ser olvidados con facilidad, debido a la saturación (Peña, 2015).

Cabe destacar que la comunicación interna es considerada como un patrón referente a la interacción social y humana que se da entre los miembros de la organización, es por ello que se da entre diferentes miembros de la empresa, los cuales pertenecen a diferentes niveles de jerarquía y según ello, se divide en los siguientes tipos: (Robles, 2014).

Figura 3

Tipos de comunicación interna en las organizaciones



Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos en (Robles et al., 2014).

Comunicación descendente. Este tipo de comunicación se da desde el administrador, gerente o jefe hacia los subordinados, tiene mayor énfasis en la autoridad o liderazgo. Igualmente, es considerada como la manera más natural que se da la comunicación, debido que es muy usual ver a los subordinados atentos y a la espera de información por parte de sus superiores. Entre sus funciones se encuentra: motivar, incentivar, impulsar y dirigir a los miembros de la empresa.

Comunicación ascendente. Se da por parte del subordinado hacia el nivel más alto de la jerarquía organizacional, se refieren mayormente a lo que la persona dice sobre el mismo, sobre la organización y sobre otros. Al no ser tan común, suele ser más inexistente puesto que, en su aplicación se presentan complicaciones. Su efectivo funcionamiento depende del medio y canal de comunicación que se emplee. Adicionalmente, origina una mayor participación, ya que brinda seguridad a los trabajadores, es considerada como un indicador de la buena gestión comunicativa.

Comunicación horizontal. Esta comunicación ocurre entre los mismos compañeros, es decir entre personas que se encuentran en un mismo nivel de jerarquía, con tres misiones: primero, brindar apoyo socioemocional, en segundo lugar, la coordinación entre los

compañeros para elaborar las tareas en equipo; en tercer lugar, compartir responsabilidades y se trabaje de manera equitativa. Esta comunicación es una de las mejores opciones para poder llevar y mantener el control en la empresa.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es definida como el conjunto de actitudes y comportamientos que desarrollan los trabajadores en su puesto de trabajo. Los cuales van aludidas hacia el trabajo de forma general o hacia partes específicas del mismo (Bravo et al., 1996, como se citó en Manosalva et al., 2015). Asimismo, esto concuerda con lo que Robbins (1996) señala, que la satisfacción laboral en el centro de trabajo se relaciona a la actitud de cada trabajador hacia su trabajo. Esta actitud se fundamenta en los valores y creencia que tiene cada trabajador al desenvolverse en su centro de trabajo (como se citó en Charaja & Mamani, 2013).

Flórez (1992) es la forma de cómo cada trabajador se siente identificado con su centro laboral. Por lo cual, para lograr una correcta satisfacción se debe tener en cuenta varios aspectos, como la remuneración, las situaciones de trabajo, las relaciones interpersonales, modo de control y ocasiones de promoción, entre otros (como se citó en Cuba 2017).

Se puntualiza la satisfacción laboral como el comportamiento del trabajador frente a las experiencias laborales que tiene en su centro laboral. A la vez, Morris y Venkatesh (2010) la conceptualizan como la favorabilidad o la desfavorabilidad con la que usualmente los trabajadores estiman su trabajo, teniendo en cuenta a la recompensa, el salario y las evaluaciones como factores claves. Edwards (2008) recalca que la empresa puede llegar a contribuir en la satisfacción laboral de sus trabajadores, mediante preparaciones que mejoren la productividad de ellos, remuneraciones justas o recompensas por un trabajo bien realizado (como se citó en Omar, 2011).

Se puede señalar que cuando los trabajadores se sienten satisfechos realizan un trabajo de calidad, responsable, confiable y lo entregan antes del tiempo establecido para la presentación. Por otro lado, Whitman et al. (2010) indica que los trabajadores satisfechos laboralmente anhelan seguir siendo miembros de la empresa, en cambio los trabajadores insatisfechos apetecen cambiar de trabajo o renunciar a su puesto laboral (como se citó en Omar, 2011). El término de satisfacción laboral es percibido de diferentes maneras y depende mucho de los diversos factores que pueden influir.

Figura 4

Factores que influyen en la Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración Propia.

Para (Vega et al., como se citó en Meza, 2017) la satisfacción permite preservar el grado de idoneidad que tienen los colaboradores en su centro de trabajo, y de estos se emiten dos tipos de factores que afectan las habilidades y capacidades: Extrínsecos e Intrínsecos, los cuales causan que las personas tengan un equilibrio entre todos los aspectos que determinan la opinión que tienen cada uno de ellos sobre su entorno de trabajo (Varghese & Chirayath, 2016, como se citó en Meza, 2017).

Factores Intrínsecos. Llamados también factores motivadores, su función principal es generar mayor satisfacción. Este hace referencia a los deberes, tareas y funciones que tiene el trabajador relacionado con su cargo correspondiente. Entre ellos se encuentran el reconocimiento, autonomía, responsabilidad y crecimiento laboral. Estos causan una mayor

permanencia de satisfacción laboral y productividad en cada trabajador (Herzberg, 1989, como se citó en Charaja & Mamani, 2013)

Factores Extrínsecos. Llamados factores de higiene son ideales para prevenir la insatisfacción laboral. Estos aluden a las condiciones que envuelven y rodean al trabajador mientras desempeña su trabajo. Entre ellos se encuentran la remuneración, seguridad de permanencia, supervisión por parte de los jefes, relaciones interpersonales y políticas organizacionales (Herzberg, 1989, como se citó en Charaja & Mamani, 2013)

Una empresa al tener identificados y analizados estos factores, pueden trabajar en ellos y de esta manera reducir la insatisfacción laboral que los trabajadores pueden percibir dentro de su entorno laboral.

Para Robbins (1998) los principales factores que determinan la satisfacción son: el reconocimiento laboral, recompensas, remuneración, condiciones de trabajo, desarrollo laboral, relaciones interpersonales, compañeros que brinden ayuda y la identificación con la empresa (citado en Pérez & Rivera, 2015).

Para el desarrollo del presente trabajo, se toma en cuenta 3 factores que intervienen en la satisfacción laboral, las cuales son:

Figura 5

Factores determinantes de la Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración Propia

Identificación con la empresa. La identificación con la empresa hace referencia a el involucramiento y los aportes de los trabajadores en los diferentes proyectos; dado que van a estar enfocados hacia la misión y visión de la empresa, logrando una mayor dedicación, mejora en la calidad, la productividad y el rendimiento de cada uno de ellos (Vásquez, 2014).

Así pues, los trabajadores que están sumamente involucrados e identificados con su trabajo forman una ética profesional. Se preocupan porque haya un crecimiento laboral en ellos mismos y les causa una emoción a la hora de participar en las tomas de decisiones que pueda haber en su centro laboral. Por lo tanto, no suelen faltar a su trabajo, están dispuestos en invertir horas extras para realizar su trabajo y se esfuerzan por dar lo mejor de ellos para entregar un trabajo lo más eficientemente posible, y que supera las expectativas de su jefe inmediato.

Para Cuba (2017), la identificación con la empresa es fundamental, ya que es un factor clave para el desarrollo y la mejora de la empresa. Debido a que, si el trabajador toma los propósitos y objetivos como de él mismo, se garantiza un trabajo estable y duradero, y se estipula una mayor confianza entre ambas partes. Además, cuando se pone en práctica la identidad, se consolida otros aspectos relacionados como la comunicación interna, compromiso laboral, satisfacción laboral, motivación, etc.

Reconocimiento laboral. Otro factor para mejorar la satisfacción de los trabajadores es el reconocimiento laboral en la empresa. Pérez y Rivera (2015) la precisan como un sistema de recompensas relacionadas a la satisfacción laboral, en el cual existen 2 tipos: Extrínsecas e intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son atribuidas por la empresa y depende del esfuerzo y desempeño de los trabajadores; en cambio las recompensas intrínsecas hacen referencia a las experiencias del propio trabajador como los sentimientos

de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho (como se citó en Cuba, 2017).

Sin embargo, los incentivos en la remuneración por el trabajo o servicio correctamente realizado, muchas veces no funciona para obtener la satisfacción esperada. Dolan (2007) informa que, si la empresa desea mejorar esto, debe tomar en cuenta la forma para reducir el ausentismo laboral. Es importante entender y saber de qué otra forma se puede recompensar a los trabajadores y no solo enfocarse en los incentivos salariales. Con la información recaudada, la empresa implementará otras formas de retribución, con la finalidad de incrementar la satisfacción de sus trabajadores (como se citó en Cuba, 2017)

Desarrollo laboral. Se concierne al proceso de crecimiento laboral del trabajador en la empresa. Cuando una persona entra a una empresa no puede mantenerse en el mismo puesto laboral, sino debe ir obteniendo nuevos conocimientos y experiencia mientras permanezca en la empresa, esto posibilita alcanzar un mejor puesto laboral y, por ende, un mejor salario. Sherman y Bohlander (1994) indican que el desarrollo laboral no solo es para las personas de alto nivel o de avance rápido, sino que se emplea para todos los trabajadores, sin importar la ocupación o el nivel jerárquico (como se citó en Vasquez, 2014).

1.3. Antecedentes

1.3.1. Antecedentes Internacionales

Nemecio et al. (2020) en su artículo titulado *“Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa de automóviles de Colombia”* realizó su investigación con el fin de analizar y demostrar cómo se relaciona la comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores. En donde aplicó un estudio de corte transversal, descriptivo y correlacional, en el cual su población fue de 90 empleados y su muestra de 74 empleados. Argumentó que el buen manejo y aplicación de la

comunicación interna es de gran importancia porque a partir de ello, se va a establecer estrategias con la finalidad de que los colaboradores logren los objetivos trazados por la empresa. Finalmente, el autor logró concluir que los medios de comunicación utilizados por la organización son usados como elementos estratégicos. Por otra parte, también fue materia de estudio el cómo se desarrolla la comunicación entre los jefes y subordinados, el cual resultó ser aceptable ya que existe un intercambio fluido de información entre ellos, esto ocasiona que los empleados se encuentren satisfechos con su labor desempeñada. Adicionalmente planteó como última conclusión que existe una comunicación interna efectiva y esto conlleva a la planeación de estrategias, que hoy en día es indispensable para mantenerse competitivos dentro del mercado.

Vargas y Flores (2019) en su artículo titulado ***“Cultura organizacional satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecario”*** tuvieron como objetivo determinar si la cultura organizacional y sus diferentes factores guardan relación con la satisfacción laboral y esto se ven reflejados en el desempeño laboral. Por lo que, se desarrolló un enfoque cuantitativo. Se empleó dos cuestionarios, los cuales fueron aplicados a 193 bibliotecarios de la ciudad de Mérida en México. Se obtuvo como resultado que los factores determinantes de la cultura organizacional son: responsabilidad, comunicación organizacional y trabajo en equipo. Asimismo, se reflejó que los trabajadores evidenciaron una percepción positiva de la cultura organizacional, puesto que se encuentran satisfechos con su trabajo realizado, además se encuentran motivados para desempeñarse de manera comprometida y responsable. Por otro lado, resultó que más de la mitad de la población estudiada no mantiene comunicación constante con su superior, lo que les limita a manifestar cierta información y solo se dedican a recibir indicaciones sobre su trabajo, ya que no se brinda la confianza necesaria al momento de entablar relaciones laborales con ellos.

Bustamante (2012) en su artículo titulado ***“El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia”***, presentó la investigación con el objetivo de explorar y determinar cuál es la relación entre la comunicación interna y dos componentes los cuales son: la motivación y satisfacción laboral. Aplicó un estudio cuantitativo de corte transversal y descriptivo, en donde utilizó como muestra de estudio a 66 empleados de 91 que representaba la totalidad. El autor tomó cuestionarios que ya han sido utilizados anteriormente, sin embargo, decidió realizar algunas modificaciones, ambos cuestionarios son con una escala de tipo Likert. Los resultados fueron que el 100% de empleados consideraron que tienen una alta satisfacción laboral en la empresa, por otro lado, en cuanto a la motivación el 98,5% se encontraban medianamente motivados y finalmente el 98,5% determinó que hay un buen clima de comunicación en la organización. En síntesis, se afirmó que existe una buena relación desde los líderes hacia los subordinados ya que genera un ambiente de confianza en donde se impulsa el sentimiento de permanencia y motivación por lo que influye en la satisfacción del trabajador, por ende se incrementa el compromiso con la organización, ya que de ello depende la capacidad que tiene el superior para comunicarse con liderazgo hacia sus subordinados y no sean vistos como jefes autoritarios.

