

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de ADMINISTRACIÓN

“Comunicación organizacional y la satisfacción  
laboral del personal en las boticas del distrito de  
Laredo, Trujillo, 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Maicol Joel Arteaga Sanchez

**Asesor:**

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas

<https://orcid.org/0000-0001-6898-1632>

Trujillo - Perú

2024

## Jurado evaluador

Jurado 1 Presidente(a)	JULIA OTILIA SAGASTEGUI CRUZ
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	MARIA DEL CARMEN D ANGELO PANIZO
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	LUPE YOVANI GALLARDO PASTOR
	Nombre y Apellidos

Informe de similitud

Comunicación organizacional y la satisfacción laboral del  
personal en las boticas del distrito de Laredo, Trujillo, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>



Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 1%

## Tabla de contenido

<b>Jurado evaluador .....</b>	<b>2</b>
<b>Informe de similitud .....</b>	<b>3</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>4</b>
<b>Tabla de contenido .....</b>	<b>6</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>8</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo I: Introducción .....</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo II: Metodología .....</b>	<b>28</b>
<b>Capítulo III: Resultados.....</b>	<b>35</b>
<b>Capítulo IV. Discusión y Conclusiones.....</b>	<b>50</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>58</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>69</b>

### Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones de la Comunicación Organizacional..;	<b>Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 2 Matriz de operacionalización .....	31
Tabla 3 Decisión de normalidad de la variable comunicación organizacional y la significación de la tarea .....	35
Tabla 4 Correlación de la variable comunicación organizacional y la significación de la tarea .....	36
Tabla 5 Decisión de normalidad de la variable comunicación organizacional y las condiciones de trabajo .....	38
Tabla 6 Correlación de la variable comunicación organizacional y las condiciones de trabajo .....	39
Tabla 7 Decisión de normalidad de la variable comunicación organizacional y el reconocimiento personal.....	41
Tabla 8 Correlación de la variable comunicación organizacional y el reconocimiento personal .....	42
Tabla 9 Decisión de normalidad de la variable comunicación organizacional y los beneficios económicos .....	44
Tabla 10 Correlación de la variable comunicación organizacional y los beneficios económicos .....	45

Tabla 11 Decisión de normalidad de la variable comunicación organizacional y la variable satisfacción laboral .....	47
Tabla 12 Correlación de la variable comunicación organizacional y la variable satisfacción laboral .....	48

### Índice de figuras

Figura 1 Diseño de estudio no experimental .....	29
Figura 2 Dispersión de la variable comunicación organizacional y la significación de la tarea .....	37
Figura 3 Dispersión de la variable comunicación organizacional y las condiciones de trabajo .....	40
Figura 4 Dispersión de la variable comunicación organizacional y el reconocimiento personal .....	43
Figura 5 Dispersión de la variable comunicación organizacional y los beneficios económicos .....	46
Figura 6 Dispersión de la variable comunicación organizacional y la variable satisfacción laboral .....	49

## Resumen

En la actual investigación se tenía como objetivo general, Determinar la relación de la comunicación organizacional con la satisfacción laboral del personal en las boticas del Distrito de Laredo, Trujillo, 2024, la investigación fue de tipo cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población de estudio está conformada por un total aproximado de 60 colaboradores que laboran en las 5 boticas de Laredo (Inkafarma, Mifarma, Univesal, Escorpio y botica Laredo), la muestra se tomará lo mismo que el de la población, aplicando el instrumento a los 60 colaboradores que laboran en las boticas de Laredo, para realizar esta investigación se ejecutó el cuestionario, para clasificar la información y ser procesada. Los resultados que se obtuvieron es que la comunicación organizacional se correlaciona de manera positiva y directa con un nivel fuerte con la satisfacción laboral, por ende se interpreta que mientras más efectiva sea la comunicación organizacional mayor será la satisfacción laboral. La conclusión fue que la significancia tuvo un resultado de 0,00 por lo tanto las variables del estudio se vinculan de manera significativa aceptando así la hipótesis del estudio y rechazando la hipótesis nula.

Palabras clave: Comunicación ascendente, Satisfacción laboral, Comunicación descendente.

