



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FAMESERVI S.A.C. TRUJILLO, LA LIBERTAD - 2023”.

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Bruce Luis Cruz Galdos

Asesor:

Dr. Héctor Manuel Torres Oporto

<https://orcid.org/0000-0002-4536-6140>

Trujillo - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Richard Randy Olivos Guerra
Presidente (a)	Nombre y Apellidos

Jurado 2	Guillermo Juniors Morales Benavides
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	Hector Manuel Torres Oporto
	Nombre y Apellidos

Informe de similitud






Página 2 of 91 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3258357257

16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

- 16%  Internet sources
- 5%  Publications
- 9%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Tabla de contenidos

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de tablas	9
Índice de figuras	10
Resumen	11
Abstract	12
Capítulo I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Antecedentes	16
1.2.1. Antecedentes internacionales	16
1.2.2. Antecedentes nacionales	19
1.3. Marco teórico	22
1.3.1. Comunicación interna	22
1.3.2. Satisfacción laboral	28
1.4. Justificación	35
1.5. Formulación del problema	36
1.6. Objetivos	37
1.7. Hipótesis	38
Capítulo II: METODOLOGÍA	39
1.1. Población	41

1.2.	Criterios de inclusión y exclusión	42
1.3.	Muestreo y muestra	42
1.3.1.	El Muestreo	42
1.3.2.	La Muestra	44
1.4.	Técnica e instrumento	44
1.5.	La confiabilidad del instrumento	47
1.6.	Conceptos para la interpretación de los resultados	50
1.7.	Análisis de datos	53
1.8.	Procesamiento	53
1.9.	Aspectos éticos	54
Capítulo III: RESULTADOS		55
1.1.	Resultados descriptivos	55
1.1.1.	Comunicación interna	55
1.1.2.	Satisfacción laboral	63
1.2.	Resultados inferenciales correlacionales	72
1.2.1.	Prueba de bondad	72
Capítulo IV: DISCUSIÓN Y CON		82
1.1.	Discusión	82
1.2.	Limitaciones de la investigación	89
1.3.	Implicancias practicas, teoricas y metodologicas	90
1.4.	Conclusiones	91
1.5.	Recomendaciones	93
Referencias		95

Índice de tablas

Tabla 1 Detalles de los instrumentos	46
Tabla 2 Cálculo estadístico del alfa de Cronbach de la variable comunicación interna	48
Tabla 3 Cálculo estadístico del alfa de Cronbach de la variable satisfacción laboral	48
Tabla 4 Criterios de evaluación al coeficiente del alfa de Cronbach	49
Tabla 5 Lista de expertos de las variables de estudio	50
Tabla 6 La interpretación del valor de la significancia bilateral	51
Tabla 7 Significado del valor del coeficiente de correlación	51
Tabla 8 Valores a los factores de la escala de Likert de la comunicación interna	55
Tabla 9 Baremos de los resultados del valor mínimo hasta el valor máximo de la V01	55
Tabla 10 Frecuencia de resultados de la comunicación interna	56
Tabla 11 Frecuencia de los resultados de la comunicación descendente	58
Tabla 12 Frecuencia de los resultados de la comunicación ascendente	60
Tabla 13 Frecuencia de los resultados de la comunicación horizontal	62
Tabla 14 Valores a los factores de la escala de Likert de la satisfacción laboral	63
Tabla 15 Baremos de los resultados del valor mínimo hasta el valor máximo de la V02	64
Tabla 16 Frecuencia de los resultados de la satisfacción laboral	65
Tabla 17 Frecuencia de los resultados de la identificación con la empresa	67
Tabla 18 Frecuencia de los resultados de el reconocimiento laboral	68
Tabla 19 Frecuencia de los resultados del desarrollo laboral	70
Tabla 20 Prueba de normalidad a las variables	72
Tabla 21 La correlación de la comunicación interna y la satisfacción laboral	74
Tabla 22 La correlación de la comunicación descendente y la satisfacción laboral	76
Tabla 23 La correlación de la comunicación ascendente y la satisfacción laboral	78
Tabla 24 La correlación de la comunicación horizontal y la satisfacción laboral	80