Benito del Valle et al. (2016) en su artículo titulado ***“Comunicación en la investigación y su relación con la satisfacción laboral del personal académico investigador e infraestructuras universitarias en España”*** realizó su investigación con el propósito de evaluar el grado de satisfacción, motivación e involucramiento de los trabajadores, los factores y aspectos relacionados al grado de satisfacción. Se aplicó una investigación cuantitativa y el modelo estadístico de ecuaciones estructurales a la encuesta para medir la satisfacción de los participantes. Tuvo una muestra de 1052 profesores sobre

una totalidad de 5676. Los autores concluyeron que el rendimiento productivo deriva de la satisfacción laboral, ya que los trabajadores necesitan espacios adecuados y correctamente equipados. Asimismo, el personal se siente conforme cuando tienen acceso a recursos, materiales e inmateriales, gestión y espacios laborales adecuados. Por otra parte, la comunicación se determina por la manera en que la satisfacción se relaciona relativamente con la infraestructura y el apoyo que reciben. Lo que ayuda a incrementar la comunicación es la libertad que se les da a los trabajadores para que realicen sus actividades y funciones en espacios no personales y que tengan equipos informáticos que sean fáciles y ágiles de transportar. Por último, la percepción del rendimiento proviene de la satisfacción en labores de investigación, por lo que se determinó que es necesario implementar otras medidas para mejorar aquello.

Ocampo (2018) en su artículo titulado *“La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios en Colombia”*, llevó a cabo la investigación con el objetivo de determinar si existe una relación entre la satisfacción laboral con el clima de comunicación interna. Se empleó una metodología cuantitativa de corte transversal y se aplicó dos instrumentos a 42 empleados de los 48 en total. Para el clima de comunicación interna, se usó 18 ítems para evaluar la percepción de los trabajadores con respecto a las políticas y relaciones que hay en la empresa. Para la satisfacción laboral, se puso en práctica un cuestionario en el cual se evaluó las actitudes de los trabajadores en su lugar de trabajo. Los autores, establecieron que existe una relación entre la comunicación y las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral. La dimensión de relaciones interpersonales dio un porcentaje de 0.39%, la dimensión de factores intrínsecos da un 0.45%, la satisfacción de supervisión y la participación corresponde a un resultado de 0.10%. Asimismo, el porcentaje más alto fue el de satisfacción

con las relaciones interpersonales, el 60% estuvo muy satisfecho y el 19% insatisfecho; por lo que se percibió que las estrategias para promover la interacción entre empleados son correctas. Por otro lado, el porcentaje más bajo de las dimensiones fue el de la remuneración. No obstante, los trabajadores no se fijan solamente en eso para estar satisfechos. Se concluyó que la relación alta entre ambas variables es fundamental ya que no solo influye en la satisfacción del trabajador, sino que repercute en las relaciones que se establecen en el ambiente de trabajo y como se desempeña laboralmente, por lo tanto, no se presente problemas en cuanto a las relaciones de comunicaciones entre jefes y subordinados.

Rentería, Vargas y Márquez (2020) en su artículo titulado "*Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero*" plantearon como objetivo de su investigación analizar si existe una relación entre la comunicación organizacional con la satisfacción y compromiso de los empleados de dicho sector. En el cual se usó un estudio cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Además, se tomó como muestra no probabilística a 102 trabajadores de la industria hotelera para realizar el cuestionario administrativo de 54 preguntas. Llegando a la conclusión, que existe una relación fuerte y positiva entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral. Se percibe que la comunicación entre los empleados y superiores se caracteriza por ser asertiva, recalando que cuando hay una correcta comunicación y los trabajadores reciben las indicaciones adecuadamente, estos se sienten más contentos y satisfechos. Esto repercute directa y efectivamente en los objetivos de la empresa, logrando brindar un mejor servicio a los clientes.

1.3.2. Antecedentes Nacionales

Díaz y Vásquez (2022) en su artículo titulado "*Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Huaygayoc* –

Bambamarca” desarrollaron su investigación con la finalidad de determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de dicha organización. Además, tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y el alcance fue descriptivo- correlacional. Para llevar a cabo el proceso de recolección de datos se empleó instrumentos para cada variable respectivamente, los cuales estuvieron conformados por tres dimensiones y quince ítems. Tuvo una población de 120 colaboradores en donde empleó la misma cantidad para la muestra. Por otro lado, llegaron a la conclusión de que efectivamente existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral con (p-valor = .000), positiva y moderada (Rho = ,693**). Sin embargo, se demostró que el 49.2% se encuentra insatisfecho con la comunicación que se utiliza dentro de la empresa. Por consiguiente, se tiene que implementar estrategias de comunicación interna para enfrentar las amenazas debido a que estas tienen una percepción desfavorable en la satisfacción laboral.

Damian y Castillo (2021) en su artículo titulado “*Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19*”, plantearon como objetivo de investigación determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. Se llevó a cabo un estudio descriptivo correlacional, donde se aplicó dos cuestionarios de manera virtual con la participación de 100 personas. Se obtuvo como resultados que la variable desempeño laboral tuvo un nivel alto (51%) mientras que la comunicación interna fue medio (57%). Por otro lado, se desarrolló un análisis de dimensiones de lo que se pudo concluir que existe relación directa y significativa entre descendente y el desempeño laboral, de igual manera entre responsabilidad y comunicación interna. Para culminar, se dedujo que la comunicación interna representa un factor fundamental dentro de la organización y genero el incremento de estrategias para aumentar

el desempeño laboral y como consecuencia mantener satisfechos proporcionalmente a los trabajadores en cuanto a su trabajo realizado.

Morales (2018) en su tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias con mención en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos titulada *“Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal militar del agrupamiento de comunicaciones “JOSE OLAYA” en Arequipa-Perú”*. su investigación con el objetivo de analizar si existe relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral en el determinado sector. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo de diseño correlacional y se empleó dos instrumentos, para la comunicación interna se implementó un cuestionario de 24 preguntas distribuidas en 5 factores, las cuales están valoradas en una escala de Likert. En cambio, para la satisfacción laboral se utilizó escala CL-SPC y contaba con 50 ítems para explorar los 5 factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Estos instrumentos fueron aplicados a 110 miembros en su totalidad. Según los resultados, el autor infiere que efectivamente existe una correlación alta entre ambas variables. Esto contribuye a la motivación y satisfacción de los colaboradores, alcanzando los objetivos de la Institución Militar. Asimismo, en cuanto a los factores de la comunicación interna, se concluye que el nivel más bajo es la comunicación no verbal y el tiempo de servicio no es un factor determinante del nivel de esta variable. Los trabajadores más antiguos, poseen un nivel medio de comunicación mientras que los que tienen de 1 a 5 años, tienen y mantienen un nivel bueno de comunicación interna entre ellos. Por último, en cuanto a la satisfacción laboral, el factor de realización personal tiene un nivel medio. El factor de involucramiento laboral resulta con un nivel alto, es decir se identifican con la organización. Pero, la condición laboral tiene un nivel desfavorable, puesto que no se provee los materiales y equipos necesarios, generando insatisfacción.

Zuñiga (2019), en su tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública, titulada “*Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho*”, presentó su investigación con el objetivo de señalar si existe una relación entre la comunicación y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Regional de Ayacucho. Se empleó un estudio cuantitativo, de diseño correlacional y el tipo de muestro fue no probabilístico, em donde la población fue de 410 trabajadores y la muestra 50. Se aplicó un cuestionario de tipo Likert respecto a ambas variables. Por ende, la autora concluyó que, existe una correlación directa, moderada y significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores, con un nivel de confianza de 5% y el 95% de intervalo de confianza. Con respecto a la comunicación interna, se obtuvo los siguientes porcentajes respecto a cada dimensión: 60% en la comunicación descendente, 53% en la comunicación horizontal y el 30% en la comunicación ascendente. En cambio, se obtuvo un grado de satisfacción laboral medianamente satisfecha en sus tres dimensiones, 54% en el reconocimiento laboral, 46% en el desarrollo laboral y 30% en la identificación con la empresa.

1.4. Justificación

Se considera importante, debido a que la investigación servirá para encontrar solución al problema planteado y ciertas dificultades que se puedan presentar en el ámbito de estudio. Con el propósito de que, al finalizar, mediante las conclusiones que se determinen, la empresa esté dispuesta a implementar nuevas estrategias de comunicación interna con el fin de optimizar los canales y medios de comunicación. Asimismo, se encuentren satisfechos y motivados con el resultado de su desempeño laboral y estén dispuestos a cumplir los objetivos planteados por la organización.

1.4.1. Justificación teórica

Se puede delimitar que la comunicación interna es considerada como una herramienta estratégica, causando satisfacción o insatisfacción en los colaboradores. Puesto que dependiendo la manera en cómo se comuniquen los empleados estarán en constante interacción e integración, ya sea los mensajes que se emitan desde los subordinados a los jefes o de manera contraria, como también puede ocurrir entre los individuos que se encuentran en la misma jerarquía. Todo ello es tarea de los altos directivos y líderes que se encargan de promover e incentivar la adecuada comunicación en la empresa y alcanzar el nivel de satisfacción esperado para incrementar la productividad de cada trabajador.

1.4.2. Justificación practica

Los resultados servirán a las áreas administrativas lideradas por las jefaturas correspondientes para fomentar a sus organizaciones una mayor satisfacción laboral, obteniendo eficiencia en el rendimiento y desempeño de sus trabajadores.

1.4.3. Justificación metodológica

En la investigación se utilizará instrumentos estandarizados previamente validados por expertos, esto nos va a permitir tener resultados claros sobre cuál es la relación de la comunicación interna con la satisfacción laboral, que adicionalmente, servirá como antecedentes para futuras investigaciones y contribuyan en la solución de problemas. De igual modo, dará pie a realizar nuevas investigaciones más profundas referentes al tema de investigación.

1.5. Formulación del problema

1.5.1. Problema General

- ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023?

1.5.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la comunicación interna ascendente se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023?
- ¿De qué manera la comunicación interna descendente se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023?
- ¿De qué manera la comunicación interna horizontal se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

- Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera la comunicación interna ascendente se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.
- Determinar de qué manera la comunicación interna descendente se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.
- Determinar de qué manera la comunicación interna horizontal se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

- La comunicación interna se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.

1.7.2. Hipótesis Especificas

- La comunicación interna ascendente se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.
- La comunicación interna descendente se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.
- La comunicación interna horizontal se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Según los diferentes tipos de investigación, en el presente trabajo se va a desarrollar una investigación básica, Alvarez (2018) hace referencia que este tipo de investigación está orientada a conocer y alcanzar un nuevo conocimiento, pero de manera sistemática. Además, tiene como finalidad incrementar los conocimientos de una realidad concreta y existente. Asimismo, Ortega (2017) argumenta que la investigación básica tiene como característica principal tener como base un marco teórico. Por otro lado, tiene como objetivo estudiar, formular nuevas teorías y conocimientos científicos o filosóficos, todo ello sin ser contrastado de manera práctica. Después de detallar lo anterior, se puede inferir que las investigaciones básicas utilizan los resultados obtenidos para tener un conocimiento más claro y preciso de las variables de estudio.

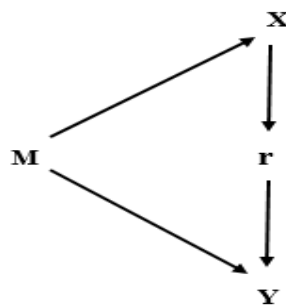
En cuanto al enfoque, se trata de un enfoque cuantitativo. Esto se debe a que, mediante la recolección de datos se va a llegar a obtener datos cuantificables o numéricos que darán respuesta a la pregunta de investigación. Por lo tanto, Cadena et al. (2017) sustenta que la característica más resaltante de esta investigación es que los métodos cuantitativos originan datos numéricos. Además de ello, se tiene la intención de determinar la correlación entre ambas variables, generalización y objetivación sobre los resultados que se va a obtener al finalizar la investigación, mediante una muestra, la cual tiene inferencia en una población. De igual manera, la investigación cuantitativa se diferencia debido a que está orientada a alcanzar resultados a través de objetivos, teniendo una concepción globalizada.

