

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS OPERARIOS
DE LA EMPRESA REY ARTURO E.I.R.L,
CAJAMARCA, 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Kevin Alexis Chavez Perales

Asesor:

Mg. Carlos Alberto Alvarez Sanchez

<https://orcid.org/0000-0002-6802-1946>

Cajamarca - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	RANDOLF FERNANDO ÑIQUEN LEVY	41356371
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

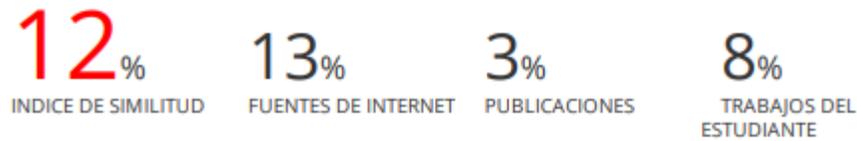
Jurado 2	JORGE NELSON MALPARTIDA GUTIERREZ	10400346
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	SUSAN MADELEINE SILVERA ARCOS	70066528
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS FINAL V3 - KEVIN CHAVEZ

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	vsip.info Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
5	Báez Zecua Ana Laura. "Efectos del apoyo familiar en la adherencia al tratamiento en personas con diabetes tipo II", TESIUNAM, 2022 Publicación	1%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
 Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

Logre mi anhelado sueño, uno de los logros más importante de mi vida, BACHILLER en ADMINISTRACION, este logro lo dedico de manera especial a mis queridos padres; Ángel Chávez y Doraliza Perales, también va dirigido a mis hermanos que constantemente me apoyaron, gracias por ser mi equilibrio y soporte. Agradezco a mis profesores quienes me compartieron sabiduría, enseñanza y dedicación en mi formación profesional

AGRADECIMIENTO

A los magistrales de la Universidad Privada Del Norte, donde cada uno de los retos impuestos tuve el acervo que hizo que me condujera por el camino ideal para mi desarrollo profesional.

A los autores a quienes referencie en esta investigación y por quienes fue posible aprender del tema elegido y plantear nuevos conocimientos.

A mi familia por ser el soporte en todos los sentidos durante el transcurso de mi carrera profesional.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ABSTRACT	11
RESUMEN	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Problema General	33
1.3. Problemas Especifico	33
1.4. Objetivo General	33
1.5. Objetivo Especifico	34
1.6. Hipótesis General	34
1.7. Hipótesis Específicos	34
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	36

CAPÍTULO III: RESULTADOS	42
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	61
REFERENCIAS	66
ANEXOS	73

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Valoración perceptual de Comunicación organizacional, dimensión coordinación.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 2: Valoración perceptual de Comunicación organizacional, dimensión información.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 3: Valoración perceptual de Comunicación organizacional, dimensión contribución.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 4: Valoración perceptual de Comunicación organizacional, dimensión confianza.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 5: Valoración perceptual de satisfacción laboral, de la dimensión actitud.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 6: Valoración perceptual de satisfacción laboral, de la dimensión motivación.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 7: Valoración perceptual de satisfacción laboral, de la dimensión motivación.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 8: Prueba de normalidad.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 9: Grado de relación según coeficiente de correlación.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 10: Correlaciones entre las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción</i>	

<i>Laboral</i>	42
<i>Tabla 11: Correlaciones entre la coordinación y satisfacción laboral</i>	43
<i>Tabla 12: Correlaciones entre la información y satisfacción laboral</i>	44
<i>Tabla 13: Correlaciones entre la contribución y satisfacción laboral</i>	45
<i>Tabla 14: Correlaciones entre la confianza y satisfacción laboral</i>	49

Índice de figuras

Figura	1	<i>Muestra la distribución de la edad de los encuestados.....</i>	38
---------------	----------	---	-----------

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between organizational communication and job satisfaction in the workers of the company Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022. The research was non-experimental, cross-sectional, with a correlational design, where a sample of 22 was selected. operators, who were selected by inclusion and exclusion criteria. The instruments were used which were: Organizational communication questionnaire and job satisfaction questionnaire. It was obtained as a result that the calculated p value is less than 0.01 ($p < 0.01$), which indicates that there is a highly significant correlation.

Keywords: Organizational communication, satisfaction, organization, workers.

RESUMEN

Este estudio como el objetivo principal, que se alega que establece la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los operarios de Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022, la metodología de investigación fue un proceso de investigación cuantitativa basado en el diseño no experimental. - Diseño transversal, descriptivo. El estudio no es experimental, ya que se realiza sin manipular variables, es decir, en las que las variables independientes no difieren para ver su influencia en otras variables. De la misma manera, no es experimental, ya que no se genera una sola situación, sino que se observan situaciones existentes. Por otro lado, es diseño transversal porque los datos se recopilan en un momento. Además, el software MS-Excel 2017 y SPSS V.28 se utilizó para procesar datos. Donde se eligió una muestra de 22 operadores, que se seleccionaron de acuerdo con los criterios de inclusión y excepción. Las herramientas que fueron: el cuestionario de la comunicación organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado que el valor calculado es inferior a 0.01 ($P < 0.01$), lo que nos manifiesta que existe una correlación importantemente evidente. Estos resultados para ambas variables confirman que una mejor coordinación se relaciona con una mayor satisfacción laboral de igual forma con una mejor comunicación organizacional se ajusta con una mayor satisfacción laboral en los operarios de la compañía.

PALABRAS CLAVES: Comunicación organizacional, satisfacción, organización, operarios.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Comunicación organizacional, es el ambiente que existe dentro de la organización, para intercambiar palabras con las personas interconectadas, por otro lado, es necesario que los empleados de la empresa puedan llevar una buena comunicación organizacional para tener un mejor clima laboral. Actualmente se viene viviendo una incertidumbre por parte de las empresas, de la cuáles no se tiene una buena comunicación organizacional, esto es por falta de motivación al personal, es por ello que las empresas tienen una deficiencia y esto causa pérdidas dentro de la organización. (Margel, 2018).

Hoy en día las empresas dedicadas a brindar servicios están pasando por diferentes problemas por la falta de un plan estratégico para los trabajadores, ya que dentro de la empresa no hay satisfacción laboral por parte de los trabajadores, causando insatisfacción para cada colaborador, esto causa que la empresa deje de funcionar a la perfección, uno de los principales factores es que las empresas, le dan mal trato a los empleados, esto incluye sueldo bajo sin remuneraciones, asimismo ninguna bonificación, es por ello que hay mucha insatisfacción laboral, por otra parte las empresas quieren dar el mejor trato a sus trabajadores con la finalidad de tener una satisfacción laboral, para lograr un crecimiento dentro de la empresa y poder atraer más clientes, y obtener mayores ganancias. (Sánchez, 2017).

“La comunicación es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, es por ello que los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las

organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (P. 10). Debe recordarse que los trabajadores, que tuvieron la influencia del contexto de la Segunda Guerra Mundial y la crisis, tuvieron un trabajo duro, cumplieron las órdenes de sus jefes y sacrificaron su vida personal. A lo largo de los años, sin embargo, aparece una generación que fue formada por la globalización y un trabajo más flexible de anhelar descuidar estos incentivos, tener más tiempo libre y dar sentido a la familia. (Robbins y Judge, 2013).

Por ejemplo, las empresas en España, día a día, Representan una realidad sorprendente en su gestión en la comunicación interna, ya que los mensajes que se proporcionan en las empresas que los obligan a causar su trabajo con deficiencias; Además, se argumenta que el 60% del problema comercial es el resultado de una mala comunicación, lo que afecta la mala decisión entre los trabajadores. (Puij, 2007).

Por otro lado, en los territorios hispanoamericanos las colectividades de las compañías sobrellevan conflictos sobre comunicación organizacional interna afines, obstaculizando la eficacia, el rendimiento, el tempero profesional de la organización y la satisfacción laboral. Esto transcurre a raíz de los participantes que no entienden sugerencias, El jefe sospecha la honestidad y la ética del colaborador. Creen que sus empleados son más convenientes para saber cómo están creciendo sus empleados. Se requiere que todos se identifiquen como una empresa para salir de un mal momento. (Castillo, 2018).