Índice de Figuras

Figura 1 Tipos de comunicación dentro de una organización	27
Figura 2 Factores de la satisfacción	30
Figura 3 Factores influyentes en la satisfacción laboral	34
Figura 4 Esquema correlacional	41
Figura 5 Resultados de la evaluación de la comunicación interna en la empresa fameservi s.a.c	57
Figura 6 Resultados de la evaluación de la comunicación descendente en la empresa fameservi s.a.c.	59
Figura 7 Resultados de la evaluación de la comunicación ascendente en la empresa fameservi s.a.c.	61
Figura 8 Resultados de la evaluación de la comunicación horizontal en la empresa fameservi s.a.c.	63
Figura 9 Resultados de la evaluación de la satisfacción laboral en la empresa fameservi s.a.c.	66
Figura 10 Resultados de la evaluación de la identificación con la empresa fameservi s.a.c.	67
Figura 11 Resultados de la evaluación del reconocimiento laboral en la empresa fameservi s.a.c.	69
Figura 12 Resultados de la evaluación del desarrollo laboral en la empresa fameservi s.a.c.	71

RESUMEN

La evolución de las organizaciones es un tema de estudio que siempre está en constante investigación. Pues esta presenta un ciclo igual a los seres humanos que nace, crece, madura, se reproduce y muere. Presentando siempre cambios en cada etapa y nada de esto se sabría sin el uso de la comunicación para conocer y entender esta evolución. Ante lo conceptualizado la actual investigación se propone como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FAMESERVI S.A.C. Trujillo, La Libertad - 2023. Desarrollada mediante una investigación básica, con un carácter de medida cuantitativo, con un diseño no experimental descriptivo correlacional, con corte transversal o transaccional. Para la medición de las variables se recurrió a la técnica de la encuesta como proceso y como instrumento a 2 cuestionarios con la confiabilidad necesaria para ser aplicados en el universo de la investigación (41), con la finalidad de medir y responder la interrogante del estudio. Los resultados determinaron que existe una relación significativamente positiva a presentar una sig. Bilateral de $0,049 < 0,05$, y con un valor de correlación de 0,309 entre los atributos medibles. Concluyendo que si los canales de la comunicación interna se mejoran para alcanzar la efectividad se lograra al mismo tiempo incrementar positivamente la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa FAMESERVI S.A.C.

PALABRAS CLAVES: Comunicación interna, Satisfacción laboral, Influencia y Relación.

ABSTRACT

The evolution of organizations is a subject of study that is always under constant research. Because it presents a cycle just like human beings that is born, grows, matures, reproduces and dies. Always presenting changes at each stage and none of this would be known without the use of communication to know and understand this evolution. Before the conceptualized the current research is proposed as a general objective to determine the relationship between internal communication and job satisfaction in the employees of the company FAMESERVI S.A.C. Trujillo, La Libertad - 2023. Developed by means of basic research, with a quantitative measurement character, with a non-experimental descriptive correlational design, with a transversal or transactional cut. To measure the variables, the survey technique was used as a process and as an instrument, 2 questionnaires with the necessary reliability to be applied to the research universe (41), in order to measure and answer the study question. The results determined that there is a significantly positive relationship with a bilateral sig. of $0.049 < 0.05$, and with a correlation value of 0.309 between the measurable attributes. Concluding that if the channels of internal communication are improved to achieve effectiveness, it will be achieved at the same time to increase positively the job satisfaction in the collaborators of the company FAMESERVI S.A.C.

KEY WORDS: Internal communication, Job satisfaction, Influence and Relation.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2021) Comunicación interna y manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lurín – 2020. (Tesis para licenciatura, Universidad autónoma del Perú). Repositorio de la universidad autónoma del Perú <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1583>
- Adams, S. (2013) Los empleados infelices superan a los felices en una proporción de dos a uno en todo el mundo. *Revista Forbes*. Recuperado de: <https://www.forbes.com/sites/deloitte/2024/03/25/from-promise-to-prosperity-what-will-it-take-to-unlock-africas-clean-energy-abundance/>
- Álvarez, A., Lonela, A., Marín, I., Marrero, T., Mas, L., Muñoz, M. (2014) Identificación Organizacional y Satisfacción Laboral: Diferencia entre empresas Públicas y Privada. *Revista REIDOCREA*, 3(5), 34-40. Recuperado de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31293/jsessionid=382FEFAC3EBD19D88B801B114A7E2068?sequence=1>
- Alvarado, M., y Villacorta, L. (2018) Comunicación Interna y la Satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo, Año – 2018. Repositorio digital *ALICIA*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26964>
- 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>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., Arellano, C. (2020) La investigación científica, una aproximación para los estudios de posgrado. Repositorio de la Universidad internacional del Ecuador. 57-73. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