Por su parte, el diseño de investigación es no experimental de corte transversal descriptivo y correlacional. En primer lugar, es no experimental porque se miden las variables, las cuales son estrategias de comunicación interna y satisfacción laboral, sin ser

manipuladas. Reforzando lo anterior, podemos decir que no se realizan variaciones a la variable independiente con intención de observar algún efecto en la variable dependiente, lo único que se hace es observar a ambos fenómenos en su estado natural para después realizar el análisis adecuadamente (Hernandez et al., 2018, p.152), lo cual también lo define de la siguiente manera:

Figura 6

Diseño de investigación



LEYENDA

M: Muestra

X: Comunicación interna (Variable Independiente).

Y: Satisfacción Laboral (Variable Dependiente).

r: Relación existente entre variables

Es de corte transversal, debido a que la información que es recopilada en un determinado tiempo con las mismas variables y este estudio se realiza en una sola instancia. Asimismo, es correlacional porque se busca hallar el grado de relación y semejanzas que puede haber o existir entre ambas variables de estudio (Arias, 2006 como se citó en Cuba, 2020). Por último, es descriptiva porque se encarga de recopilar información acerca de las características, propiedades específicas o dimensiones; ya sean de objetos, personas o

instituciones con el objetivo de comprobar una determinada hipótesis. Además de ello, se encarga de informar el modo de ser de un objeto (Ñaupas et al., 2018, p.134)

2.2. Población y Muestra

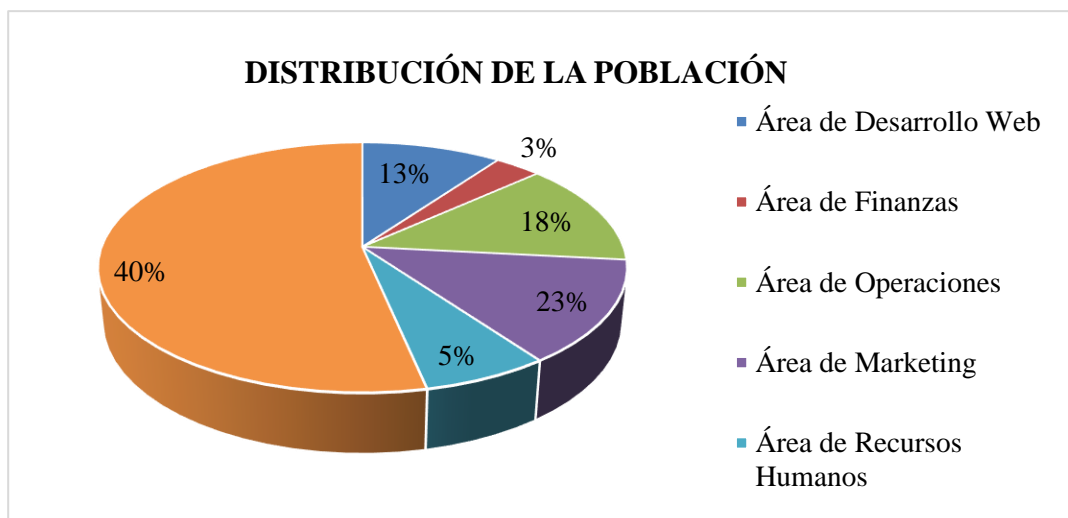
2.2.1. Población

La población es el conjunto de personas, objetos o hechos que poseen las mismas características o similares; y a su vez se consideran que son medibles y conforman la unidad a investigar (Ñaupas et al., 2018).

Tomando en cuenta lo anterior, la población que se va a considerar para realizar esta investigación está conformada por 40 colaboradores. Los cuales desempeñan y realizan diferentes funciones en las diversas áreas de la empresa FirstFlag E.I.R.L, tal y como se detalla a continuación:

Figura 7

Distribución de la población



Fuente: Elaboración propia

Criterios de Inclusión y Exclusión

- **Inclusión:** En dicho apartado se consideró únicamente a los colaboradores que están dentro de la planilla de la empresa, esto sin importar la antigüedad, la edad, el género. Además, se tomó en cuenta a todos los colaboradores que pertenecen a las áreas administrativas de la empresa como el área de Desarrollo Web, el área de Finanzas, el área de operaciones, el área de Marketing y área de Recursos Humanos.
- **Exclusión:** Se excluyó a los trabajadores que no se encuentran en planilla.

2.2.2. Muestra

La muestra es considerada como una parte o fracción que representa a la población o universo, la cual es obtenida con la finalidad de investigar características particulares de la totalidad. Esto da pie a una generalización más amplia de resultados (Ñaupas, 2018).

Para realizar la investigación se va a emplear la misma cantidad de la población en la muestra, ya que se seleccionó a todos los colaboradores de la empresa, debido a que es una población pequeña y se necesita recaudar la mayor información.

2.3. Técnicas e Instrumentos

2.3.1. Técnica

Ávila (2020) la define como un método empírico en donde se emplea instrumentos o formularios, los cuales pueden ser de manera impresa o digital, orientado a la obtención de respuestas sobre las variables y el problema de estudio. Estos son completados por los mismos sujetos.

Considerando lo anterior, se utilizó la encuesta para obtener datos e información acerca de las variables de estudios, mediante la muestra que está conformada por los colaboradores en su totalidad. La recopilación de datos se dio mediante un cuestionario que

ya ha sido previamente diseñado y estandarizado, sin cambiar el entorno ni el fenómeno donde se obtenga la información, esto puede ser procesado a través de tablas o gráficos.

2.3.2. Instrumentos

Para el presente trabajo, se tomó en cuenta dos instrumentos para la medición de las dos variables de estudio. Los cuales ya han sido anteriormente utilizados y validados por expertos.

- **Cuestionario de comunicación interna/ organizacional:** Se utilizó el cuestionario de comunicación organizacional de Robles et al. (2014), el cual ha sido estandarizado y mide la comunicación interna en sus diferentes tipos, como son: ascendente, descendente y horizontal. Dicho cuestionario se divide en tres partes según los tipos de comunicación, en cada tipo se aplican cinco enunciados interrogativos, en total contiene 15 ítems y la escala que se usa para dar respuesta es de escala Likert, de la siguiente manera: 5= siempre, 4= frecuentemente, 3=algunas veces, 2= ocasionalmente y 1= nunca.
- **Cuestionario de satisfacción laboral:** En este caso se empleó un cuestionario de forma autoaplicable, el cual fue creado y usado por Vasquez (2014), con el fin de establecer el nivel de satisfacción de los colaboradores relativamente a ciertos aspectos que pueda haber en una empresa. Este cuestionario consiste en 16 ítems, cada pregunta tiene 5 opciones de respuestas, las cuales son: 5= Totalmente de acuerdo, 4= De acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni desacuerdo, 2= Desacuerdo y 1= Totalmente en desacuerdo. Esta puntuación permite saber y determinar el nivel de satisfacción de cada colaborador, Asimismo, este cuestionario se divide en tres dimensiones, los cuales son: identificación con la empresa, reconocimiento y desarrollo laborales.

Tabla 1

Técnicas e instrumentos de recolección de datos encuesta - cuestionario

Técnicas / Instrumentos	Cuestionario de Comunicación Interna	Cuestionario de Satisfacción Laboral
	Nombre del instrumento: Cuestionario de Comunicación Organizacional	Nombre del instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral
	Autor: Robles et al. (2014)	Autor: Jeimy A. Vásquez (2014)
	Objetivo: Medir el nivel de comunicación interna que existe entre los colaboradores en la empresa FirstFlag E.I.R.L.	Objetivo: Medir el nivel de satisfacción de los colaboradores en la empresa FirstFlag E.I.R.L.
	Lugar de Aplicación: En las instalaciones de la propia empresa FirstFlag E.I.R.L.	Lugar de Aplicación: En las instalaciones de la propia empresa FirstFlag E.I.R.L.
	Forma de aplicación: Virtual	Forma de aplicación: Virtual

Fuente: Elaboración Propia

2.4. Confiabilidad

Para Sanchez y Reyes (2015) definen la confiabilidad como el grado de consistencia de los puntos que se obtienen por la muestra mediante la consistencia de los instrumentos aplicados a la investigación, en este caso la confiabilidad de los instrumentos se realizó a través de los datos obtenidos.

2.4.1. Valoración de Alfa de Cronbach

Ruiz (2002) sugiere la siguiente tabla para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Coefficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0,81 a 1.00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota. Tomado Ruiz (2002)

En cuanto a los instrumentos de comunicación interna y satisfacción laboral, se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach, la cual dio como resultado 0.718 Y 0.628 respectivamente con los instrumentos tal como se muestra en las siguientes tablas. Estos reflejan una confiabilidad alta, por lo tanto, esto se considera confiable para ser aplicados.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad de la variable Comunicación Interna

Alfa de Cronbach	N elementos
,718	15

Nota. Tomado de SPSS.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad de la variable Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N elementos
,628	16

Nota. Tomado de SPSS.

2.5. Prueba de normalidad

De acuerdo con Videla (2023), cuando se trata de muestras pequeñas sugiere aplicar la prueba de Shapiro Wilk, ya que tiende a demostrar mejor la normalidad o no normalidad de los datos. Siendo este el caso con una muestra de 40 personas, y según lo expuesto anteriormente se observa en la siguiente tabla se aplicó la prueba de S-W. Lo que se puede decir que $P < 0,005$ entonces los datos no poseen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará una estadística no paramétrica.

Tabla 5

Prueba de normalidad Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	0.700	40	0.003
Satisfacción Laboral	0.927	40	0.004

Nota. Tomado de SPSS (2023)

2.5.1. Procesamiento y Análisis de Datos

Para el procesamiento de los datos recolectados, en primera instancia se procedió a realizar la autorización mediante una carta formal dirigida al gerente general de la empresa FirstFlag E.I.R.L con el fin que posteriormente nos brinde los datos necesarios para concretar la investigación.

Seguidamente, se envió de manera virtual el link correspondiente de los cuestionarios al gerente general de la empresa, para que después él envíe ese link a cada uno de sus trabajadores y así respondan los cuestionarios de manera voluntaria.

Todo ese proceso duró 2 semanas aproximadamente, ya que los colaboradores demoraron en responder los cuestionarios.

Después de haber recolectado todos los datos mediante los instrumentos en la investigación, fueron procesados en primera instancia en un formato de Excel para luego subir la información al programa estadístico de SPSS y ahí realizar el análisis cuantitativo.

Luego de ello, los resultados se presentaron mediante tablas que fueron esenciales para el entendimiento del análisis de los resultados.

Finalmente, se desarrolló una contundente discusión guardando relación con los estudios previos y se presentó las conclusiones dando respuesta a cada objetivo planteado.

2.5.2. Aspectos Éticos

Para este trabajo, se tomó en cuenta utilizar información completamente confiable, con la intención de respetar la propiedad intelectual de la comunidad científica. Así como también, a todos los autores que han formado parte y han aportado diversos conocimientos, nuevos hallazgos; teniendo en cuenta y respetando puntualmente el estilo APA séptima edición para la redacción. Además de ello, se mantiene en total reserva y bajo protección los datos brindados por cada uno de los entrevistados, respetando cada uno de los puntos en la carta de autorización que se firmó por parte de la empresa y los autores de esta investigación; teniendo como base los valores del respeto, autonomía, originalidad y veracidad durante todo el desarrollo de la investigación. Además, se consideró cumplir con todos los requisitos estipulados en el documento de grados y títulos de la Universidad Privada del Norte y se ha respetado la línea y sublínea de investigación según la carrera para la establecer el tema de investigación. Por último, cada participante respondió de manera voluntaria y anónima ambos cuestionarios.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Relación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L

Con la finalidad de determinar la correlación que existe entre las variables de estudio, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman p (rho), debido a que es una prueba no paramétrica, es decir, se usa cuando los datos no poseen una distribución normal. Además, dicho coeficiente mide la correlación entre las dos variables, para llegar al cálculo final. Es por ello que los datos que se obtuvieron fueron ordenados, dando como resultado:

Tabla 6

Correlaciones entre Comunicación Interna y Satisfacción Laboral

			Comunicación Interna	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos procesados en el SPSS.