Los gerentes mantienen sus pensamientos varias veces, tal como sucede entre los participantes debido al exceso de los participantes, no expresan lo que actuarán. La inexactitud de la comunicación interna en las empresas conduce a diferentes interpretaciones sobre el evento real cuando ocurre un error en un área, definiciones desiguales frecuentes sobre lo que sucedió, y ningún trabajador es responsable de explicar los hechos. La Asociación cree que el participante se hace cargo de lo que se establece sin asumir su posición, los participantes, sus dudas o sus inconvenientes no se pueden escuchar. Los gerentes asumen. (Cardozo, 2021).

De la misma manera en Ecuador la comunicación organizacional interna, atrae contribuyentes insuficiente conocedores o que no conozcan la información, esto promueve problemas internos con cada segmento en la asociación, los contribuyentes exigen al directivo responsable, sin embargo, los representantes no tienen idea de lo ocurrido afirmando supuestos trances profesionales. Estas deficiencias, ocasionan individualismo ya que cada operario piensa en su beneficio, como también insatisfecho y desmotivación de atarearse en un contexto discrepante. (Cardozo, 2021).

Por otro lado, las Empresas en Chile, muestran casos donde el jefe se congregan espontáneamente solo cuando se presentan problemas en la empresa. Esto da como resultado que los miembros no se den cuenta de que debe haber un proceso para permanecer coordinado y, por lo tanto, evitar cometer errores y malentendidos entre los colaboradores. Los jefes se centran en sí mismos, lo que evita la comprensión entre todos los miembros que causan una pérdida de tiempo. (Conexión ESAN, 2016)

A nivel nacional, la mayoría de las empresas no tienen en cuenta la comunicación organizacional interna como un factor clave en el éxito, puede tener las mejores estrategias, pero si no llega a todos los miembros de la empresa, por lo que tienen el mismo objetivo organizacional ganado no gozará conquista. Se ha evidenciado los últimos años que, hay negligencia en la satisfacción laboral y hay un mal concepto de la dimensión de coordinación; porque generalmente hay un entorno hostil que afecta el trabajo asignado a la empresa, luego en la dimensión de la contribución; esto choca con el supervisor para influir en la buena relación con su colaborador al darles reconocimiento, luego en la dimensión contribución; esto nos obedece a la aplicación de colaboradores y directores centrales que son óptimos en relaciones entre colaboradores. (Montoya, 2016).

A continuación, se va a realizar un análisis de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca. Diversos empleados obtienen un mayor dígito de tiempo trabajando, esto repute una situación defectuosa, generando niveles perjudiciales en su satisfacción laboral, asimismo afectada la productividad, sin embargo, cabe señalar que, las circunstancias propicias de labor y ascendentes entradas financieros reforman la satisfacción en dicha situación de labor.

En la actualidad, dentro del ámbito profesional, la comunicación cumple un factor importante para lograr una buena interacción social, con la finalidad de que se cumplan los objetivos, el personal sea más productivo y sientan satisfacción por lo que hacen. En la empresa Rey Arturo E.I.R.L. de Cajamarca, La búsqueda de la excelencia y la mejora de la satisfacción laboral de los empleados es un esfuerzo continuo. Sin embargo, parece haber una falta de

comunicación interna efectiva dentro de la organización. Los empleados con frecuencia dudan en expresar sus verdaderos sentimientos, se abstienen de hablar sobre sus deseos y se niegan a informar cualquier problema relacionado con el trabajo que pueda estar presente en el lugar de trabajo. Esta tendencia persiste a diario. Además, cuando los empleados cometen un error, no asumen su responsabilidad y temen ser regañados por sus superiores. Cabe mencionar que la falta de coordinación entre colegas es la principal razón detrás de estos errores, ya que en muchas ocasiones asumen y suponen sin consultar a sus compañeros, preexiste discrepancia entre lo que indican y lo que imaginan. Por otro lado, en otros ambientes, no constan experimentados para ejecutar lo delegado, no se les ofrece la premisa necesaria para cumplir sus responsabilidades, si se realiza alguna equivocación, no solucionan y se acusan entre ellos, generándose inconvenientes, murmullos, desunión; no consta de consideración para ayudar a reparar este contexto contrario entre acompañantes.

Por ejemplo, la investigación en correlación a conocimientos formados entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, precisó las siguientes referencias, Esto ayudará en el desarrollo e implementación de la metodología de investigación.

Villagómez (2019), en su tesis titulada “Modelo de Comunicación Organizacional en la empresa AVICOLA VITALAO S.A, Ubicada en el distrito Metropolitano de Quito, Ecuador. Su objetivo principal es elaborar un modelo de comunicación organizacional su finalidad será fortalecer la comunicación interna y clima laboral. Para el estudio se tomó una muestra de 350 colaboradores distribuidos en diferentes áreas de la empresa Avícola Vitaloa S.A Avitalsa. Se

propone desarrollar estrategias de comunicación interna y clima laboral para cumplir los objetivos mencionados y así fortalecer la cultura organizacional de la institución. Palabras claves: Comunicación Organizacional, Clima Laboral, Cultura Organizacional, Comunicación Interna, Canales de Comunicación

Además, López (2016), en su tesis titulada: "Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil", Universidad de Casa Grande, Ecuador, realizada en el objetivo de investigación fue describir la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional, desarrollada con un diseño descriptivo transversal en una muestra de 156 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones: Confirma que la variable de comunicación y compromiso se relacionan positivamente con la dimensión identificación organizacional entre los colaboradores, es decir, que, a mayor comunicación y compromiso, existirá una mayor identificación organizacional.

De igual forma, Vásquez (2015), en su tesis titulada "Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa", Universidad Rafael Landívar-Guatemala, tuvo como objetivo determinar la correlación existente entre comunicación y satisfacción laboral, desarrollada con un diseño descriptivo transversal en una muestra de 50 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones: Sí existe correlación estadísticamente significativa entre comunicación e identificación con la empresa ya que el valor calculado es de $r = 0.875$.

Por otro lado, Ponce (2015), en su tesis titulada “la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. de la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua – Ecuador”, tuvo como objetivo buscar de qué manera influye, concluyendo que, la comunicación en la vida de una empresa es fundamental, ya que está presente en las relaciones internas y externas, creando la necesidad de establecer parámetros bajo los cuales esta se regule; la vida laboral del colaborador se ve afectada en cuanto existen falencias en los procesos comunicativos, lo que se evidencia en su nivel de satisfacción la misma está relacionada directamente al desempeño o productividad; la empresa dispone de las herramientas necesarias para alcanzar el óptimo ejercicio de sus actividades, más del elemento humano no se le a dado la importancia que merece. Además, de acuerdo al estudio presentado se establecieron procesos inadecuados en la comunicación interna y externa que afectan directamente a la satisfacción del colaborador, por lo que se propone la implementación de un plan de coaching enfocado en el desarrollo personal del colaborador.

Hernández (2014), en su tesis titulada, “Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas del Lidotel hotel boutique Caracas" Universidad Hotel de los Andes venezolanos, el objetivo fue evaluar la relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de sus empleados. El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva y correlacional en una muestra de 26 colaboradores, concluyendo en que: la comunicación entre la gerencia y los

empleados del Departamento de Alimentos y Bebidas de Lidotel Hotel Boutique Caracas no es la más efectiva para ofrecer un servicio de calidad, en consecuencia esta afecta directamente el clima organizacional del Departamento de alimentos y bebidas, como también, la satisfacción laboral y la comunicación organizacional, guardan relación ya que depende de la empresa, si hay mayor sueldo, los trabajadores tendrán mejor satisfacción laboral y existirá una mejor satisfacción organizacional.

En el contexto nacional, Piedra (2020), en su tesis titulada “Identificar si existe relación entre la comunicación organizacional en sus tres dimensiones (ascendente, descendente y horizontal) y la motivación laboral en docentes de la facultad de ciencias de la comunicación”, Universidad Privada Peruana, enfocándose en la sede Lima. En relación con la metodología, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional y el diseño fue transaccional. La población estuvo conformada por 80 personas, distribuidas entre docentes y coordinadores de ambos sexos y con edades comprendidas entre 25 y 65 años, se concluyó que existe una relación significativa entre comunicación organizacional y la motivación laboral en los docentes de dicha entidad educativa.