## **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° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

### Referencias

- Aguilar, I. E. (2023). Eficacia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del restaurante orejas de elefante en Cochabamba. <http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/handle/123456789/36852>.
- Álvarez Velázquez, E. D. A. I. I. D., Vargas Hernández, A. N., & Martínez Sánchez, C. E. (2023). Escala de medición de la satisfacción laboral. *Human Review*, 17(3). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126049>.
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2023). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 3(1), 89-102. <http://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/73>
- Aquino Sanchez, E., & Cuyutupa Carhuas, Y. Y. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería del Hospital de Apoyo Manuel Angel Higa Arakaki Satipo-2019. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/9182>.
- Arancibia Hualí, K. (2023). Determinación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Concepción, 2022. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13007>.
- Araya, P. N., Alonso, R. R., & Bacigalupo, D. O. (2023). Satisfacción laboral y género: cómo impactan estas diferencias en el clima organizacional. Una reseña sistematizada. *Journal of Management & Business Studies*, 5(1), 1-23. <https://revistas.uautonoma.cl/index.php/jmabs/article/view/1971>.

Arauco Flores, J. U. (2023). Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122243>.

Arista Tejada, S. M. (2023). Clima institucional y satisfacción laboral en colaboradores del sector educación del distrito Lámud, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114967>.

Asencios Huaman, A. M., & Trejo Rodriguez, S. M. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111561>.

Beltran Aguilar, K. K. (2023). Satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Bersadyl del cantón Babahoyo (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2023). <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/14267>.

Bohórquez Araujo, R. N., & Cristobal Mansilla, J. Y. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en el área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10542>.

Bustamante Falcon, F. L., & Vivanco Rivera, A. G. (2023). Relación del clima laboral sobre la satisfacción de los doctores y enfermeras del Hospital Honorio Delgado durante la pandemia del COVID-19. [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17543/4/BUSTAMANTE\\_FALCON\\_FIO\\_CLI.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17543/4/BUSTAMANTE_FALCON_FIO_CLI.pdf).

Caguano Timbila, J. P., & Gutiérrez Barragán, L. A. (2023). La comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa Maribella-Latacunga (Bachelor's thesis, Ecuador. Latacunga. Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)). <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11178>.

Cala Villalba, M. C. (2023). Plan de mejoramiento para el clima laboral de la empresa CA  
CONSTRUCTION SAS.

<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/11861>.

Cardona Molina, L. M. (2023). Satisfacción Laboral en Docentes de la Institución Educativa  
Las Coles Pácora Caldas. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/55981>.

Carrillo-Carreño, K. S., & Bolívar-León, R. (2023). Clima organizacional y satisfacción  
laboral en la Vicerrectoría de Investigación y Extensión (VIE) de una universidad  
pública en Colombia. AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería,  
11(1), 8-19. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3120>

Castilla Chauca, C. A., & Tupia Dios, J. A. (2023). Relación entre el clima organizacional y  
la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz  
SA Lima–2019. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2200>.

Castro Seminario, C. I. (2023). Impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral  
de trabajadores administrativos, Órgano Técnico de Tratamiento, Establecimiento  
Penitenciario de Tumbes, 2022.  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64177>.

Chicaiza-Peralta, C. L., Gallardo-Sánchez, D. C., & Cevallos-Recalde, C. P. (2023). Clima  
y la satisfacción laboral del personal militar de las unidades de la brigada número uno  
“El Oro”. MQRInvestigar, 7(2), 979-1000.  
<http://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/384>

Cumbicus Astudillo, T. A. (2023). Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de salud de la clínica san Pablo (Master's thesis). <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/15657>.

Cusihualpa Valencia, M., & Sacaca Cotacallapa, E. J. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de emprendimientos de comercio minorista en la ciudad de Urubamba, 2020. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/383a8bbb-e8ce-41ca-bd07-46697530e512>.

Del Ángel-Salazar, E. M., Fernández-Acosta, C. A., Santes-Bastián, M. C., FernándezSánchez, H., & Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273–283. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

De Las Casas Corcino, P. C. (2023). El clima laboral y la productividad en la organización en los últimos 12 años en Latinoamérica: una revisión de la literatura científica. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33390>.

De La Cruz Cruzado, I. P. (2023). Clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de enfermería en un hospital público de Lima, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106409>.

Del Pilar Molina-Vicuña, G. (2023). Liderazgo transformacional como modelo para mejorar el clima laboral docente. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 25(3), 783-801. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/4301>.

Diago Álzate, C. A. Análisis del Clima Laboral en Actividades Textiles SAS: Impacto en la Productividad y Bienestar de los Empleados. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/57268>.

Durán Gómez, M. F., & Aceros Orduz, N. J. (2023). Diseño e implementación de un plan de bienestar laboral y responsabilidad social para la empresa Detektor GPS postpandemia Covid19.  
<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/12747>.

Escalante Salas, J. L. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores bajo el Régimen CAS de una unidad ejecutora, 2022.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112416>.

Escudero Tanchiva, L. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en la unidad ejecutora 401 salud del alto mayo, departamento de San Martín.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10680>.