Interpretación Inferencial: Tal y como se puede observar los resultados en la Tabla 6, el coeficiente de correlación de Spearman es de $p=0,685$, por lo que se deduce que la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral es ALTA y DIRECTA. Por otro lado, en cuanto la significación se señala que este 0,000 ($< 0,05$), inclusive este es menor a 0,01, esto indica que la correlación establecida es muy probablemente cierta.

Tabla 7

Tabla cruzada Comunicación interna y Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total	
		Desfavorable	Moderado	Favorable		
Comunicación Interna	Malo	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de Satisfacción laboral	7.5%	0	0	7.5%
		Recuento	1	6	0	7
	Regular	% dentro de Satisfacción laboral	2.5%	15%	0	17.5%
		Recuento	2	21	7	30
		% dentro de Satisfacción laboral	5%	52.5%	17.5%	75%
	Bueno	Recuento	6	27	7	40
		% dentro de Satisfacción laboral	15%	67.5%	17.5%	100%
		Total				

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos procesados en el SPSS.

Interpretación Descriptiva: En la Tabla 7 se observó en la comunicación interna (CI) que el 7.5% indicaron la existencia de un nivel malo, mientras en la satisfacción laboral el 15% señalaron un nivel desfavorable; en la CI el 17.5% afirmaron un nivel regular y en la satisfacción laboral el 67.5% señalaron un nivel moderado y en la CI el 75% indicaron la existencia de un nivel bueno y en la SL el 17.5% indicaron un nivel favorable.

Se percibe que cuando la CI presenta un nivel bueno 52.5% (21), existe un nivel moderado en la Satisfacción Laboral. Esto quiere decir que en la empresa existe buenas prácticas de comunicación, sin embargo, este se puede mejorar para que obtener un nivel favorable en la S.L y así los colaboradores estén más satisfechos.

3.2. Relación entre las dimensiones de Comunicación Interna y la Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L

Respecto a los objetivos, para determinar la relación que existe entre las dimensiones de la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral se empleó el coeficiente de correlación de Spearman ρ (rho).

3.2.1 Relación entre las dimensiones de Comunicación Interna Ascendente y la Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L

Tabla 8

Correlaciones entre la dimensión Ascendente y Satisfacción Laboral

		Comunicación	
		Interna Ascendente	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,434*
		N	40
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,434*
		Sig. (unilateral)	1,000
		N	40

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

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos procesados en el SPSS.

Interpretación Inferencial: Tal y como se puede observar los resultados en la Tabla 8, el coeficiente de correlación de Spearman de la Comunicación Interna Ascendente y la Satisfacción Laboral es de $p=0,434$, por lo que se puede deducir que la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral es MODERADA. Por otro lado, en cuanto al nivel de significancia es de 0,000, lo que se considera que es altamente confiable.

Tabla 9

Tabla cruzada Comunicación Interna Ascendente y Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total	
		Desfavorable	Moderado	Favorable		
Comunicación Interna Ascendente	Malo	Recuento	3	2	0	5
		% dentro de Satisfacción laboral	7.5%	5%	0	12.5%
	Regular	Recuento	1	7	0	8
		% dentro de Satisfacción laboral	2.5%	17.5%	0	20.0%
	Bueno	Recuento	2	18	7	27
		% dentro de Satisfacción laboral	5%	45.0%	17.5%	68%
Total	Recuento	6	27	7	40	
	% dentro de Satisfacción laboral	15%	67.5%	17.5%	100%	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos procesados en el SPSS.

Interpretación Descriptiva: En la Tabla 9 se observó que en la Comunicación Interna Ascendente (CIA) un 12.5% indicaron que se encuentra en un nivel malo, mientras que el 15% señalaron que la Satisfacción Laboral (SL) es desfavorable. Asimismo, el 20% afirmaron que la CIA es regular y en la SL el 67.5% señalaron la existencia de un nivel moderado. En la CIA el 68% indicaron que es bueno, mientras que el 17.5% afirmaron que la SL es favorable.

En resumen, se puede decir que el nivel más alto de la CIA es bueno en un 45% (18),

esto se debe a que los trabajadores manifestaron que existe una confianza para poder hablar sobre temas laborales y personales con sus jefes.

3.2.2 Relación entre las dimensiones de Comunicación Interna Descendente y la Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L

Tabla 10

Correlaciones entre la dimensión Descendente y Satisfacción Laboral

			Comunicación Interna Descendente	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,201*
		Sig. (unilateral)	.	,107
		N	40	40
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,201*	1,000
		Sig. (unilateral)	,107	.
		N	40	40

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

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos procesados en el SPSS.

Interpretación Inferencial: Tal y como se puede observar los resultados en la Tabla 10, el coeficiente de correlación de Spearman de la Comunicación Interna Descendente y Satisfacción Laboral es de $p=0,201$, por lo que se puede deducir que la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral es BAJA. Por otro lado, en cuanto al nivel de significancia es de $0,107$, lo que se considera que la relación entre ambas es muy poco probable.

Tabla 11

Tabla cruzada Comunicación Interna Descendente y Satisfacción Laboral

		Satisfacción laboral			Total	
		Desfavorable	Moderado	Favorable		
Comunicación Interna Descendente	Malo	Recuento	2	19	7	28
		% dentro de Satisfacción laboral	5%	47.5%	17.5%	70%
		Recuento	1	7	0	8
	Regular	% dentro de Satisfacción laboral	2.5%	17.5%	0	20.0%
		Recuento	3	1	0	4
	Bueno	% dentro de Satisfacción laboral	7.5%	2.5%	0	10.0%
		Recuento	6	27	7	40
	Total	% dentro de Satisfacción laboral	15%	67.5%	17.5%	100%

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos procesados en el SPSS.

Interpretación Descriptiva: En la Tabla 11 se apreció que el 70% indicaron que la Comunicación Interna Descendente (CID) se encuentra en un nivel malo, en tanto el 15% señalaron que la Satisfacción Laboral (SL) es desfavorable. De igual forma, el 20% afirmaron la existencia de un nivel regular en la CID y el 67.5% afirmaron que la SL es moderado. Por último, el 10% señalaron que la CID es buena, mientras que el 17.5% afirmaron que el nivel de SL es favorable.

En síntesis, existe un nivel malo en la CID con un 47.5% (19), debido a que los

subordinados no reciben unas retroalimentaciones acerca de su trabajo. Por lo cual, se presenta deficiencias al momento de realizar sus actividades, siendo un punto muy importante dentro de la empresa.

3.2.3 Relación entre las dimensiones de Comunicación Interna Horizontal y la Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L

Tabla 12

Correlaciones entre la dimensión Horizontal y Satisfacción Laboral

			Comunicación Interna Horizontal	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,634*
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,634*	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos procesados en el SPSS.

Interpretación Inferencial: Tal y como se puede observar los resultados en la Tabla 12, el coeficiente de correlación de Spearman de la Comunicación Interna Horizontal y Satisfacción Laboral es de $p=0,634$, por lo que se puede deducir que la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral es ALTA. Por otro lado, en cuanto al nivel de significación es de 0,000, esto indica que es altamente confiable.

Tabla 13

Tabla cruzada Comunicación Interna Horizontal y Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total	
		Desfavorable	Moderado	Favorable		
Comunicación Interna Horizontal	Malo	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de Satisfacción laboral	7.5%	0	0	7.5%
	Regular	Recuento	1	14	1	8
		% dentro de Satisfacción laboral	2.5%	35.0%	2.50%	40.0%
	Bueno	Recuento	2	13	6	21
		% dentro de Satisfacción laboral	5%	32.5%	15.0%	53%
Total	Recuento	6	27	7	40	
	% dentro de Satisfacción laboral	15%	67.5%	17.5%	100%	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos procesados en el SPSS.

Interpretación Descriptiva: En la Tabla 13 se observó que el 7.5% afirmaron la existencia de un nivel malo en la Comunicación Interna Horizontal (CIH) mientras que el 15% señalaron que la Satisfacción Laboral (SL) es desfavorable. De igual manera, en la CIH el 40% indicaron que es regular, en tanto el 67.5% afirmaron que la SL se encuentra en un nivel moderado. Asimismo, el 53% indicaron que el nivel de la CIH es bueno y el 17.5% señalaron que la SL es favorable.

Para resumir, existe un nivel regular en la CIH con un porcentaje de 35% (14), ya

que el clima laboral entre todos los compañeros que pertenecen a las mismas áreas es óptimo. Es por ello que se desarrolla un trabajo eficiente cuando trabajan de manera conjunta,

ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE

Tabla 14

¿Recibe la atención adecuada al momento de comunicarse con su jefe?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	9	22.5	22.5	22.5
Casi siempre	18	45.0	45.0	67.5
Siempre	13	32.5	32.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se observa en la **Tabla 14**, dando respuesta a la interrogante si recibe la atención adecuada al momento de comunicarse con su jefe, el 22.5% (9 encuestados) respondieron que solo sucede a veces, mientras que el 45% (18 encuestados) indicaron que la frecuencia que se da esa situación es casi siempre. Por último, el 32.5% (13 encuestados) señalaron que cada vez que se comunican con su jefe siempre reciben la atención adecuada. Entonces, se puede inferir que se presenta un escenario positivo en cuanto a la atención que recibe mientras se comunica con su superior, ya que esto ocurre de manera frecuente.

Tabla 15

¿Cree que los comentarios o sugerencias hacia sus superiores son tomados en cuenta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	7.5	7.5	7.5
A veces	12	30.0	30.0	37.5
Casi siempre	17	42.5	42.5	80.0
Siempre	8	20.0	20.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se muestra en la **Tabla 15**, respondiendo a la pregunta que, si cree que los comentarios o sugerencia hacia sus superiores son tomados en cuenta, el 7.5% (3 encuestados) manifestaron se casi nunca se toma en cuenta, no obstante, el 30% (12 encuestados) indicaron que dicha situación sucede a veces; por otra parte, el 42.5% (17 encuestados) señalaron que casi siempre sus comentarios o sugerencias son tomados en cuenta por parte de sus superiores. Finalmente, el 20% (8 encuestados) manifestaron que siempre se toma en cuenta cada una de sus sugerencias y comentarios. Por lo tanto, se puede suponer que frecuentemente los comentarios y sugerencias que brindan los colaboradores hacia los altos mandos son tomados en consideración.

Tabla 16

¿Recibe por parte de sus jefes la confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	10	25.0	25.0	25.0
Casi siempre	13	32.5	32.5	57.5
Siempre	17	42.5	42.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Tal y como se indica en la Tabla 16, en cuanto a la interrogante si es que recibe por parte de sus jefes la confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo, el 25% (10 encuestados) señalaron que a veces se les brinda la confianza para poder discutir sobre temas laborales, mientras que el 32.5% (13 encuestados) indicaron que casi siempre se presenta dicha situación. De igual modo, el 42.5% (16 encuestados) siempre reciben la confianza y libertad al momento de discutir problemas relacionados al trabajo. Esto quiere decir, que los altos mandos directivos siempre muestran predisposición al momento de entablar o intercambiar ideales referentes al entorno laboral.

Tabla 17

¿Se le permite hacer retroalimentación o preguntas sobre la información adquirida?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	11	27.5	27.5	27.5
Casi siempre	20	50.0	50.0	77.5
Siempre	9	22.5	22.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se señala en la **Tabla 17**, ante la interrogante si se le permite hacer retroalimentación o preguntas sobre la información adquirida, el 27.5% (11 encuestados) respondieron que solo a veces se la oportunidad de realizar preguntas acerca de la información que reciben. Por otra instancia, el 50% (20 encuestados) indicaron que casi siempre tienen la opción de poder retroalimentación y preguntas, dando pie a mejorar el proceso comunicativo hacia sus superiores. Por último, el 22.5% (9 encuestados) señalaron que siempre se le da pie a poder formular algún tipo de interrogante de acuerdo con la información que reciben.

Tabla 18

¿Tiene confianza para dialogar sobre temas personales con su jefe?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	7.5	7.5	7.5
Casi siempre	19	47.5	47.5	55.0
Siempre	18	45.0	45.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: La **Tabla 18**, nos permite analizar la interrogante si es que los colaboradores tienen confianza para dialogar sobre temas personales con su jefe, el 7.5% (3 encuestados) consideraron que a veces perciben la confianza al momento de dialogar sobre temas personales con sus superiores. Sin embargo, el 47.5% (19 encuestados) indicaron que casi siempre tienen confianza para poder sostener una conversación de aspectos personales con su jefe; finalmente el 45% (18 encuestados) señalaron que el nivel de confianza que se presenta es óptimo al momento de conversar temas personales con su jefe.

ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DESCENDENTE

Tabla 19

¿Recibe información clara y precisa de su jefe sobre su desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2.5	2.5	2.5
A veces	3	7.5	7.5	10.0
Casi siempre	19	47.5	47.5	57.5
Siempre	17	42.5	42.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: En la **Tabla 19**, se infiere que el 2.5% (1 encuestado) afirmo que casi nunca recibe la información clara acerca de su desempeño por parte de su jefe, esto genera que exista un desconocimiento en cuanto a su trabajo desempeñado en las tareas o actividades que se plantean en la empresa. Asimismo, el 7.5% (3 encuestados) señalo que solo a veces recibe la información sobre su rendimiento y desempeño. En tanto el 47.5% (19 encuestados) consideraron que casi siempre se mantienen informados en cuanto a su trabajo desempeñado en las actividades que se les asigna. Finalmente, el 42.5% (17

encuestados) manifestaron que la información con relación a su desempeño la recibe siempre, con la finalidad de tenerla en cuenta para implementar acciones de mejora.

Tabla 20

¿Recibe la información necesaria para poder desempeñar eficientemente su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	10.0	10.0	10.0
Casi siempre	14	35.0	35.0	45.0
Siempre	22	55.0	55.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se aprecia en la Tabla 20, frente a la pregunta si es que recibe la información necesaria para poder desempeñar eficientemente su trabajo, el 10% (4 encuestados) señalaron que solo a veces recibe información necesaria para poder desempeñar las diferentes funciones en la empresa. Además, el 35% (14 encuestados) afirmaron que la transmisión de la información para que pueda desempeñarse eficientemente se viene realizando casi siempre. Para terminar, el 55% (22 encuestados) señalaron que siempre tiene disposición y acceso total sobre la información para realizar un trabajo eficiente y satisfactorio.

Tabla 21

¿Cree que su jefe hace uso de un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
--	------------	------------	------------	------------

			válido	acumulado
Casi nunca	1	2.5	2.5	2.5
A veces	1	2.5	2.5	5.0
Casi siempre	20	50.0	50.0	55.0
Siempre	18	45.0	45.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se indica en la **Tabla 21**, en cuanto a la pregunta si cree que su jefe hace uso de un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted, el 2.5% (1 encuestado) considero que casi nunca su superior emplea un lenguaje sencillo al momento de entablar una conversación. De igual modo, el 2.5% (1 encuestado) considero que solo a veces su jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse a los colaboradores. Por lo contrario, el 50% (20 encuestados) indicaron que el superior emplea un lenguaje sencillo al momento de comunicarse con los colaboradores. Por último, el 45% (18 encuestados) consideraron que siempre su jefe mantiene un lenguaje sencillo de entender y comprender sobre lo que quiere comunicar.

Tabla 22

¿Las instrucciones que recibe de sus superiores son claras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2.5	2.5	2.5
A veces	2	5.0	5.0	7.5
Casi siempre	23	57.5	57.5	65.0
Siempre	14	35.0	35.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se observa en la Tabla 22, ante la interrogante si las instrucciones que recibe de sus superiores son claras, el 2.5% (1 encuestado) afirmo que casi nunca el superior comunica de manera clara las instrucciones. En tanto, el 5% (2 encuestados) consideraron que las instrucciones que se imparten son claras por parte de los altos directivos de la empresa. Por lo contrario, el 57.5% (23 encuestados) señalaron que casi siempre se informa de manera clara las instrucciones para aplicarlas en tareas asignadas. Para culminar, el 35% (14 encuestados) manifestaron que siempre todas las instrucciones que se pretende comunicar son claras.

Tabla 23

¿Al momento que su jefe le brinda información se da de manera oportuna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	15.0	15.0	15.0
Casi siempre	20	50.0	50.0	65.0
Siempre	14	35.0	35.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se observa en la Tabla 23, respecto a la interrogante si al momento que su jefe le brinda información se da de manera oportuna. El 15% (6 encuestados) afirmaron que solo a veces la información proveniente de su jefe ocurre de manera oportuna. El 50% (20 encuestados) afirmaron que casi siempre es oportuna la información brindada por su jefe. Además, el 35% (14 encuestados) siempre recibe

oportunamente la información desde su superior, ya sea para el desarrollo de sus actividades o algún alcance que sea necesario comunicar.

ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA HORIZONTAL

Tabla 24

¿Existe un clima de confianza entre sus compañeros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	5.0	5.0	5.0
A veces	6	15.0	15.0	20.0
Casi siempre	17	42.5	42.5	62.5
Siempre	15	37.5	37.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Tal y como se establece en la Tabla 24, en cuanto a la pregunta si es que existe un clima de confianza entre sus compañeros. El 5% (en encuestados) consideraron que casi nunca se presenta un clima de confianza entre sus compañeros. Al margen de lo mencionado, el 15% (6 encuestados) afirmaron que solo a veces existe un clima de confianza con sus compañeros de trabajo. En tanto, el 42.5% (17 encuestados) señalaron que casi siempre se genera un clima de confianza entre compañeros. Para concluir, el 37.5% (15 encuestados) manifestaron que la frecuencia con la que se da un clima de confianza entre los colaboradores de la empresa es siempre.

Tabla 25

¿Cree que hay integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel para el desarrollo de tareas y solución de problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	12.5	12.5	12.5
	Casi siempre	21	52.5	52.5	65.0
	Siempre	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se observa en la Tabla 25, frente a la pregunta si cree que hay integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel para el desarrollo de tareas y solución de problemas. El 12.5% (5 encuestados) indicaron a veces se presenta un nivel óptimo de integración y coordinación entre compañeros de la misma jerarquía para la elaboración de tareas y brindar soluciones a problemas. Mientras tanto, el 52.5% (21 encuestados) consideraron que integración y coordinación para desempeñar tareas y solucionar problemas se presenta casi siempre. Además, el 35% (14 encuestados) manifestaron que siempre que es necesario brindar soluciones y realizar tareas, se crea un ambiente de integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel jerárquico.

Tabla 26

¿Cree que la comunicación entre compañeros del mismo nivel sucede de manera abierta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	17.5	17.5	17.5
	Casi siempre	21	52.5	52.5	70.0
	Siempre	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se indica en la Tabla 26, ante la interrogante si cree que la comunicación entre compañeros del mismo nivel sucede de manera abierta. El 17.5% (7 encuestados) afirmaron que solo a veces cuando trata de comunicarse con sus compañeros se origina una comunicación de manera abierta. Por otro lado, el 52.5% (21 encuestados) manifestaron que casi siempre se comunican abiertamente con compañeros del mismo nivel jerárquico. Para terminar, el 30% (12 encuestados) respondieron que siempre se logra dar una comunicación abierta con compañeros dentro de la empresa y que comparten el mismo nivel de jerarquía.

Tabla 27

¿El lenguaje que utilizan sus compañeros del mismo nivel es claro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.0	5.0	5.0
	Casi nunca	17	42.5	42.5	47.5
	Casi siempre	8	20.0	20.0	67.5
	Siempre	13	32.5	32.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se aprecia en la Tabla 27, ante la interrogante si el lenguaje que utilizan sus compañeros del mismo nivel claro es claro. El 5% (2 encuestados) manifestaron que al momento de comunicarse con sus compañeros nunca se utiliza un lenguaje claro. De igual manera, el 42.5% (17 encuestados) indicaron que comunican de

manera clara con sus compañeros. Sin embargo, el 20% (8 encuestados) se refieren que casi siempre se presenta dicha situación. Finalmente, el 32.5% (13 encuestados) siempre es claro el lenguaje que emplean para comunicarse con compañeros del mismo nivel.

Tabla 28

¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi Nunca	17	42,5	42,5	47,5
	Casi Siempre	8	20,0	20,0	67,5
	Siempre	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se indica en la Tabla 28, referente a la pregunta cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel. El 5% (2 encuestados) respondieron que nunca se oculta información entre compañeros de la misma jerarquía dentro de la empresa. Por otro lado, el 42.5% (17 encuestados) afirmaron que casi nunca se presenta situaciones en donde se oculte información entre compañeros. El 20% (8 encuestados) sostuvieron que casi siempre se da el ocultamiento de información entre colaboradores del mismo nivel. Para finalizar, el 32.5% (13 encuestados) creen que siempre se ocultan información entre compañeros de la misma jerarquía.

ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS DE IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA

Tabla 29

Me siento identificado/a con la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	12	30,0	30,0	30,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	18	45,0	45,0	75,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se aprecia en la Tabla 29, en cuanto a la interrogante si los trabajadores se sienten identificados con la empresa, el 30% (12 encuestados) manifiesta estar en desacuerdo, no se sienten identificados con la empresa. Por otro lado, el 45% (18 encuestados) considera que están ni en desacuerdo con el enunciado. Mientras que el 25% (10 encuestados) afirma estar de acuerdo, se sienten identificados con la empresa.

Tabla 30

Me siento identificado/a con la misión de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	13	32,5	32,5	42,5
	De acuerdo	13	32,5	32,5	75,0
	Totalmente de	10	25,0	25,0	100,0

acuerdo			
Total	40	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se puede visualizar en la Tabla 30, en cuanto a la interrogante si los trabajadores se sienten identificados con la misión de la empresa, el 10% (4 encuestados) considera que están desacuerdo. Por otro lado, el 32,5% (13 encuestados) indica que se sienten ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado. Mientras que el 32,5% (13 encuestados) demuestran estar de acuerdo y el 25% (10 encuestados) afirma que están totalmente de acuerdo, se sienten identificados con la misión de la empresa.

Tabla 31

Pienso que la empresa pone en práctica sus valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	8	20,0	20,0	20,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	15	37,5	37,5	57,5
	De acuerdo	9	22,5	22,5	80,0
	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Se puede interpretar en la Tabla 31, en cuanto a la interrogante si los trabajadores piensan que la empresa pone en práctica sus valores, el 20% (8 encuestados) considera estar en desacuerdo, piensan que la empresa no pone en práctica sus valores. Por

otro lado, el 37,5% (15 encuestados) indica que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado. Mientras que el 22,5% (9 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el 20% (8 encuestados) afirma que están totalmente de acuerdo, piensan que la empresa pone en práctica sus valores.

Tabla 32

El desarrollo del personal es una base fundamental en los valores de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	16	40,0	40,0	45,0
	De acuerdo	14	35,0	35,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se aprecia en la Tabla 32, en cuanto a la interrogante si el desarrollo del personal es una base fundamental en los valores de la empresa, el 5% (2 encuestados) está en desacuerdo con el enunciado. Por otro lado, el 40% (16 encuestados) considera que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo con que el desarrollo del personal es una base fundamental en los valores que tiene la empresa. Mientras que el 35% (14 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el 20% (8 encuestados) que se encuentran totalmente de acuerdo, uno de los valores principales que tiene la empresa es el desarrollo de su personal.

Tabla 33

Me siento orgulloso de formar parte de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	6	15,0	15,0	15,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	15	37,5	37,5	52,5
	De acuerdo	13	32,5	32,5	85,0
	Totalmente de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se interpreta en la Tabla 33, en cuanto a la interrogante si los trabajadores se sienten orgullosos de formar parte de la empresa, el 15% (6 encuestados) considera que se encuentran en desacuerdo, no se sienten orgullosos de formar parte de FirsFlag E.I.R.L. Por otro lado, el 37.5% (15 encuestados) indica que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado. Mientras que, el 32,5% (13 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el 15% (6 encuestados) afirma que están totalmente de acuerdo, se siente netamente orgullosos de formarte de la empresa.

ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS DE DESARROLLO LABORAL

Tabla 34

Percibo que hay confianza para dialogar de problemas laborales con mi jefe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	15	37,5	37,5	55,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se puede visualizar en la Tabla 34, en cuanto a la interrogante si se percibe que hay confianza para dialogar de problemas laborales con su jefe, el 17.5% (7 encuestados) considera que no tienen confianza con su jefe para hablar de sus problemas. Por otro lado, el 37,5% (15 encuestados) indica que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado. Mientras que el 25% (10 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el 20% (8 encuestados) afirma que el nivel de confianza con su jefe es óptimo, esto permite tener conversaciones en torno a los problemas laborales.