- Berceruelo, B. (2011) Nueva Comunicación interna en la empresa. AEDIPE Asociación española de dirección y desarrollo de persona. Edición 01., Pág. 85 - 93. Extraído de: <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Cardozo, L. (2021) La importancia de la comunicación interna y tips para aplicar mejor la estrategia en tu empresa. *ZENVIA*. Recuperado de: <https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 9(1), 25-34. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449856234001>
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. The McGraw-Hill. Edición 03., Pág. 305 - 330 . Extraído de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones.pdf
- Castro, J., Gómez, L., Camargo, E. (2023) La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Revista Tecnura*, 27(25), 140-174. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaInvestigacionAplicadaYEldesarrolloExperimentalEn-8728928.pdf>

- Cepymenews. (2018). El 85% de las personas odian su trabajo. Cepymenews. Recuperado de <https://cepynews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometidos-con-sus-empleos>
- Cepeda, A. (2023) Teletrabajo y comunicación interna. Diario el Peruano. Recuperado de <https://www.elperuano.pe/noticia/207995-teletrabajo-y-comunicacion-interna>
- Concha, A. (2016). Relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. (Tesis de Grado). Universidad Casa Grande. Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1049>
- Cisneros, A., Urdánigo, J., Guevara, A., Garcés, J. (2022) Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 8 (1), 1165 – 1185. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-TecnicasEInstrumentosParaLaRecoleccionDeDatosQueAp-8383508.pdf>
- Cuba, P. (2018) Comunicación interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista – Ayacucho 2017. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio de la UCV, recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20449/cuba_gp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deheza, L. (2020) *La comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral en A.J. & J.A. Redolfi S.R.L.* (Tesis de licenciatura, Universidad siglo 21). Repositorio de la universidad siglo 21 <https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/23249/TFG%20-%20Deheza%20Fonceca%2c%20Luc%3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz, E., Horna, R., Troya, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el no riente peruano. *Revista Economía & Negocios*, 5(1), 226-238.
<https://www.doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Díaz, R. (2021) Teoría de la comunicación corporativa, Theory of corporate communication, Teoria da comunicacao corporativa. *Revista POLO del conocimiento*, 6(3), 2393-2416. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-TeoriaDeLaComunicacionCorporativa-7926838.pdf>
- Díaz Muñoz, R. E., & Vásquez Pérez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), p.28-41 <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Domínguez, K. (2019) Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. Cuaderno investigación educativa. *Revista Scielo*. 10(1), 63 – 83. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042019000100063&script=sci_abstract
- Espinosa, J., Pizarro, N., Parra, H., González, E., Talavera, O., & Bueno, G. (2021). Validación de un instrumento que mide el perfil actitudinal de los docentes y el desarrollo de competencias universitarias y transversales. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23), e011. Epub 14 de febrero de 2022. <https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.1003>
- Fuentes, A. (2024) La comunicación interna y su impacto organizacional para lograr resultados. QuestionPro. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-interna-impacto-2/>

Gallup, F. (2017) El mundo del trabajo roto. Recuperado de:
https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-broken-workplace.aspx?g_source=position1&g_medium=related&g_campaign=tiles

Guevara, G., Verdesoto, A., Castro, N. (2020) Metodología de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación, acción) *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*. Pág. 163 - 173.
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>

Guerrero, V, (2022). Enfoque cuantitativo: taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. *Revista Llalliq*, 2(1), Pág. 13–27. Recuperado a partir de <https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/936>

Gil, F. (2019) Aptitus: “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes”. Diario **La Gestión**. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/?ref=gesr>

Gómez, I., Ortiz, E. (2016) Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa “Confecciones Robalino & Robalino. (Tesis para optar título en Psicología Industrial). Repositorio Universidad Central del Ecuador. Quito.
<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f4730c81-e3da-4edc-8b08-d5cca5aea1d7/content>