Por otro lado, Chucos (2019), en su tesis titulada “Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en operarios de una empresa privada de limpieza en Lima metropolitana – Perú”, ella aplicó un diseño correlacional – descriptivo. Los participantes de este estudio fueron 83 operarios limpieza, en su mayoría mujeres (60%) con un rango de edad entre 20 y 60 años. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Cuestionario de

Comunicación Organizacional (CO) de Portugal ($\alpha=,756$) y la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC) de Sonia Palma ($\alpha=,714$), demostrando validez y confiabilidad adecuada. Luego de realizar el análisis correlacional entre CO y SL se encontró una asociación significativa positiva moderada ($rs=,493^{**}$), además se obtuvo una relación entre SL y Comunicación Ascendente significativa positiva moderada ($rs=,482^{**}$), con respecto a SL – Comunicación Descendente ($rs=,346^{**}$) y SL – Comunicación Horizontal ($rs=,277^{**}$) se halló una relación significativa positiva, aunque con un nivel bajo. Por lo cual, se demostraron las hipótesis planteadas, indicando que a mayor comunicación general y en sus diferentes tipos se presenta mayor satisfacción laboral dentro de la organización.

De igual manera, Céspedes (2017), en su tesis titulada “la Comunicación Organizacional y el Compromiso Organizacional en los docentes”, donde tuvo como objetivo estudiar la relación que existe. Se trabajó con una muestra de 102 docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, cuyas edades fluctúan entre 20 y 65 años. Para evaluar la comunicación se utilizó el cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal (2005), para medir el compromiso la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen adaptada y validada por Arciniega y Gonzales (2006), los resultados muestran que no existe relación directa y significativa entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional en la muestra de docentes estudiada; pero se obtuvo que entre la dimensión comunicación descendente y compromiso afectivo existe relación negativa, muy significativa y

moderada ($r=-0.292$). Así mismo, entre la comunicación total y el compromiso afectivo existe relación negativa, significativa y moderada ($r=-0.237$).

Guzmán y Coral (2015), en su tesis titulada “La relación entre los constructos referidos al clima laboral y la satisfacción laboral” considerando los colaboradores de una empresa de rubro naviero. El estudio es de diseño correlacional y el tipo de muestreo fue intencional, por tanto, no probabilístico, con la participación de 52 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Laboral (2004), y la Escala de Satisfacción Laboral (2005). Se obtuvo que el clima laboral de la empresa de rubro naviero es percibido por la mayoría de colaboradores como favorable y muy favorable. Por otro lado, con respecto a la satisfacción laboral, la tendencia mayoritaria de la muestra se ubicó en el nivel satisfactorio. Respecto a la correlación entre variables, se encontró que el clima laboral tiene una relación estadísticamente significativa con los factores significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos; además, la satisfacción laboral se relaciona estadísticamente con los factores autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Así también, Millán y Montero (2017), en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016”, desarrollada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, para obtener el título de Licenciado en Administración de empresas, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre dos o más categorías o variables. El diseño de la investigación es de tipo

descriptivo transversal y fue realizada en una muestra de 37 personas. El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral por ser ambos factores fundamentales para la armonía institucional, al realizar el análisis de la clínica Oncorad se obtuvieron los siguientes resultados: La dimensión Comunicación de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral. La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.033) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es fuerte por lo tanto sigue siendo sensible a la valoración de los colaboradores.

De igual manera, Montero y Rodríguez (2014), en su Tesis titulada “La comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos”, realizó una investigación con diseño de la investigación de tipo transaccional correlacional y fue realizada en una muestra de 56 personas. El cual concluye lo siguiente: La comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos. Al Personal Directivo, Docentes, administrativos de la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, del Distrito de Iquitos mejorar la comunicación dentro de su institución desarrollando tipos, canales e instrumentos de comunicación eficaces. Mejorar la gestión organizacional en su estructura formal e informal.

Para poder sustentar la presente investigación, se presentan las siguientes bases teóricas con respecto a la comunicación organizacional.

Koontz et al (2012), refiere que la comunicación es esencial para todas las fases del proceso gerencial por los siguientes motivos: primero, porque integra las funciones gerenciales, ya que los objetivos de planeación establecidos se comunican para poder diseñar la estructura organizacional apropiada, tener en claro que, la comunicación es esencial en la selección, evaluación y capacitación de gerentes para diseñar las funciones en esta estructura, como también el liderazgo efectivo y la generación de un ambiente motivador dependen de la comunicación y más aún, es mediante ella que se determina si los sucesos y el desempeño se conforman a los planes. Asimismo, el segundo propósito es enlazar a la empresa con el ambiente externo, donde están muchos de los solicitantes, y que los clientes y por medio del sistema de comunicación se identifican las necesidades de los clientes y este conocimiento permite a la empresa proporcionar productos, servicios y obtener un beneficio.

De tal modo, Guzmán (2012), en su tesis señala que “En la comunicación todos los elementos son importantes, si alguno faltara, el proceso quedaría incompleto y la comunicación no se realizaría; en realidad, cuando este proceso se completa sin problema, el ser humano se encuentra en una situación comunicativa, y cuando se produce una situación comunicativa, es porque algo se ha transmitido”. (p. 14). Para que exista el proceso de comunicación y se realice con éxito tienen que estar presentes todos los elementos ya que son fundamentales, solo así el ser humano se puede comunicar; debe tener conocimiento de lo que quiere expresar, es decir los mensajes, el cual, según este autor menciona es el primer elemento de la comunicación.

Por otro lado, Ansede (2010), en su tesis realizada señala que, “La comunicación organizacional se estructura por medio de mensajes, que se articula mediante una serie de eslabones: los mensajes que se producen entre dos sujetos” (p.3). La comunicación crea una retroalimentación, porque les aclara a los individuos lo que deben hacer, que tan bien lo están haciendo y como podrían mejorar su rendimiento. La comunicación organizacional es el conjunto de labores realizadas por cualquier organización, para el inicio y mantenimientos de mejores relaciones entre sus miembros, en base del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Asimismo, Chiavenato (2009), en su tesis realizada, refiere que, “las personas no viven aislados y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación”. Esta se define como la transferencia de información o de significado de una persona a otras. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transite información y significados de una persona a otra. Así mismo es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos y valores. La comunicación es el proceso que une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos y que comprende transacciones entre ellas. (p.50).

Además, existen diversos tipos de comunicación organizacional. La comunicación descendente, es la que hace referencia a mensajes de mandatos, órdenes, preguntas, política organizativa, motivación y evaluación; la comunicación ascendente, está formada por los

mensajes que brindan los colaboradores a los miembros superiores de la organización, evidenciando mensajes de asesoramiento, dudas, consultas de tareas del día a día, sugerencias, opiniones, reuniones y hasta quejas; la comunicación horizontal, se lleva a cabo cuando se transmiten mensajes entre colaboradores que poseen el mismo nivel jerárquico en la organización, dentro de este tipo existen tres funciones de vital importancia: La coordinación de tareas se puede evidenciar cuando los líderes de cada área realizan reuniones cada cierto tiempo para decidir cómo mejorarán cada una de sus áreas para lograr los objetivos en común que tiene la empresa, intercambio de información o datos de cada área diferente, esto con el fin de lograr las metas y objetivos en común y finalmente, con respecto a resolución de conflictos, se considera de vital importancia, ya que al conseguir esto, estamos creando un clima organizacional agradable entre todos los miembros de la empresa. (Llanos, 2019).

Asimismo, la comunicación organizacional, abarca cuatro dimensiones, las cuáles le dan valor y relevancia dentro del ámbito organizacional. Las dimensiones son: coordinación, información, contribución y confianza. A continuación, hablaremos de ellas. Comunicación Organizacional: es muy importante dentro de la empresa ya que incluye cualquier tipo de información, por otro lado, la comunicación organizacional depende si hay una buena coordinación y una buena satisfacción laboral dentro la organización, la cual permita llevar un ambiente más organizado y de esta manera la empresa pueda ser mayor productiva. (Montalvo, 2011).