Tabla 35

El trabajo que realizo en la empresa me permite alcanzar mis objetivos personales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	6	15,0	15,0	15,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	16	40,0	40,0	55,0
	De acuerdo	13	32,5	32,5	87,5
	Totalmente de acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se aprecia la Tabla 35, en cuanto a la interrogante si el trabajo que realizan los trabajadores en la empresa les permite alcanzar sus objetivos personales, el 15% (6 encuestados) considera que están en desacuerdo, la empresa no les permite alcanzar sus objetivos. Por otro lado, el 40% (16 encuestados) indica que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado. Mientras que el 32,5% (13 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el 12,5% (5 encuestados) afirma que cada vez que realizan algún trabajo o proyecto, esto les ayuda alcanzar sus objetivos personales.

Tabla 36

Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo dentro de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	6	15,0	15,0	15,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	13	32,5	32,5	47,5
	De acuerdo	13	32,5	32,5	80,0
	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se puede comprender en la Tabla 36, en cuanto a la interrogante si se encuentran satisfechos con los puestos de trabajo dentro de la empresa, el 15% (6 encuestados) considera que están en desacuerdo con su puesto que tienen. Por

otro lado, el 32.5% (13 encuestados) indican que estan de acuerdo con el enunciado. Mientras que el 32,5% (13 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el 20% (8 encuestados) afirma que están satisfechos con los puestos de trabajos que tienen dentro de la empresa.

Tabla 37

Me encuentro satisfecho por las oportunidades que la empresa me brinda a nivel laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	13	32,5	32,5	50,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se puede apreciar en la Tabla 37, en cuanto a la interrogante si los trabajadores están satisfechos con las oportunidades que la empresa brinda a nivel laboral, el 17.5% (7 encuestados) indican que están en desacuerdo. Mientras que el 32.5 % (13 encuestados) considera estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado, el 25% (10 encuestados) están de acuerdo y el otro 25% (10 encuestados) están totalmente de acuerdo afirman que la empresa brinda a sus trabajadores diversas oportunidades a nivel laboral.

Tabla 38

Tengo oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
--	------------	------------	------------	------------

				válido	acumulado
Válido	Desacuerdo	8	20,0	20,0	20,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	15	37,5	37,5	57,5
	De acuerdo	10	25,0	25,0	82,5
	Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se aprecia en la Tabla 38, en cuanto a la interrogante si existe oportunidad de crecimiento dentro de la empresa, el 20% (8 encuestados) considera estar en desacuerdo. Por otro lado, el 37,5% (15 encuestados) indica que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado. Mientras que el 25% (10 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el 17,5% (7 encuestados) afirma estar totalmente de acuerdo, si se brinda oportunidad de crecimiento a los trabajadores dentro de la empresa, lo cual permite que ellos puedan mejorar sus habilidades y conocimientos mientras trabajan.

Tabla 39

Las capacitaciones que ofrece la empresa son importantes para mi desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	8	20,0	20,0	20,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	13	32,5	32,5	52,5
	De acuerdo	10	25,0	25,0	77,5
	Totalmente de	9	22,5	22,5	100,0

acuerdo			
Total	40	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se puede interpretar en la Tabla 39, en cuanto a la interrogante si las capacitaciones que ofrece la empresa son importantes para el desempeño, el 20% (8 encuestados) considera que están en desacuerdo. Por otro lado, el 32,5% (13 encuestados) indica que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado. Mientras que el 25% (10 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el 22,5% (9 encuestados) afirma estar totalmente de acuerdo, la empresa ofrece eficientemente capacitaciones a los trabajadores esto genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo e incrementa la rentabilidad de la organización.

ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS DE RECONOCIMIENTO LABORAL

Tabla 40

Recibo reconocimiento por mi esfuerzo de parte de mi jefe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	12	30,0	30,0	42,5
	De acuerdo	14	35,0	35,0	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se puede visualizar en la Tabla 40, en cuanto a la interrogante si reciben reconocimiento por sus esfuerzos de parte de su jefe, el 12,5% (5 encuestados) considera que están desacuerdo. Por otro lado, el 30% (12 encuestados) indican que están ni desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado. Mientras que el 35% (14 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el 22,5% afirma que están totalmente de acuerdo, esto indica que reciben el reconocimiento adecuado, por los esfuerzos que hacen a la hora de presentar los trabajos eficientemente.

Tabla 41

En la empresa reconocen el esfuerzo por mejorar mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	13	32,5	32,5	45,0
	De acuerdo	11	27,5	27,5	72,5
	Totalmente de acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se visualiza en la Tabla 41, en cuanto a la interrogante si en la empresa reconocen el esfuerzo de los trabajadores por mejorar el trabajo, el 12,5% (5 encuestados) consideran que están desacuerdo. Por otro lado, el 32,5% (13 encuestados) indican que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado. Mientras que el 27,5% (11 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el otro 37,5% (11 encuestados) afirma estar totalmente de acuerdo, si se reconoce debidamente el esfuerzo y dedicación de cada trabajador cuando mejoran su trabajo, agradeciendo explícitamente su conducta.

Tabla 42

Los incentivos económicos me ayudan alcanzar las metas establecidas en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	6	15,0	15,0	15,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	14	35,0	35,0	50,0
	De acuerdo	11	27,5	27,5	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se visualiza en la Tabla 42, en cuanto a la interrogante si los incentivos económicos ayudan alcanzar las metas establecidas en la empresa, el 15% (6 encuestado) considera que están en desacuerdo. Por otro lado, el 35% (14 encuestados) indican que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado. Mientras que el 27,5% (11 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el 22,5% afirma estar totalmente de acuerdo

con los incentivos económicos que da la empresa con el objetivo de cumplir las metas.

Tabla 43

Los beneficios que me da la empresa son mejores que los ofrecidos por otras empresas en las que he trabajado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	12	30,0	30,0	30,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	11	27,5	27,5	57,5
	De acuerdo	10	25,0	25,0	82,5
	Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se visualiza en la Tabla 43, en cuanto a la interrogante si los beneficios que da la empresa son mejores que los que han ofrecidos otras empresas en las que han trabajado, el 30% (12 encuestados) considera que están en desacuerdo. Por otro lado, el 27,5% (11 encuestados) indica que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado. Mientras que el 25% (10 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el 17,5% afirma estar totalmente de acuerdo, la empresa da diversos e incluso mejores beneficios que las otras empresas donde los trabajadores han laborado anteriormente.

Tabla 44

Me siento seguro con mi puesto de trabajo dentro de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	10	25,0	25,0	25,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	18	45,0	45,0	70,0
	De acuerdo	7	17,5	17,5	87,5
	Totalmente de acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Interpretación: Como se puede apreciar en la Tabla 44, en cuanto a la interrogante si los trabajadores se sienten seguros con sus puestos de trabajo dentro de la empresa, el 25% (10 encuestados) considera que están en desacuerdo. Por otro lado, el 45% (18 encuestados) indican que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el enunciado. Mientras que el 17,5% (7 encuestados) demuestra estar de acuerdo y el 12,5% (5 encuestados) afirma estar totalmente de acuerdo, los trabajadores se sienten seguros con el puesto de trabajo que desempeñan en la empresa.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. DISCUSIÓN

Luego de obtener los resultados del proceso de investigación se procederá a evidenciar los objetivos planteados para dar respuesta a cada uno de ellos, haciendo un análisis con los estudios previos.

Objetivo General: Determinar de qué manera la Comunicación Interna se relaciona con la Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.

Se deduce que la Comunicación Interna se correlaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la empresa materia de estudio. Además, se tuvo como resultado que el 75% de los colaboradores evidenciaron que existe un nivel bueno en la CI. Dicha conclusión obtenida coincide con la de otros autores, tales como *Ocampo (2018)* quien afirman la existencia de una correlación significativa, positiva entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, dado que el 60% de los trabajadores se encuentran satisfechos con la CI empleada, por lo que se percibió que las estrategias para incentivar la participación e interacción en la organización son las correctas. Asimismo, coincide con lo expuesto por *Rentería, Vargas y Marquez (2020)* indicaron que la relación entre ambas variables logra ser positiva, debido a que se obtuvo como resultado el $\rho = 0.845$, lo cual se percibe de manera asertiva en el cumplimiento de objetivos organizacionales, ya que afirmó que mientras el desarrollo de la comunicación en sus diferentes dimensiones sea óptimo recibirán mejor los mensajes e indicaciones que se transmitan, por lo tanto las funciones que realizan son satisfactorias tanto para ellos mismos como para el entorno laboral. Adicionalmente, manifiestan que mientras se prevalezca una correcta comunicación en la

empresa los trabajadores se sentirán contentos puesto que sienten autonomía al momento de realizar sus actividades porque reciben reconocimiento por lo que hacen.

Objetivo Específico 1: Determinar de qué manera la Comunicación Interna Ascendente se relaciona con la Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.

Por otro lado, se corrobora que existe una correlación significativa moderada entre la comunicación interna ascendente y la satisfacción laboral, lo que significa que la comunicación de los empleados hacia sus jefes, gerentes y directores es frecuente. Esto se evidencia en cuanto a la atención que reciben los trabajadores mientras se comunican con su superior. Con respecto a los resultados obtenidos, el 45% de los colaboradores sostienen que existe un nivel bueno, mientras que 17.5% indica que hay un nivel regular en la CIA. Esto concuerda con lo expuesto por *Zúñiga (2019)* da entender que existe una relación directa entre ambas variables, las cuales se relacionan de manera moderada, esto se percibe en la muestra estudiada el 56.7% consideró que es regular y el 13.3% sostuvo que aún es deficiente. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, los trabajadores se encuentran gratamente satisfechos con su trabajo, el rol que desempeñan y están dispuestos a poner en práctica nuevas estrategias de comunicación interna para mejorar la relación comunicativa con sus jefes. No obstante, *Vargas y Flores (2019)* enuncian que la relación comunicativa desarrollada de colaboradores hacia sus superiores no guarda relación con el nivel de satisfacción laboral, puesto que ellos toman en cuenta otros factores los cuales son consideradas fuentes principales para definir el desempeño laboral en los trabajadores. Uno de estos factores es como se logre definir la cultura organizacional y esta se pueda transmitir correctamente al personal que la conforma, dándole un significado de permanencia y esto definirá cuan satisfecho este el colaborador porque se obtuvo como resultado que el

$\rho=0.910$ en la relación a la satisfacción laboral y el involucramiento al momento de desarrollarse profesionalmente.

Objetivo Específico 2: Determinar de qué manera la Comunicación Interna Descendente se relaciona con la Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.

Del mismo modo, se comprueba que existe una correlación significativa baja entre la comunicación interna descendente y la satisfacción laboral, lo que significa que la comunicación desde los altos mandos de la empresa, como los jefes, gerentes y directores, hacia los subordinados no es eficiente debido a que no se brinda los datos correctos e información valiosa para que los trabajadores puedan desarrollar un trabajo óptimo y a tiempo. En relación a los resultados, se evidencia que el 47.5% de los colaboradores confirmaron que existe un nivel malo en la CID. Esto es rectificado por *Díaz y Vasquez (2022)* comprueban que la correlación entre ambas variables es baja dado que se demostró que el 49.2% de trabajadores se encuentra insatisfecho con las actividades desempeñadas en la empresa y a esto le atribuye el inestable proceso comunicativo que se da entre sus superiores hacia los miembros que pertenecen a un menor nivel jerárquico. Además de ello, no se cuenta con las condiciones ni medios para establecer una comunicación óptima, esto se considera el punto más débil a enfrentar a través del planteamiento de estrategias. En cambio, dicha información se contradice por *Bustamante (2012)* quien obtuvo como resultado de que el 98.5% de los colaboradores determinaron que existe un buen clima de comunicación en la empresa a razón de que los jefes brindan un grato ambiente de confianza y hacen buen uso de del liderazgo para motivar a los subordinados a tener la libertad de poder expresarse y tomar en cuenta sus opiniones e ideas.

Objetivo Específico 3: Determinar de qué manera la Comunicación Interna Horizontal se relaciona con la Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.