Gutierrez, T. (2019) Desarrollo profesional: Una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés +en la UNED. *Revista ESPIGA*, 18 (37), 99 – 100. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/4678/467859737002/html/>

Hernández, C., Carpio, N. (2019) Introducción a los tipos de muestreo. *Revista científica ALERTA*. 2 (1), 75 – 79. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Introducci%C3%B3n+a+los+tipos+de+muestreo.pdf>

Hernández, H., & Pascual, A. (2017) Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de investigación agraria y ambiental*. 9 (1) 157 - 162. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ValidacionDeUnInstrumentoDeInvestigacionParaElDise-6383705.pdf>

Hernández y Fernández. (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). *Metodología de la investigación: Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA. Edición 01. Pag. 342 – 380. Recuperado de: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Llamosas, S. (2022) Comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores de la universidad alas peruanas filial Chiclayo, 2019. (Tesis de licenciamiento en Administración - Universidad CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO) Recuperado de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4698/1/TL_LlamosasTacilaSol.pdf

López, P., y Fachelli, S. (2017) *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Creative commons. Primera edición. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

- López, J. (2005) Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. *Revista de investigación de ciencias administrativas UNMSM*. 8(15), 25 -36.
Recuperado de:
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
- Manso, J. (2002) El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Redalyc y Revista universidad EAFIT*. 128, 78-86. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Martínez, E., Hernández, T., Torres, D., García, M., Montaña, O. (2018) La Realidad comunicacional, Liderazgo y clima laboral de la empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON, Gestión, Organizaciones y Negocios*, 5(1), 76-90.
<https://doi.org/10.22579/23463910.15>
- Medina, R., Rojas, C., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., Castillo, R. (2023) Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. URL.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>
- Mendoza, W., Hormaza, Z., García, J., Chamba, L. (2018) Aspectos de la comunicación interna en instituciones de educación superior. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN*. 2(2) 12-21.
<https://doi.org/10.46296/yc.v2i2.0007>
- Méndez, I., Vargas, S., (2018) Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora (Tesis de grado académico, Universidad Peruana de ciencias Aplicadas) Repositorio académico UPC <http://hdl.handle.net/10757/624103>
- Mayorga, R., Graciano, D., Hernández, A., Moctezuma, P., Pérez, B., Roldan, A. (2022) Cuadro comparativo de análisis paramétrico y no paramétrico. Universidad Autónoma

del Estado de Hidalgo. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/9143-Manuscrito-51911-1-10-20220512.pdf>

Moroder, G. (2020) Evolución de la comunicación interna en Perú. *BW pulso CI*. <https://pulso-ci.bwcomunicacion.com/evolucion-de-la-comunicacion-interna-en-peru/>

Moreno, R. (2017) Líneas de estrategias de comunicación en el desarrollo de habilidades gerenciales y humanas. *Revista SCIENTIFIC*. 1 (38), 376 – 393. https://issuu.com/indtec/docs/revista_scientific_-_edici_n_espec/388

Nieves, I. (2013). Desarrollo profesional y puesto de trabajo. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 6(11), 111-137. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219030140007.pdf>

Nicomedes, E. (2018) Tipos de investigación, Repositorio institucional – USDG. *Revista CORE*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

Ñaupas, 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>

Ocampo, D., Valencia, N., & Castaño, E. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios. *Revista Luciérnaga*, 10(20), 113 – 126. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaInfluenciaDelClimaDeComunicacionInternaEnLaSatis-7026908.pdf>

Ochoa, C. (2019) Diseño y análisis en investigación. Internacional marketing communication S.A. Internacional Marketing Communication S.A. IMC., Pág. 44 . Extraído de: https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf

Organización Internacional de Trabajo (2019) Seguridad y Salud en el centro del futuro del trabajo. Portal de estudios científicos, *Revista de la OIT* 1(1) Recuperado de <http://bit.ly/3eT5Jlx>

Organización Internacional de Trabajo (2020) El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella, Portal de estudios científicos, 1(1) Recuperado de https://webapps.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Padilla, M., Hernández de la Rosa, M., & Hernández, E. (2015). El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la introducción de resultados. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 9(), 104-121. <https://www.redalyc.org/pdf/3783/378343680009.pdf>