La coordinación de tareas se puede evidenciar cuando los líderes de cada área realizan reuniones cada cierto tiempo para decidir cómo mejorarán cada una de sus áreas para lograr los objetivos en común que tiene la empresa” (p. 10). Además, está conformado por donde indicadores: la integración y participación. (Ansede, 2010)

La dimensión información, se basa en garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, la vinculada a la interacción con los ciudadanos; para tales fines

se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. (Ministerio del interior, 2015).

La dimensión contribución. Chiavenato (2011), precisa que, Los grupos de interés y la organización tienen una sólida relación que va en ambos sentidos. La organización proporciona incentivos y recompensas para motivar las contribuciones de los grupos de interés, de quienes se espera que realicen dichas contribuciones.

Según Ansede (2010), la confianza es un aspecto importante de la comunicación dentro de una organización. Expresa que, si los socios no confían entre sí para comunicar lo que está pasando, la información puede bloquearse y las personas quedarán en la penumbra. Esta falta de comunicación afecta tanto a los participantes destacados como a los habituales en los eventos de la organización, y puede deberse a una vacilación para expresar la confianza en uno mismo de forma jerárquica.

Por otro lado, se presentan las siguientes bases teóricas con respecto a la variable satisfacción laboral.

Satisfacción laboral viene a ser una pieza fundamental dentro de la empresa, ya que esto permite un buen funcionamiento, asimismo, se puede decir que la satisfacción laboral permite tener una buena comunicación organizacional, incluyendo al personal de la empresa, donde se sienta muy satisfecho y motivado para realizar las actividades, con el objetivo de llevar al crecimiento de la organización. (Sánchez, 2017).

Robbins y Judge (2013) detallan como una impresión objetiva sobre la labor apropiada, que sobre sale de la estimación de sus diferencias. Un sujeto con alto índice de satisfacción en sus labores posee emociones efectivas, una que otra los tiene insatisfechos. Es típico que las personas expresen satisfacción con su trabajo cuando se habla de la conducta de los miembros del personal. Estos dos puntos de vista son comúnmente compartidos.

Asimismo, Chiavenato (2009), en su tesis define: Los participantes que contemplan eminencias de satisfacción laboral sobre todo de forma natural en lo cual es notorio en la organización. asimismo, los colaboradores satisfechos realizan sus labores esforzándose en lograr los objetivos de la empresa eficientemente; intervienen placenteramente y no por obligación, sienten entusiasmo al desempeñarse. Cuando estos actos se cometen, los niveles de satisfacción laboral acrecientan de manera demostrativa, la franqueza en el funcionario acrecienta y el comportamiento organizacional se adecua de manera original.

Además, existen diversas características dentro de la satisfacción laboral y mencionaremos algunas de ellas:

Actitudes. Robbins y Judge (2009), en su tesis precisa: El término satisfacción positivo, surge de distintas características. El individuo con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste. Cuando las gentes comentan acerca de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables. Debido a la gran importancia que los investigadores del CO han dado a la satisfacción en el trabajo.

Responsabilidad organizacional. Robbins y Judge (2009), en su tesis hacen referencia a la carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores. Se clasifica en dos partes: la primera, para permanecer es importante el incentivo salarial que se percibe por parte de la organización contrastado con renunciar. Una dama tal vez se sienta comprometida con su jefe puesto que éste le reconoce con un mejor honorario, ella cree que su familia se percibiría lastimada si cesara. La segunda es, el compromiso normativo, hace afectación al compromiso de perdurar en la compañía estos motivos morales. Como muestra, un obrero que conduce con fervor o con moral novata probablemente persista en la asociación sentirá “quedaría mal parada” al retirarse.

Otra de las características es la identificación del empleado. Cuando esta contempla satisfacción e involucramiento del coagente hacia el compromiso que realiza, en resumen, un

asistente que sienta que es considerado en su trabajo, las actitudes entre colaboradores y órganos de la asociación será atractiva; este servidor se mostrara identificado con la asociación.

Apreciación del apoyo organizacional, al reflejarse un alto índice de franqueza ante su director, cuando este note la significativa labor que realizan sus colaboradores, conquistarán respaldo y soporte de tal manera obtendrá autonomía en las tomas de decisiones en la compañía.

Asimismo, para que se logre la satisfacción laboral, es necesario el cumplimiento de cada una de sus dimensiones. Tenemos como dimensiones los siguientes:

Actitud. Según Robbins y Judge (2009), expresan que, un individuo tiene diversas ocupaciones personales, por lo que el clima organizacional exige esmero por parte de nosotros existe una cifra considerable que guardan relación con lo expresado, dentro de esta dimensión se identifica los indicadores de responsabilidad organizacional, Robbins y Judge (2009), sustenta: “El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella”.

La segunda dimensión es motivación. Konopaske y Matteson (2006), detallan: “Teoría de la motivación según la cual los empleados tienen más probabilidades de estar motivados cuando perciben que sus esfuerzos generarán un buen desempeño, y, en última instancia, las recompensas y los resultados deseados”.

La tercera es sentimientos. Según la RAE (2014), manifiesta: “El estado afectivo del ánimo”. Los sentimientos se van experimentando a lo largo de nuestra vida, los cuales tienden a manifestarse en las polaridades de sentimientos positivos o sentimientos negativos. Los

sentimientos nos hacen humanos, nos hacen personas y por ello comprender su significado va a permitir comprendernos mejor a nosotros mismos y a establecer relaciones más próximas y saludables.

Por lo expuesto anteriormente, se hace relevante investigar si guarda correlación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022. Para ello, se formuló el problema a través de la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022? Así mismo, para el desarrollo de esta investigación se plantearon diversos objetivos, el general fue: Comprobar la relación ante comunicación organizacional y satisfacción laboral ante los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022.

Cabe resaltar, este progreso de la pesquisa surge a partir de la deficiente comunicación organizacional y la falta de satisfacción laboral en los operarios de la compañía Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022. Ante lo expresado se estableció identificar la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. También, se perfeccionará la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, esto permitirá regenerar la relación de sus empleados, fortaleciendo el trabajo en equipo, además de los valores éticos y morales, con la finalidad de contemplar permutas; aseverando que sus participantes desdoblen capacidades y motivación requeridas, lo expresado permitirá tener extensión de productividad, que el desempeño y esfuerzo del colaborador concuerde con los resultados logrados para que adquieran un valioso

nivel de satisfacción laboral. Si se logra esta investigación, beneficiará tanto a la compañía como al desarrollo personal del trabajador, además esta aportación será útil para la soberanía y funcionarios que prestan sus conocimientos y tiempo a esta organización ya que ayudará a progresar su temple organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022. Así mismo, La presente investigación nos permite analizar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, con el propósito de identificar la comunicación dentro de la empresa, asimismo ver si hay satisfacción laboral por parte de los trabajadores de la sociedad Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022, por otro lado, se utilizara instrumentos, herramientas para determinar la satisfacción laboral en la compañía de manera que obtenga información sobre la relación que existe con la comunicación organizacional, con el mayor objetivo de analizar las dos variables y de alguna manera poder tener un enfoque de mejora dentro de la empresa.

Así mismo, esta investigación estará justificada por los siguientes aspectos que serán mencionados a continuación:

Justificación teórica: Además de poder explicar y plantear el estudio junto con el planteamiento de las dimensiones ha facilitado obtener información selecta de la comunidad pertinente entre la correlación que muestra Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L.

Justificación práctica: Esta investigación ha permitido conocer las conductas de cada trabajador ya que cada individuo tiene el compromiso de acarrear la administración de la

sociedad, además establece un análisis para el mejoramiento de la calidad y mejorar la satisfacción de su personal por ende su satisfacción.

1.2. Problema General

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022?

1.3. Problemas Especifico

¿Qué relación existe entre coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L?

¿Qué relación existe entre información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L?

¿Qué relación existe entre contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L?

¿Qué relación existe entre confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L?