Fonseca, S. G. R., & Fernández, A. L. (2023). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa Alquimiasoft SA. Uniandes Episteme. Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación., 10(1), 041-053.  
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2833>.

Frias Diaz, V., & Peña Chicoma, B. A. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del banco Azteca agencia Motupe, 2020.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10819>.

Gaviria Zamora, N. (2023). La influencia del clima organizacional y satisfacción laboral en la rotación de personal.  
<http://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/2419>.

- Díaz de Santos. González Monroy, N. P. (2023). La Cultura y Clima Organizacional como Claves para la Satisfacción Laboral y Compromiso con los Objetivos Organizacionales”. <http://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/1545>.
- Govea Andrade, Karina y Zúñiga Briones, Doménica. El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. Investigación y Negocios [online]. 2020, vol.13, n.21, pp.15-22. ISSN 2521-2737. <https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Hidalgo Egocheaga, B. (2023). Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2191>.
- Inga Reyes, S., & Rosales Urcos, E. N. (2023). Clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Pangoa, Junín. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/ce544bc9-39bb-4b63-86e6-eb51bb59468f>.
- Luengas, M. L. C. (2023). El clima laboral docente y su importancia en el proceso de enseñanza. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(2), 9499- 9510. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6050>
- Llacsahuanga Torres, Y. M. (2023). El clima organizacional y la satisfacción laboral en garage clínica automotriz, Chiclayo 2021. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10700>.
- Maldonado Alvarez, A. I. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital San Martín de Pangoa 2022. <http://50.18.8.108/handle/20.500.14140/1489>.

- Medina Pariente, N. M., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revision literaria. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 55-68. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2226-40002023000100055](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002023000100055).
- Méndez Navarro, L. R. (2023). El clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos, en la Municipalidad Distrital de Barranco, 2022. <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6890>.
- Meneses Tipe, A. L., & Pérez Silva, K. R. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2022. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5263>.
- Mundaca Salazar, N. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en el restaurante pollería la plazuela, Chiclayo 2020. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10696>.
- Novoa Alvarez, Y. M. (2023). Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de una empresa de construcción privada de Lima, 2021. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/6444>.
- Cartolan. Patilongo, M. L. C., Medina, M. D. P., Zambrano, M. E. M., Salinas, M. Q., & Moncada, A. O. (2023). Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia: Pre-pandemic climate and job satisfaction of nursing staff in an emergency service. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 23(2). <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/5646>.

- Paz Coronado, R. L. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa agrícola Cerro Prieto SA–Chepén, 2022. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11486>.
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9– 24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Quintuña Silva, V. N. (2023). Plan de gestión para mejorar el clima y la satisfacción laborales en el Hospital Comunitario San José Obrero (Master's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2023). <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14626>
- Quispe, H., Surichaqui, F., Surichaqui, M., Egoavil, E., Ticse, D., & Suarez, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores universitarios. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. [https://www.researchgate.net/profile/DustinTicseAlfaro/publication/367234661\\_Clima\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_trabajadores\\_universitarios/links/63e85f95e2e1515b6b8dbb28/Climaorganizacional-y-satisfaccion-laboral-en-trabajadores-universitarios.pdf](https://www.researchgate.net/profile/DustinTicseAlfaro/publication/367234661_Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_trabajadores_universitarios/links/63e85f95e2e1515b6b8dbb28/Climaorganizacional-y-satisfaccion-laboral-en-trabajadores-universitarios.pdf).
- Risco Urbina, Y. L. (2023). Clima Organizacional y Satisfacción laboral del profesional de enfermería en servicio emergencia. Hospital Regional II-2 Tumbes, 2022. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64094>.
- Rodelo, J. C., López, N. A., & Gómez, R. Y. C. (2023). Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(103), 1295-1311. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9000846>.
- Rojas Yeren, A. C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal enfermero de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Essalud Augusto



Torres Cadenillas, F. A. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107933>.

Uribe Cruces, C. L. (2023). Clima y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de productos industriales, San Borja, 2022.  
<https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/4778>.

Vásquez Lingán, J. E. (2023). Clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de Gutty EIRL, Zarate, Lima, 2022.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/123456789/3820>.

Vidaurre, M. L. B., Diaz, N. D. C. G., & Huamán, B. P. A. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 28(9), 150-161.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142736>.

ZAMORANO CHIPANA, C. A. R. L. O. (2023). PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE COACHING EN EL ÁREA DE VENTAS DEL “GRUPO ALCOS SA” EN COCHABAMBA.  
<http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/handle/123456789/36885>.

Zegarra Lizana, M. A. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en las intendencias de recursos humanos de las entidades públicas recaudadoras de impuestos no municipales en Cercado de Lima, 2022.  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/668566>.