Pumble. (2024). Estadísticas de comunicación en el lugar de trabajo para el 2024 – Statistics. Pumble. Recuperado de: <https://pumble.com/learn/es/communication/communication-statistics/>

Pantoja, M., Arciniegas, O., Álvarez, S. (2022) Desarrollo de una investigación a través de un plan de estudio. *Revista Conrado*, 18 (S3), 165 – 171. Recuperado de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/rvierareinoso,+Gestor_a+de+la+revista,+A19.pdf

Parra, C., Bayona, J., Salamanca, T. (2018) Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la Teoría Bifactorial propuesta por Herzberg. *Revista Redalyc*. 14(27), 25-52. [https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/html/#:~:text=Herzberg%20\(1962\)%2C%20sugiere%20que,del%20control%20de%20la%20persona.](https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/html/#:~:text=Herzberg%20(1962)%2C%20sugiere%20que,del%20control%20de%20la%20persona.)

- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigadores de la Amazonía Peruana periodo 2015. (Tesis para Grado de Magister en Gestión Empresarial, UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA). Repositorio universitario https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, R., Rengifo, T., Rodríguez, K. (2019). Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión – Lima, 2019. *Revista en administración Impulso*, 1, 34 - 45. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/IMPULSO+V1+N1+JUL-DIC+2021+ART+3.pdf>
- Rentería, E., Vargas, M., & Márquez, B. (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *Revista científica en ciencias sociales*, 3,17-26. <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/tsafiqui/article/view/1099/967>
- Reyes, N. (2022) La identificación Organizacional: Revisión de los estudios y definiciones a lo largo del tiempo, con relaciones a los aportes e impacto a sus empleados. (tesis de Administración). Repositorio de la Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/8407eeea-aad8-4c6f-b822-8a0912d85a8f/content>
- Reyes, G. (2001) Teoría de la Globalización: Bases fundamentales. *Revista NOMADAS, Critical Journal of Social and Juridical Sciences*. (3), <https://www.redalyc.org/pdf/181/18100308.pdf>
- Robbins, S., y Judge, T. (1998) *Comportamiento organizacional*. Pearson education, INC. Edición 13., 72 – 9. Extraído de:

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Robbins, S., y Judge, T. (2013) *Comportamiento organizacional*. Pearson education, INC. Edición 15., Pág. 69 - 95. Extraído de: https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf

Robles, M. y De la Cruz, L. (2014) Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana. *Revista Razón y Palabra*, Primera revista electrónica en Iberoamérica especializada en comunicación. 1(87). Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N87/M87/09_DeLaRosa_M87.pdf

Romero, M. (2016) Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista de enfermería del trabajo*, 6(3) 105-114. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-PruebasDeBondadDeAjusteAUnaDistribucionNormal-5633043.pdf>

Romani, T., Terbullino, I. (2022) Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa My Rafo Representaciones E.I.R.L – 2021. (Tesis para licenciatura, Universidad Continental). Repositorio de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12207/8/IV_FCE_309_TE_Romani_Terbullino_2022.pdf

Sánchez, F. (2019) Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Scielo Perú*. 13 (1) http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008

Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Revista Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

- Valenzuela, N., Martínez, C., Sánchez, V., y 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>
- Ventura, Y. (2018) Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco (Tesis para licenciatura, Universidad autónoma del Perú). Repositorio de la universidad autónoma del Perú <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1297/Ventura%20Canchari%2C%20Yessenia%20Guadalupe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velázquez, E., Hernández, A., Martínez, C. (2022) Escala de medición de la Satisfacción Laboral. *Revista Internacional de Humanidades, HUMAN REVIEW*. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/HUMAN-M37-A2.pdf>
- Villalobos, A. (2018) Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona Bajío, México. Revista científica especializada, arbitraria e indexada. *Revista de gestión UMR*, Universidad politécnica de Guanajuato. 3 (2) 1 – 3. Recuperado de : <https://editorial.upgto.edu.mx/index.php/umr/issue/view/14/69>
- Zamorano, N., Maita, A., Collío, C., García, T., González, N., Cáceres, S., Reyes, C., Leiva, N. (2023) Encuesta de comunicaciones internas 2023. *Revista INTERNAL*. <https://www.internal.cl/estudios/>