1.4. Objetivo General

- Establecer la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

1.5. Objetivo Especifico

- Establecer la relación entre la coordinación y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.
- Establecer la relación entre la información y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.
- Establecer la relación entre la contribución y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.
- Establecer la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

1.6. Hipótesis General

- H.i. Existe relación directa y significativamente entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.
- H.o. No existe relación directa y significativamente entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022

1.7. Hipótesis Específicos

- H.i.1: Existe relación directa y significativamente sobre coordinación y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.
- H.o.1: No existe relación directa y significativamente sobre coordinación y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

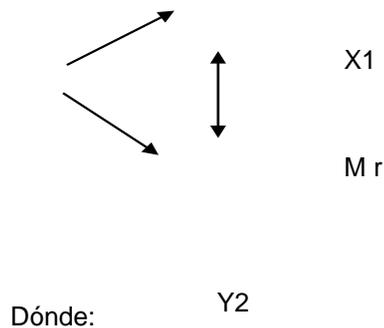
- H.i.2: Existe relación directa y significativa entre la información y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022
- H.o.2: No existe relación directa y significativa entre la información y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.
- H.i.3 Existe relación directa y significativa entre la contribución y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.
- H.o.3: No existe relación directa y significativa entre la contribución y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.
- H.i.4: Existe relación directa y significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.
- H.o.4: No existe relación directa y significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El enfoque de esta investigación es cuantitativo según Torres (2014) considera la necesidad de estimar muestras en los problemas de investigación. Además, esta tesis tiene un diseño no experimental, transaccional, descriptiva ya que se ejecuta sin tocar las variables, e resumen, las variables que no modifican son autónomas, diferenciándose de otras variables. De la misma manera es no experimental, ya que no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes (Sampieri, 2014).

Asimismo, es de diseño transversal o transaccional ya que recolecta muestras en único período, su intención es determinar cuál es el nivel de modalidad de las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción laboral; así como calcular un ambiente o contexto en un punto del tiempo y estudiar sucesos de terminantes (Sampieri, 2014).

El diseño correlacional en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L. representa del siguiente modo:



M= muestra r= Relación X1= Comunicación organizacional

Y2= Satisfacción laboral

El presente estudio tiene una población que está conformada por 50 trabajadores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L. De acuerdo a Bernal (2010), para definir una adecuada población es fundamental utilizar términos como: elementos o individuos a los cuales hace referencia la investigación con características parecidas, unidades de muestreo, alcance y tiempo.

Para la selección de la muestra, se hizo uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Tamayo (2001), refiere que este tipo de muestreo, determina escoger una muestra de la cantidad que permita realizar el estudio. Cabe señalar, los honorarios en la pesquisa se ya que están favorables y porque sabemos que pertenecen a la población de nuestro interés; además porque es una manera más rápida y económica. Luego de haber realizado el muestreo no probabilístico, se obtuvo una muestra de 22 participantes, además se considera los siguientes criterios de inclusión: Operarios del área de operaciones que sus edades comprendan entre 25 y 35 años. operarios con el uso adecuado de sus facultades cognitivas. Como también criterios de exclusión, los siguientes: operarios que no estén dentro del área de operaciones, operarios con alguna discapacidad y operarios que se nieguen a participar para la investigación por criterios.

El análisis documental: es un instrumento muy importante dentro de cada investigación, la cual permite hacer un análisis de toda la empresa, para determinar la situación en la que se

encuentra la organización, asimismo permite analizar el ambiente organizacional, con la finalidad de tener un enfoque de toda la entidad. (Ibañez, 2015).

La técnica a usar en la encuesta, para el procedimiento se utilizó como soporte la herramienta Excel y el Software SPSS, cediendo al análisis e interpretación de los resultados, el cual se realizó a través de tablas y gráficos con su respectiva interpretación

La técnica de investigación, describiendo brevemente los pasos que deben seguirse en la realización de una encuesta, centrando el interés fundamentalmente en la elaboración de su instrumento básico, el cuestionario. Por limitaciones de espacio, el tema va a ser tratado en dos partes. En esta primera se van a tratar los aspectos preliminares de la investigación y el diseño del cuestionario, y en la segunda parte se analizarán los aspectos referentes al trabajo de campo y análisis estadístico de los datos. (Casas, Repullo y Donado, 2003).

Con respecto a los instrumentos de investigación. Chávez (2001), refiere que los instrumentos son los medios que utilizan los investigadores para medir el comportamiento de las variables; dentro de los instrumentos podemos encontrar los cuestionarios, entrevistas, escalas de clasificación, entre otros. La presente investigación, utilizará el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual contiene un conjunto de reactivos y alternativas de respuestas. (Chávez, 2001).

Por otro lado, Hernández et. Al (2013), afirma que un cuestionario consiste en un conjunto de reactivos al respecto de una o más variables de estudio.

El instrumento empleado para la investigación de esta tesis es el cuestionario “Comunicación organizacional y satisfacción laboral”, tiene el nivel Likert. La Variable Comunicación Organizacional tiene 17 preguntas, distribuidas en sus cuatro dimensiones; Asimismo la Variable Satisfacción Laboral posee 16 reactivos, distribuidos en sus tres dimensiones. Dicho cuestionario para ser aplicado tuvo que pasar por una validación de expertos conocedores de ambas variables y del estudio. La validez y confiabilidad reflejan la manera en que el instrumento se ajusta a las necesidades de la investigación (Hurtado, 2012).

Además, la validez se refiere a la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado; es decir que, mida la variable para la cual fue diseñada y no otra similar. Así mismo, la validez no debe ser una característica propia del test, sino de las generalizaciones y usos específicos de las medidas que el instrumento proporciona; quiere decir que, más que el test en sí mismo, lo que se somete a validación son las posibles inferencias que se vayan a realizar a partir de los resultados obtenidos. (Prieto et. Al, 2010).

Además, es afirmado por Hidalgo (2005), menciona qué “La validez y confiabilidad son: “constructos” inherentes a la investigación, desde la perspectiva positivista, con el fin de otorgarle a los instrumentos y a la información recabada, exactitud y consistencia necesarias para efectuar las generalizaciones de los hallazgos, derivadas del análisis de las variables en estudio”.

Se elaboró el instrumento para la recolección de los datos, la cual tuvo la validación por los expertos respectivamente, con la finalidad de poder realizar la investigación de manera eficiente.

Con respecto al procedimiento utilizado para el desarrollo de la investigación fue el siguiente: Como primer paso, se tuvo que realizar la solicitud al dueño y gerente de la empresa Rey Arturo E.I.R.L., con el objetivo de obtener los permisos necesarios para la aplicación de los cuestionarios, se le explicó los objetivos y alcances de la investigación, como también los beneficios que recibirá la empresa. Como segundo paso, se elaboró un consentimiento informado, dicho documento contenía las indicaciones y si la persona accede a participar de manera voluntaria.

Posteriormente, para la obtención de datos se usó un cuestionario, que fue elaborado en Google forms. El cuestionario contenía una breve descripción e instrucciones a los participantes, donde se les indicaba que no existen respuestas buenas o malas, solo es necesario que se conteste de forma individual y con sinceridad.

Luego de aplicación del cuestionario, se procedió al vaciado de las puntuaciones obtenidas, a través del software MS - Excel 2017 y el SPSS V.28, el cual es una herramienta de cálculo capaz de resolver operaciones aritméticas, algebraicas y trigonométricas, es un gestor de datos que permite procesar información de forma dinámica y expresarlos de forma personalizada, eficaz y sencilla, siendo de gran ayuda para el investigador, ya que puede obtener

un análisis estadístico completo de los datos. Además, este programa ofrece dos tipos de estadísticos: descriptivos e inferenciales, el primero, ayuda al investigador a estudiar los tipos de métodos de recolección, organización y resumen de la información; el segundo, estudia los métodos y herramientas utilizados para definir características y propiedades de una población basándose en el análisis de una muestra tomada por dicha población. Ambas tienen como finalidad un resultado exacto de que tan confiable y válido es su instrumento de valoración dentro de su investigación. (Mayorga et al, 2021).