Finalmente, se encontró una correlación altamente significativa entre la comunicación interna horizontal y la satisfacción laboral, lo que quiere decir que hay una comunicación oportuna entre los trabajadores del mismo nivel en la empresa. Acerca de los resultados, se percibe que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.634, lo que se infiere que existe una correlación alta entre la CIH y la S.L. Esto coincide con lo expuesto por *Nemecio et al. (2020)* menciona que existe una correlación positiva entre ambas variables, esto se debe a que cuando existe una comunicación efectiva entre trabajadores del mismo nivel jerárquico, puesto que se obtuvo como resultado $\rho=0.930$, siendo la respuesta con más frecuencia casi siempre. Esto se puede reflejar en el ambiente laboral en el cual los trabajadores demuestran que se encuentran satisfechos en la forma como se desenvuelven laboralmente. Por otro lado, *Damian y Castillo (2021)* enfatizan que la comunicación interna es un factor esencial y oportuno que determina la satisfacción de los empleados, ya que tuvieron como resultado el $\rho=0.604$. Según los autores, esto se debe a que después de la pandemia Covid-19, se generó un ambiente armonio entre los compañeros de la misma área, por lo que las diferencias personales fueron minimizadas y se enfocaron en el trabajo en equipo para lograr el objetivo de la empresa. Este tipo de comunicación esta orienta a fomentar la unidad de la empresa.

4.2. LIMITACIONES

La principal limitación que se presentó al inicio fue el poco interés que presentaba el jefe de la empresa respecto a nuestro tema propuesto, ya que afirmaba que la mayoría de sus colaboradores se mantenían ocupados realizando sus respectivas labores. Además, ellos

trabajan de manera independiente y el jefe no estaba seguro si ellos estarían dispuestos a brindarnos la ayuda e información necesaria para poder realizar la investigación. Por lo que se generó de manera formal la autorización para acceder a los datos necesarios y así poder realizar la investigación en la empresa FirstFlag E.I.R.L.

Por otro lado, se consideró como una limitación la escasa información sobre el tema de investigación, en este caso comunicación interna y satisfacción laboral, en el Perú. Se encontró artículos científicos en su mayoría realizados en otros países, esto demuestra que el tema de investigación es un campo poco estudiado y explorado en el ámbito de las empresas en nuestro país.

Otra limitación de la investigación fue el limitado tamaño de la muestra, ya que normalmente se considera que debe ser mayor a 50 individuos para comprobar la precisión y veracidad de los resultados, sin embargo, en la empresa de estudio solo cuenta con 40 colaboradores que trabajan de manera estable.

Por otra parte, la demora en contestar los cuestionarios que se envió de manera virtual a través del formulario de Google fue una limitación, ya que se tuvo que esperar más de 2 semanas para que todos los colaboradores completaran correctamente las preguntas. Esto retrasó el procedimiento del análisis de los resultados.

4.3. IMPLICANCIAS

En cuanto a la implicancia teórica, la presente investigación tiene la intención de ser una fuente de conocimientos acerca de la comunicación interna y satisfacción laboral. Además, es importante considerar que la información extraída de diversas fuentes no solo será beneficioso para empresas que pertenecen al mismo rubro, sino puede abarcar empresas de distintos rubros, ya que muchas de ellas aún se han quedado con el concepto pasado de la comunicación interna y desconocen sobre la importancia

de ella dentro de las empresas, sobre todo se logre visualizar de manera estratégica y como está influye en la satisfacción de todos los colaboradores de manera favorable o desfavorable según las relaciones comunicativas que se den en la organización.

En relación con la implicancia práctica, la investigación permitirá de manera positiva y eficiente a la empresa Firstflag E.I.R.L. poner en marcha estrategias de comunicación interna con la finalidad de canalizar mejor la información que se transmite entre las diferentes áreas, de tal forma que se vea reflejado en el nivel de satisfacción laboral, puesto que mientras todos los miembros que la conforman compartan la información más precisa y de manera sencilla haciendo uso de canales o medios de comunicación, los colaboradores están al tanto de los sucesos que se desarrollan en la organización, así como también información acerca su desempeño por consecuencia tendrán más herramientas para superarse y mejorar cada día con ello incrementar su nivel de satisfacción.

Por otro lado, la implicancia metodológica, se pudo establecer al identificar instrumentos altamente confiables para su aplicación. Además, de que estos fueron adaptados al enfoque de la misma, lo cual va a permitir determinar relaciones entre las variables comunicación interna y satisfacción laboral. Del mismo modo, servirá como fuente de información y orientará a futuras investigaciones que abarquen el presente tema de investigación.

4.4. CONCLUSIONES

- Según el objetivo principal, se puede concluir que efectivamente la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral, en los colaboradores de la empresa FirstFlag. Entonces, podemos decir que depende del medio y canal comunicativo que

se emplea puede causar un nivel de satisfacción o insatisfacción en los colaboradores, ya que esto tiene una gran influencia en el desarrollo laboral.

- Referente a la relación que existe entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Firstflag E.I.R.L. Lima, Perú en el año 2023 se afirma que la relación existente es moderada. Se puede deducir que, si bien es frecuente la comunicación desde los subordinados hacia sus superiores, está tiene aún puntos por mejorar, ya que se presencia cierta insatisfacción en alguno de los colaboradores, debido a que no tienen la confianza necesaria para entablar relaciones comunicativas.
- Respecto a la relación que existe entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Firstflag E.I.R.L. Lima, Perú en el año 2023, se demuestra que la relación es baja. Por lo tanto, se infiere que la comunicación que existe desde los jefes hacia colaboradores es poco frecuente, por lo mismo que no se ha planteado las correctas estrategias comunicativas, canales ni medios para brindar la información necesaria, considerándose este el punto más débil a mejorar. Puesto que, al no tener algún retorno los trabajadores en cuanto a su trabajo realizado, generará insatisfacción laboral en los mismos, porque no tienen conocimiento de cómo es su desempeño laboral y lo que aporta a la empresa. Además, no tiene un feedback de los aspectos a optimizar en cuanto a su rendimiento.
- En tanto a la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa FirstFlag E.I.R.L. Lima, Perú en el año 2023, la relación es alta. Por consiguiente, se puede afirmar que la comunicación que se emplea entre los miembros que comparten el mismo equipo o área de trabajo se viene dando de manera oportuna, puesto que existe un equilibrio en la distribución de trabajo, por ello se sienten satisfechos con las actividades que realizan en conjunto, ya que tienen la misma

disposición para lograr los objetivos de la empresa. Ello les da pie a crear relaciones profesionales y a la misma entablar relaciones comunicativas personales con la intención de crear un buen ambiente laboral entre compañeros.

4.5. RECOMENDACIONES

- Los resultados de la presente investigación demostraron que la relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral es alta, por lo tanto, se recomienda de todas maneras evaluar las falencias que pueden existir en el proceso comunicativo, de tal manera lograr la excelencia en la comunicación organizacional. De igual forma, se sugiere establecer un enfoque más estratégico de comunicación interna y poder transmitirlo a los colaboradores con la finalidad que se mantenga el nivel de satisfacción en cuanto a la confianza que puedan sentir al comunicar información referente a temas laborales para el cumplimiento de objetivos trazados por la organización, así como también fortalecer las relaciones interpersonales que se puede desarrollar entre los colaboradores.
- En lo que respecta la comunicación ascendente y satisfacción laboral resulto ser una relación moderada, por ende, se sugiere en este caso aplicar estrategias comunicativas tales como: crear un sistema de comunicación en donde los colaboradores puedan compartir ideas de mejora hacia los altos mandos de la organización, con el fin de incentivar la participación de todos los trabajadores, y así puedan sentirse satisfechos con el aporte que brindan a la empresa, ya que mientras más sugerencias reciban los jefes o gerentes se realizará cambios o se implementará nuevas gestiones en los procesos de la organización, los cuales permitirán facilitar el trabajo y aliviar cualquier inquietud que se presente, por ello se va incrementar el nivel de satisfacción laboral, puesto que se sentirán

a gusto con su desempeño laboral y a su vez tendrán confianza al comunicarse con sus superiores, porque sentirán que sus opiniones son tomadas en cuenta.

- En cuanto a la comunicación descendente y satisfacción laboral resulto ser una relación baja, considerándose el punto más crítico a mejorar dentro de la empresa, por lo tanto se recomienda periódicamente realizar reuniones entre el gerente y encargados de cada área junto a sus colaboradores para que puedan brindar un feedback sobre el trabajo desarrollado por los colaboradores, y de igual forma dar información con datos importantes los cuales permitan realizar un trabajo eficiente, todo ello con el fin de que se dé la interacción con las diferentes áreas y se comparta la misma información y así se brinde las sugerencias necesarias para un desempeño laboral óptimo y conseguir la satisfacción laboral en el entorno laboral.
- Por último, respecto a la comunicación horizontal y satisfacción laboral resulto ser una relación alta, por lo que es recomendable que la comunicación horizontal sea considerada como estrategia dentro del proceso comunicativo, para crear mayor interacción en los compañeros de la misma área o equipo de trabajo, ya que este tipo de comunicación está orientada a la creación de un óptimo clima laboral y asimismo incentivar la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

Álvarez, A. (2018). La Motivación Docente Y Su Repercusión En La Calidad Educativa: Estudio De Caso. *Revista de Pedagogía*, 39(105), 12. <https://core.ac.uk/download/pdf/322967825.pdf>

Álvarez, A., Lesta, L., & Drucker, P. (2011). Medición de los aportes de la gestión estratégica de comunicación interna a los objetivos de la organización. *Palabra Clave*, 14(0122–8285), 11–23. [Fecha de Consulta 9 de septiembre de 2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64920732002>

Ávila, F., Gonz, M. M., & Mantec, S. (2020). *Hernán Fera Avila, Margarita Matilla González, Silverio Mantecón Licea*. 62–79. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=46&sid=06a305f3-b6bb-4886-885f-4d5c069f391e%40sessionmgr4008>

Belategi, O., Gago, M., & Egaña, T. (2019). La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información TT - Internal communication in cooperatives: the perception of working people about listening and information. *REVESCO: Revista de Estudios Cooperativos*, 130, 9–32. http://proxy.library.tamu.edu/login?url=https://search.proquest.com/docview/2241380911?accountid=7082%0Ahttp://linkresolver.tamu.edu:9003/tamu?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&genre=article&sid=ProQ:ProQ%3Aabiglobal&atitle=La+c

Benito del Valle, L. L., Guenaga, G., Renteria, X. & Luengo, M. J. (2016). Comunicación en la investigación y su relación con la satisfacción laboral del personal académico investigador e infraestructuras universitarias. *Arbor*, 192 (780): a339. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2016.780n4015>

Bustamante, E. (2012). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de Comunicación y Salud*, 3(1), 35–49.

Cadena Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas- Cruz, E., De la Cruz-Morales, F. del R., & Sangerman- Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias

sociales. *Revista Mexicana De Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603–1617.
<https://doi.org/10.29312/remexca.v8i7.515>

Cepeda, S., Salguero, O. & Sánchez, Y. (2015). Reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM LIMITED. Recuperado de:
<http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf>

Cuba, P. (2018). Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho 2017. *Repositorio Institucional - UCV*. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20449/cuba_gp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Damian, J y Castillo, E. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/>

Díaz, R., y Vásquez Pérez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. Recuperado de
<https://revistas.univalle.edu/index.php/compas/article/view/223/284>

Egas, E., & Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista Espacios*, 39(24), 1–20.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>

Gallegos, W., & Cáceres, G. (2016). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185–191. www.cienciaytrabajo.cl%7C185/191

Gonzales, F. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180722704005>

Hernández y Fernandez. (2014). *Selección de la muestra Metodología de La Investigación*, 170–196. <http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506>

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández- Metodología de la investigación.pdf>

Hospinal, S. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa f y de inversiones S.A.C. *Industrial Data*, 16(2), 75. <https://doi.org/10.15381/idata.v16i2.11924>

Manosalvas, A., & Manosalvas, O. & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15.[fecha de Consulta 24 de Noviembre de 2021]. ISSN: 1692-0279. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>

La Republica (2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>

Marchiori, M. (2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. *Ciencias de la Información*, 42(2), 49-54. *Disponible en:* <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294008>.