Finalmente, en cuanto a los aspectos éticos considerados en el presente estudio según Maldonado (2021), plantea que toda investigación en seres humanos, debe contener los siguientes aspectos éticos:

Valor, se refiere a un uso adecuado de recursos limitados y evitar que los participantes en la investigación sean expuestos a riesgos innecesarios sin algún beneficio personal o social; también validez científica, ya que todo estudio debe tener una metodología válida, ser realizable, objetivos claros, diseño adecuado para alcanzar dichos objetivos y un plan de análisis estadístico de datos de acuerdo al diseño planteado, para lograr el objetivo del estudio. Otro aspecto a tener en cuenta es el consentimiento informado, su principal propósito es asegurar que la participación en una investigación por parte de las personas sea solamente si concuerdan con sus valores y preferencias, se les informa sobre la finalidad, los riesgos, los beneficios, comprensión adecuada de esta información y la toma de una decisión libre sobre participar.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

El siguiente artículo presenta los resultados obtenidos al momento de aplicar la encuesta con una muestra de 22 operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L Cajamarca. La encuesta, está dividida en dos partes, donde el primer cuestionario se utilizó con el fin de analizar la primera variable, comunicación organizacional y el segundo cuestionario se utilizó para analizar satisfacción laboral. Además, para encontrar la prueba de normalidad y la significancia se utilizó el programa SPSS V.28. El resultado obtenido será mostrado a través de tablas y figuras con la finalidad de obtener un resultado exacto y confiable, respecto a las hipótesis generales planteadas, además de que en el presente estudio se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, debido que contamos con 22 casos para evaluar.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos:

Figura 1



En la figura 1 se muestra la distribución de la edad de los encuestados. El rango de edad con mayor relevancia es el de 35 a 45 años, representando el 45% de los encuestados, lo cual equivale a 10 operarios. El siguiente rango más representativo es el de 25 a 35 años, con un 32% de los encuestados (7 operarios). Por último, el rango de 45 a 55 años representa el 23% de los encuestados, correspondiendo a 5 operarios. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de edad de 35 a 45 años, seguido por el grupo de 25 a 35 años y luego el grupo de 45 a 55 años.

Tabla 1 Valoración perceptual de Comunicación organizacional, dimensión coordinación

DIMENSIÓN: Coordinación					
Preguntas	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P1. Se les comunica los resultados adquiridos por la empresa	0%	5%	55%	18%	14%
P2. Se da conocimiento si la empresa despliega alguna dificultad.	0%	18%	41%	17%	23%
P3. Se fomenta la participación de los colaboradores en las decisiones que puedan afectar sus labores.	0%	36%	18%	14%	23%
P4. Interrogamos a los directores cuando existen inseguridades.	0%	5%	18%	41%	27%
P5. Interrogamos a los compañeros cuando existen inseguridades.	0%	5%	18%	23%	41%
% coordinación	0%	14%	30%	22%	25%

Fuente: Base de datos e IBM SPSS

En la Tabla 1 se muestra la valoración perceptual de la comunicación organizacional en la dimensión de coordinación. Los resultados revelan que el máximo porcentaje se observa en la pregunta P5, donde un 41% de los encuestados indica que siempre se consulta a los compañeros en caso de dudas. También se destaca que un 55% de los encuestados indicó que a en pocas oportunidades obtienen información respecto a los resultados alcanzados por la compañía en la interrogación P1. Por otro lado, los mínimos porcentajes se registran en las preguntas P1 y P2, donde un 0% de los encuestados indicó que nunca se les informa sobre los

logros de la empresa y si la empresa presenta algún problema, respectivamente. Estos resultados destacan la importancia de fortalecer la comunicación y coordinación en los aspectos en los que se presentan menores porcentajes, para garantizar una mayor participación y satisfacción laboral en los encuestados.

Tabla 2 Valoración perceptual de Comunicación organizacional, dimensión información

DIMENSIÓN: Información					
Preguntas	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P6. Su director le facilita de manera oportuna la investigación laboral.	0%	23%	32%	17%	27%
P7. Acoge la investigación suficiente para poder desdoblarse en sus labores diarias	0%	0%	32%	32%	23%
P8. Considera que su director maneja un idioma apropiado para referirse a usted	0%	5%	45%	18%	18%
P9. Conoce la información que expone	4%	5%	45%	14%	23%
% información	1%	8%	39%	20%	23%

Fuente: Base de datos e IBM SPSS

En la Tabla 2 presenta la valoración perceptual de la comunicación organizacional en la dimensión de información. Los resultados muestran que, en general, se observa una variedad de respuestas por parte de los encuestados. En cuanto a la información laboral brindada por los

jefes, un 32% indicó que a veces se les proporciona de manera oportuna, mientras que un 27% afirmó que siempre. En relación a la recepción de información necesaria para el desarrollo de tareas diarias, un 32% indicó a veces y un 32% indicó casi siempre. Respecto al uso de un lenguaje adecuado por parte de los jefes, un 45% indicó a veces y un 18% indicó casi siempre. En cuanto a la claridad en la expresión, un 45% indicó a veces y un 23% indicó siempre. Además, se observa que el porcentaje de información general varía, siendo un 39% para a veces, un 23% para siempre y un 1% para nunca. Estos resultados destacan la importancia de mejorar la comunicación en aspectos específicos, como la entrega oportuna de información y la claridad en la expresión, para garantizar una comunicación efectiva y satisfactoria en el entorno laboral.

Tabla 3 Valoración perceptual de Comunicación organizacional, dimensión contribución

DIMENSIÓN: Contribución					
Preguntas	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P10. Cuando se dan problemas se proyectan medidas para resolver los inconvenientes entre participantes.	0%	18%	9%	14%	50%
P11. Propone soluciones a las faltas e inconvenientes laborales a través la comunicación.	0%	23%	9%	41%	18%
P12. Existe respeto y paciencia hacia las observaciones de los miembros de la empresa.	4%	18%	36%	18%	18%
P13. Se le propone atención cuando se comunica con sus colaboradores.	4%	5%	50%	14%	18%
P14. Se promueve los acervos e igualdad de los participantes de la empresa.	0%	0%	50%	4%	27%

% contribución	2%	13%	31%	18%	26%
-----------------------	-----------	------------	------------	------------	------------

Fuente: Base de datos e IBM SPSS

En la Tabla 03 presenta el valor perceptual en la Comunicación Organizacional en la dimensión contribución. Los resultados revelan que un alto porcentaje de los encuestados percibe una contribución significativa en diversos aspectos. El 50% de los encuestados indicó que siempre se programan salidas para resolver conflictos entre compañeros de trabajo, mientras que un 41% afirmó en varias oportunidades se apoya a la solvencia de los problemas laborales mediante la comunicación. Además, se destaca que un 50% de los encuestados percibe que siempre ofrece atención cuando relacionan entre compañeros, y se promueve acervos positivos en la institución. Sin embargo, se identificó un área de mejora en cuanto al sumisión y paciencia hacia los comentarios de los miembros de la compañía, donde un 36% de los encuestados indicó que a veces existe. En general, estos resultados resaltan la importancia de fortalecer la comunicación colaborativa y promover un ambiente de respeto y contribución en el entorno laboral.

Tabla 4 Valoración perceptual de Comunicación organizacional, dimensión confianza

DIMENSIÓN: Confianza					
Preguntas	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P15. Posee independencia y seguridad para hablar con su director de los conflictos laborales.	0%	5%	50%	18%	18%

P16. Las opiniones dirigidas hacia sus directores son tomadas en cuenta	0%	41%	18%	5%	27%
P17. Cuando se comete alguna falta o error se les comunica inmediatamente a los directores.	4%	14%	14%	50%	14%
% confianza	1%	20%	27%	24%	20%

Fuente: Base de datos e IBM SPSS

En cuanto a la Tabla 04 muestra la valoración perceptual de la Comunicación organizacional sobre la dimensión confianza. Según los resultados, se destaca que un alto porcentaje de los encuestados (50%) atestiguó tener autonomía y seguridad para referirse con su director sobre inconvenientes laborales, mientras que un 41% indicó que casi nunca los comentarios y opiniones hacia sus jefes son tomados en cuenta. Además, se observó que el 50% de los encuestados informa al jefe inmediato cuando comete algún error laboral. En general, se identifica la necesidad de fortalecer la confianza en la comunicación organizacional, especialmente en la consideración de los comentarios hacia los jefes. Estos resultados resaltan la importancia de crear un ambiente donde los empleados se sientan seguros para expresar sus inquietudes y se promueva una comunicación abierta y receptiva.

Tabla 5 Valoración perceptual de satisfacción laboral, de la dimensión actitud

DIMENSIÓN: Actitud					
Preguntas	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P18. Tiene la voluntad para realizar gesto significativo en beneficio de la organización.	0%	0%	32%	50%	18%

P19. Ansía perdurar en la organización a extenso plazo.	0%	0%	27%	55%	18%
P20. Muestran entusiasmo a sus responsabilidades que efectúan	0%	18%	41%	27%	14%
P21. Los compromisos y oficios que realiza realmente son característicos.	0%	5%	32%	45%	18%
P22. Se tiene el coraje para enfrentar y restablecer permutas que se pretendan en la compañía.	0%	0%	41%	45%	14%
P23. Cree trascendental y característico lo que realizan en compañía.	0%	0%	45%	36%	18%
% actitud	0%	4%	36%	43%	17%

Fuente: Base de datos e IBM SPSS

En la tabla 5, podemos observar todos los porcentajes obtenidos dentro de la dimensión actitud, correspondiente a la variable satisfacción laboral. Se observa que, un 50%, casi siempre posee voluntad para prestar a favor de la compañía, como también un 55%, casi siempre ansía durar en la organización a prolongado plazo; además un 41% refiere que a veces se sienten entusiasmados hacia las labores que realizan, así mismo, un 45% casi siempre consideran las actividades que realizan como significantes, como también un 45% indican que casi siempre cada persona poseen decisión para desafiar y perfeccionar distintos climas que se den en la compañía. Finalmente, un 45% a veces suelen considerar significativo la labor que realizan en la compañía.

Tabla 6 Valoración perceptual de satisfacción laboral, de la dimensión motivación

DIMENSIÓN: Motivación					
Preguntas	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P24. La comunicación entre compañeros y superiores es adecuado	0%	0%	73%	9%	18%
P25. Se les reconoce públicamente a los trabajadores sobresalientes	0%	50%	18%	18%	14%
P26. Se efectúa acontecimientos festivos para los trabajadores de la compañía.	0%	64%	5%	7%	23%
P27. Aprecia soporte de sus acompañantes en las labores ejecutan.	0%	14%	18%	64%	5%
P28. El compañerismo es notorio y cordial entre los miembros de la empresa.	0%	0%	41%	41%	18%
P29. Supone que la empresa les proporciona aprendizajes y aptitudes nuevas.	14%	36%	23%	9%	18%
% motivación	2%	27%	30%	25%	16%

Fuente: Base de datos e IBM SPSS

En la tabla 6, podemos observar todos los porcentajes obtenidos dentro de la dimensión motivación, correspondiente a la variable satisfacción laboral. Se evidencia que un 73% considera pocas veces buena relación entre compañeros y superiores como diferenciados, un 50% refiere que casi nunca la empresa realiza reconocimiento en público a contribuyentes sobresalientes, además, un 64% hace énfasis que casi nunca la empresa realiza acontecimientos recreativos para los trabajadores de la compañía. Por otro lado, un 64% casi siempre logran percibir el apoyo entre compañeros como estable y buena, así también, un 41% menciona que a

veces y casi siempre las relaciones entre compañeros de trabajo Como también observamos que, un 50%, casi siempre posee voluntad para realizar un ardor importante a favor de la organización, como también un 55%, casi siempre aspira durar en la organización; además un 41% refiere que a veces se sienten entusiasmados hacia las labores que realizan, así mismo, un 45% casi siempre consideran las actividades que realizan como significantes, como también un 45% indican que casi siempre cada persona posee decisión realizar y perfeccionar permutas que se muestren en la organización y finalmente un 45% a veces suelen considerar significativo para la empresa el trabajo que serializa, supone que la compañía le brinda facilidades de aprender ante nuevas aptitudes.

Tabla 7 Valoración perceptual de satisfacción laboral, de la dimensión motivación

DIMENSIÓN: Sentimientos					
Preguntas	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P30. Cree que trabajar esforzándose tiene la posibilidad de desarrollarse en la compañía.	0%	14%	36%	36%	14%
P31. Los directores saben y comprenden los problemas de los obreros.	0%	23%	50%	9%	18%
P32. Al cometer algún error laboral los jefes entienden la situación.	0%	23%	45%	18%	14%
P33. Al cometer algún error laboral los compañeros comprenden la situación.	0%	5%	32%	45%	18%
% sentimientos	0%	16%	41%	27%	16%

Fuente: Base de datos e IBM SPSS

En la Tabla 7 muestra la valoración perceptual de la satisfacción laboral en la dimensión de motivación. Según los resultados, se destaca que un porcentaje considerable de los encuestados (36%) cree que trabajar esforzándose tiene la posibilidad de desarrollarse en la compañía, mientras que un 41% indicó que a veces sienten esta oportunidad. En cuanto a la comprensión de los problemas de los trabajadores por parte de los jefes, un 50% de los encuestados indicó que a veces los directores saben y entienden dichos problemas, seguido ante el 18% que afirmó que siempre ocurre. Por otro lado, se observó que, al cometer algún error laboral, un 45% de los encuestados indicó que a veces los jefes comprenden la situación, mientras que un 32% afirmó que casi nunca los compañeros comprenden. Estos resultados resaltan la importancia de promover un ambiente de trabajo donde se reconozca el esfuerzo de los empleados y se fomente la comprensión y apoyo mutuo, lo cual puede contribuir a mejorar la satisfacción laboral y la motivación en la empresa.

3.1 Resultados ligados a las Hipótesis.

Prueba de Normalidad

Se utiliza la prueba de normalidad para determinar qué prueba de correlación es la indicada para las hipótesis planteadas en la investigación.

Formulando las hipótesis estadísticas:

H₀ Los datos presentan una distribución normal

H_a Los datos
no presentan una distribución normal

Criterios de aceptabilidad:

Si la significancia es menor que 0.05, entonces se admite o acepta la **H_a**, en resumen, estos alcances no alcanzan una distribución normal, en consecuencia, el estadístico que se trabajará será la correlación de **Spearman** (se utiliza cuando los datos no siguen una distribución normal, o son variables cualitativas ordinales).

Si la significancia es mayor que 0.05, entonces se acepta el **H₀**, es decir los datos si siguen una distribución normal, en consecuencia, el estadístico que se trabajará será la correlación de **Pearson** (se utiliza cuando los datos si siguen una distribución normal, o son variables cuantitativas)

Prueba de hipótesis específica

Tabla 8 Prueba de Normalidad

Pruebas de Normalidad						
Variable	Kolmogorov – Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Organizacional	0,350	22	0,000	0,736	22	0,00
Satisfacción Laboral	0,372	22	0,000	0,701	22	0,00

En la tabla 8 se muestran los resultados de la prueba de normalidad mediante el estadístico Shapiro-Wilk, ya que tenemos 22 casos a evaluar (si la muestra es mayor a 50, utilizaremos Kolmogorov-Smirnov). Para variables de Comunicación Organizacional con Sig. 0,00. Asimismo, para la satisfacción laboral, la estadística toma un valor de 0,00, que es inferior a 0,05. Por lo tanto, se infiere que la información entre las dos variables no es normal, o no obedece a la distribución normal, por lo que se puede inferir que debemos realizar la prueba de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis específica

Comprobación de hipótesis

Tabla 9 *Grado de relación según coeficiente de correlación.*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández. Fernández y Baptista (2010)

En la tabla 9, se presenta el grado de relación según el coeficiente de correlación entre las variables analizadas. Los diferentes rangos y sus descripciones correspondientes son los siguientes: una correlación negativa perfecta se encuentra en el rango de -0.91 a -1.00, seguida de una correlación negativa muy fuerte en el rango de -0.76 a -0.90, una correlación negativa considerable en el rango de -0.51 a -0.75, una correlación negativa media en el rango de -0.11 a -0.50, y una correlación negativa débil en el rango de -0.01 a -0.10. Cuando el valor del coeficiente es 0.00, no existe correlación entre las variables. Por otro lado, se encuentran los rangos de correlación positiva débil, correlación positiva media, correlación positiva considerable, correlación positiva muy fuerte y correlación positiva perfecta, que van desde +0.01 a +0.10, +0.11 a +0.50, +0.51 a +0.75, +0.76 a +0.90 y +0.91 a +1.00, respectivamente. Estos rangos proporcionan una descripción de la relación existente entre las variables, desde una

relación negativa perfecta hasta una relación positiva perfecta, permitiendo evaluar el grado de correlación de manera concisa y precisa.