Melendez, I., & Vargas, S. (2018). Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora. In *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. Disponible en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/652159%0Ahttps://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621002>

Miquel. S., & Aced. C. (2019). Objetivos y dificultades en la evaluación de la comunicación interna en las empresas españolas TT - Objectives and difficulties in the evaluation of internal communication in Spanish companies. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–12. Recuperado de: <https://bd.univalle.edu.co/scholarly-journals/objetivos-y-dificultades-en-la-evaluación-de/docview/2437352829/sequence?accountid=174776>

Morales, D. (2018). Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal militar del agrupamiento de comunicaciones “JOSE OLAYA”. *Repositorio Universidad Nacional de Sn Agustín de Arequipa*. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10088/RIMmopadm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nemecio, V., Martínez, C., Sánchez, V., & Briones, C. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 129–141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>

Nieva, J., & Martínez, C. (2016). ¿Cómo referenciar este artículo? *Revista Científica Universidad y Sociedad*, 8, 150. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n4/rus03416.pdf>

Ñaupás, H., Mejía, E., Novoa, E. & Páucar, A. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). Recuperado de: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Panapo. Recuperado de <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0049.pdf>

Rentería E. y Vargas María (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. Recuperado de <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/tsafiqui/article/view/1099>

Roco A. y Landabur R. (2023). ¿Cómo determinar efectivamente si una serie de datos sigue una distribución normal cuando el tamaño muestral es pequeño?. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112023000100030

Reyes, M. (2014). Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>

Ocampo, D., Valencia, N. J., & Castaño González, E. J. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios. *Luciérnaga Comunicación*, 10(20), 113-126. Disponible en: <https://doi.org/10.33571/revistaluciernaga.v10n20a7>

Omar, A. (2011). LIDERAZGO TRANSFORMADOR Y SATISFACCIÓN LABORAL: EL ROL DE LA CONFIANZA EN EL SUPERVISOR. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v17n2/a03v17n2.pdf>

Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 145–146.

Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 3(4), 296–309. [Fecha de Consulta 9 de Septiembre de 2021]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>.

Pazmay, S. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *Podium*, 36(36), 23–34. Disponible: <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>

Pazmay, S., Pardo, E., & Ortiz del Pino, Á. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Acta de Investigación Psicológica*, 7(2), 2704–2716. <https://doi.org/10.1016/j.aiprr.2017.03.006>

Peña, B., Del Henar, P., & Fdez, G. (2015). Estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial. *Opcion*, 31(Special Issue 3), 14. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31045567050.pdf>

Pineda, P., & Ruiz, I. (2019). Comunicación interna y narrativas transmedia, nuevas estrategias para la empresa responsable. Estudio de caso de Telefónica. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–12. [Fecha de Consulta 9 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.24>

Pujol, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18. Disponible en: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Robles, M., Jesús, M. De, & Gutiérrez, R. (2014). Flujos de la Comunicación Organizacional. RAZÓN Y PALABRA Primera Revista Electrónica En Iberoamérica Especializada En Comunicación. Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N87/M87/09_DeLaRosa_M87.pdf

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y diseño en la investigación científica. (5ª ed.) Lima-Peru: Business support Aneth S.R.L. Recuperado de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sánchez, M. G., & García, M. de L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 163. Disponible en: <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>

Vargas S. & Flores M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149

Vásquez, J. (2014). Relación entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Bodega de Bofasa”. (Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Zuñiga, A (2019). Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho – 2019. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37847/zu%c3%bliga_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Datos Generales

Edad:

Género:

Tiempo de trabajo:

A continuación, encontrará algunas ideas con respecto a la comunicación interna. Cada una tiene 5 opciones para responder de acuerdo a lo que se describa mejor su perspectiva.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto

Nº	PREGUNTAS			1	2	3	4	5
1	Comunicación Ascendente	¿Recibe la atención adecuada al momento de comunicarse con su jefe?						
2		¿Cree que los comentarios o sugerencias hacia sus superiores son tomados en cuenta?						
3		¿Recibe por parte de sus jefes la confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?						
4		¿Se le permite hacer retroalimentación o preguntas sobre la información adquirida?						
5		¿Tiene confianza para dialogar sobre temas personales con su jefe?						
6	Comunicación Descendente	¿Recibe información clara y precisa de su jefe sobre su desempeño?						
7		¿Recibe la información necesaria para poder desempeñar eficientemente su trabajo?						
8		¿Cree que su jefe hace uso de un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?						
9		¿Las instrucciones que recibe de sus superiores son claras?						
10		¿Al momento que su jefe le brinda información se da de manera oportuna?						
11	Comunicación Horizontal	¿Existe un clima de confianza entre sus compañeros?						
12		¿Cree que hay integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel para el desarrollo de tareas y solución de problemas?						
13		¿Cree que la comunicación entre compañeros del mismo nivel sucede de manera abierta?						
14		¿El lenguaje que utilizan sus compañeros del mismo nivel es claro?						
15		¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?						

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, encontrará algunas ideas con respecto a la satisfacción laboral. Cada una tiene 5 opciones para responder de acuerdo a lo que se describa mejor su perspectiva.

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Aspectos	1	2	3	4	5
1. Me siento identificado/a con la empresa.					
2. Me siento identificado/a con la misión de la empresa.					
3. Pienso que la empresa pone en práctica sus valores.					
4. El desarrollo del personal es una base fundamental en los valores de la empresa.					
5. Percibo que hay confianza para dialogar de problemas laborales con mi jefe.					
6. Me siento orgulloso de formar parte de la empresa.					
7. El trabajo que realizo en la empresa me permite alcanzar mis objetivos personales.					
8. Recibo reconocimiento por mi esfuerzo de parte de mi jefe.					
9. Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo dentro de la empresa.					
10. Me encuentro satisfecho por las oportunidades que la empresa me brinda a nivel laboral.					
11. En la empresa reconocen el esfuerzo por mejorar mi trabajo.					
12. Los incentivos económicos me ayudan alcanzar las metas establecidas en la empresa.					
13. Tengo oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.					
14. Los beneficios que me da la empresa son mejores que los ofrecidos por otras empresas en las que he trabajado.					
15. Las capacitaciones que ofrece la empresa son importantes para mi desempeño.					
16. Me siento seguro con mi puesto de trabajo dentro de la empresa.					

VALIDACION DE INSTRUMENTO COMUNICACIÓN INTERNA POR EXPERTO 1

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto: Ceferino Eguizábal Jorge

Grado Académico: Magíster/Candidato a Doctor

Cargo que desempeña: Docente de la Unidad Posgrado FCA-UNMSM

Título de la Investigación: Estrategias de Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en la empresa FIRSTFLAG E.I.R.L Lima, Perú 2023.

Mención: Licenciada(s) en Administración y Negocios Internacionales.

Autor(es) del Instrumento: Karolina Nikole Huarache Angeles y Angela Anayeli Ñahuero Huaman.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la comunicación interna.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la satisfacción laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X

II. VALORACIÓN TOTAL CUANTITATIVA:
50

III. OBSERVACIONES:

El instrumento de la recolección de datos, ya puede aplicarse tal y cómo está diseñado.



Firma de Experto

Lima Perú, 2023

VALIDACION DE INSTRUMENTO COMUNICACIÓN INTERNA POR EXPERTO 2

IV. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto: Edson Jair Olórtegui López

Grado Académico: Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales

Cargo que desempeña: Administrador

Título de la Investigación: Estrategias de Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en la empresa FIRSTFLAG E.I.R.L Lima, Perú 2023.

Mención: Licenciada(s) en Administración y Negocios Internacionales.

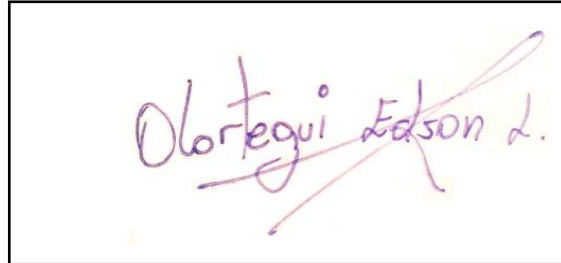
Autor(es) del Instrumento: Karolina Nikole Huarache Angeles y Angela Anayeli Ñahuero Huaman.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					x
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la comunicación interna.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la satisfacción laboral.					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					x
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					x

V. **VALORACIÓN TOTAL CUANTITATIVA: 50**

VI. **OBSERVACIONES:** Instrumento excelente listo con los criterios adecuados para ser aplicado.

A rectangular box containing a handwritten signature in purple ink. The signature reads "Orltegui Edson L." with a large, sweeping flourish extending from the end of the name.

Firma de Experto

Lima Perú, 2023

VALIDACION DE INSTRUMENTO COMUNICACIÓN INTERNA POR EXPERTO 3

VII. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto: Ore Quiroz Harold Pawel Johao

Grado Académico: Doctor en Administración

Cargo que desempeña: Docente de la Universidad Nacional Autonoma de Tayacaja

Título de la Investigación: Estrategias de Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa FIRSTFLAG E.I.R.L Lima, Perú 2023.

Mención: Licenciada(s) en Administración y Negocios Internacionales.

Autor(es) del Instrumento: Karolina Nikole Huarache Angeles y Angela Anayeli Ñahuero Huaman.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la comunicación interna.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la satisfacción laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X

VIII. VALORACIÓN TOTAL CUANTITATIVA:

Aprobación con 49 puntos.

IX. OBSERVACIONES:

Ninguna.

A rectangular box containing a handwritten signature in cursive script, which appears to read "Haro".

Firma de Experto

Lima Perú, 2023

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE COMUNICACIÓN INTERNA

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Comunicación interna	Los diferentes tipos de comunicación interna se basan en la manera de cómo se transmite la información con la intención que se cumplan con las tareas asignadas, es por ello que la comunicación ascendente se da de jefes a subordinados, y de manera contraria la comunicación descendente para comunicar sugerencias, reclamos, inconvenientes. Mientras que la comunicación interna horizontal ocurre entre los individuos de la misma jerarquía para realizar tareas en equipo, teniendo en cuenta los medios y canales que se utilizan (Robles, 2014).	Comunicación ascendente	- Confianza al comunicarse con el jefe
		Comunicación descendente	- Recibe información oportuna sobre el desempeño - Recepción a sugerencias
		Comunicación Horizontal	- Integración y confianza entre los compañeros de trabajo - Comunicación clara y efectiva

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción Laboral	Es el conjunto de actitudes que desarrollan los trabajadores en su puesto de trabajo (Bravo et al., 1996, como se citó en Manosalva et al., 2015). Esta variable es percibida de diferentes maneras y depende mucho de los diversos factores que pueden influir. Entre ellos, lo que más resaltan son la identificación con la empresa, es de vital importancia por los aportes y el involucramiento de los trabajadores en relación a la misión y visión de la empresa. Por otro lado, el reconocimiento laboral, llamado también sistema de incentivos. Por último, el desarrollo laboral es el proceso de crecimiento laboral del trabajador en la empresa (Vasquez,2014)	Identificación con la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Pertenencia del trabajador con la empresa. - Puesto de trabajo.
		Reconocimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Esfuerzo del trabajador. - Incentivos económicos. - Beneficios laborales. - Confianza para hablar de problemas laborales.
		Desarrollo Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las funciones. - Crecimiento laboral. - Relaciones interpersonales. - Capacitación laboral.

MATRIZ DE CONSISTENCIA		
ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FIRSTFLAG E.I.R.L LIMA, PERÚ EN EL AÑO 2023.		
Problema General	Objetivo General	Metodología
¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023?	Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.	Variables: Comunicación Interna y Satisfacción Laboral Enfoque: Cuantitativo Alcance: Correlacional-Descriptivo Diseño: No experimental-corte transversal Técnica: Encuestas Instrumentos: Cuestionario de Comunicación Interna/Organizacional y Cuestionario de Satisfacción Laboral
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	
¿De qué manera la comunicación interna ascendente se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023?	Determinar de qué manera la comunicación interna ascendente se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.	
¿De qué manera la comunicación interna descendente se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023?	Determinar de qué manera la comunicación interna descendente se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.	
¿De qué manera la comunicación interna horizontal influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023?	Determinar de qué manera la comunicación interna dimensión horizontal se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FirstFlag E.I.R.L Lima, Perú en el año 2023.	