Prueba de Hipótesis General:

Existe relación directa y significativa entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L.

No existe relación directa y significativa entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L.

Tabla 10 *Correlaciones entre las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral.*

		Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente correlación de 1,000	,936
		Sig. (bilateral)	,000
		N	22 22

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 10 muestra los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los operarios de la sociedad Rey Arturo E.I.R.L. Se encontró un coeficiente de correlación de 0.936, indicando una relación directa y fuertemente positiva entre ambas variables. Además, el valor p (sig. bilateral) de 0.000 demuestra que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01. La muestra utilizada consistió en 22 observaciones para ambas variables. En conclusión, los resultados confirman que una mejor Comunicación Organizacional obtiene correlación con una mayor Satisfacción Laboral en los trabajadores de la compañía.

Prueba de hipótesis específica 1

- H.i.1: Existe relación directa y significativamente entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.
- H.o.1: No existe relación directa y significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

Tabla 11 *Correlaciones entre la coordinación y satisfacción laboral.*

		Satisfacción Laboral		
Rho de Spearman	Coordinación	Coefficiente correlación	de 1,000	,897
		Sig. (bilateral)		,000
		N	22	22

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 11 presenta los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la coordinación y la satisfacción laboral. Se observa un coeficiente de correlación de 0.897, lo cual indica una relación directa y fuertemente positiva entre ambas variables. El valor p (sig. bilateral) asociado a esta correlación es de 0.000, lo que demuestra que la correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01. La muestra utilizada consistió en 22 observaciones

para ambas variables. En resumen, los resultados indican que una mejor coordinación se relaciona con una mayor satisfacción laboral en los individuos analizados, en este caso, no se considera la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, No existe relación directa significativa entre Coordinación y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

H.i.2: Existe relación directa significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

H.o.2: No existe relación directa significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

Tabla 12 *Correlaciones entre la información y satisfacción laboral.*

			Satisfacción Laboral	
Rho	de	Información	Coefficiente de correlación	de 1,000
Spearman				0,891
			Sig. (bilateral)	,000
			N	22

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la Tabla 12 se presentan los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la información y la satisfacción laboral. Se observa un coeficiente de correlación de 0.891, lo que indica una relación directa y fuertemente positiva entre ambas variables. El valor p (sig.

bilateral) asociado a esta correlación es de 0.000, lo que demuestra que la correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01. La muestra utilizada en el análisis consistió en 22 observaciones para ambas variables. En conclusión, los resultados sugieren que una mayor disponibilidad y calidad de la información se relaciona con una mayor satisfacción laboral en los individuos analizados, en este caso, no se considera la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, No existe relación directa significativa entre Información y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

H.i.3: Existe relación directa significativa entre la información y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

H.o.3: No existe relación directa significativa entre la información y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

Tabla 13 *Correlaciones entre la contribución y satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral		
Rho de Spearman	Contribución	Coeficiente de correlación	de 1,000	,747
		Sig. (bilateral)		,000
		N	22	22

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la Tabla 13 se presentan los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la contribución y la satisfacción laboral. Se observa un coeficiente de correlación de 0.747, lo que indica una relación directa y positiva entre ambas variables, aunque la fuerza de la correlación es moderada en comparación con las tablas anteriores. El valor p (sig. bilateral) asociado a esta correlación es de 0.000, lo que demuestra que la correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01. La muestra utilizada en el análisis consistió en 22 observaciones para ambas variables. En resumen, los resultados sugieren que una mayor contribución por parte de los individuos se relaciona con una mayor satisfacción laboral en el contexto analizado.

Tabla 14 *Correlaciones entre la confianza y satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Confianza	Coeficiente de correlación	de 1,000 ,938
		Sig. (bilateral)	,000
		N	22

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la Tabla 14 se presentan los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la confianza y la satisfacción laboral. Se observa un coeficiente de correlación de 0.938, lo que indica una relación directa y muy fuerte entre ambas variables. El valor p (sig. bilateral) asociado a esta correlación es de 0.000, lo que demuestra que la correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01. La muestra utilizada en el análisis consistió en 22 observaciones para ambas variables. En conclusión, los resultados sugieren que una mayor confianza en el ámbito

laboral se relaciona positivamente con una mayor satisfacción laboral en los individuos analizados, en este caso no se considera la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis alterna.

H.i.4: Existe relación directa significativa entre Confianza y Satisfacción Laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

- H.o.4: No existe relación directa significativa entre Confianza y Satisfacción Laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación tiene como objetivo determinar la prueba de normalidad trabajando con la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, donde se alcanzó el coeficiente de correlación que es menor a 0.05, lo que significa que existe una correlación positiva media entre las variables tratadas: Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral. Este resultado nos daría a entender que, si existe una buena comunicación en la organización, este de por sí va afectar de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L. de Cajamarca, 2022. Por lo que se acepta la hipótesis alternativa: La Comunicación Organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L. Por lo que mencionamos los detalles obtenidos:

De igual forma en la prueba de hipótesis se puede obtener la relación entre la Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral, el valor de significación es 0.000, se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, La Comunicación Organizacional está relacionada. Satisfacción Laboral con los trabajadores de Empresas Rey Arturo E.I.R.L, Este dato es corroborado por un estudio realizado por Vásquez (2015), el cual encontró una correlación estadísticamente significativa en el nivel 0.05, donde se aceptó la hipótesis alternativa con el estadístico R de Pearson en 0.851, demostrando así la existencia de una correlación alta entre Comunicación y Satisfacción laboral de los grupos de trabajadores. Esto

sugiere que la buena comunicación es importante para que los empleados realicen tareas de manera eficiente y, por lo tanto, no afecten la satisfacción dentro de la organización.

Los resultados obtenidos en el primer objetivo específico de la investigación, se señala que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.897, un nivel muy alto de correlación positiva con un p-valor de 0.000, rechazando la hipótesis nula de que la coordinación entre compañeros de trabajo si se relaciona significativamente con Satisfacción laboral.

El resultado obtenido para el segundo objetivo específico de la encuesta se descubrió que la correlación Rho de Spearman es de 0,891, se aprecia un nivel muy alto de correlación positiva, con un p-valor de 0,000, se rechaza la hipótesis nula, es decir si esta se relaciona significativamente a la satisfacción laboral de la empresa Relacionado, la organización da mala comunicación a sus empleados.

El resultado obtenido para el tercer objetivo de la investigación, se encontró una correlación de Rho de Spearman 0.747, se aprecia un nivel de correlación positivo muy alto, un p-valor de 0.000, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, aportar con una comunicación eficiente para solucionar conflictos si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Finalmente, en el objetivo cuarto, definidos: La investigación, se encontró una correlación de Rho de Spearman 0. 938, se aprecia un nivel de correlación positivo muy alto, un p-valor de 0.000, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, la seguridad para decir lo

que piensan los trabajadores si se incumbe significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Rey Arturo E.I.R.L.

Antecedentes que se aprueban con la investigación de Vásquez (2015), en su estudio denominado “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa”, en donde indica que sí existe correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05 y es alta entre expresar opiniones y la satisfacción laboral del grupo de trabajadores de BOFASA, con un valor calculado de R de Pearson al 0.875. Esto muestra que los trabajadores consideran que es importante la comunicación que se genera dentro de la organización para poder sentirse identificados en ella.

Antecedentes que se aprueban con la investigación de Vásquez (2015), en su tesis denominada “Relación entre la Comunicación y Satisfacción Laboral en un conjunto de trabajadores del área de bodega de Bofasa”, precisó que sí existe correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05 y es apreciable entre buena comunicación para solucionar conflictos y la satisfacción laboral dentro de los trabajadores de BOFASA, con un valor calculado de R de Pearson al 0.801. Esto muestra que si no existe una buena comunicación dentro de los trabajadores puede impedir tener un buen clima dentro de la organización.

López (2016) en su tesis titulada "Relación entre la satisfacción con la Comunicación Interna y el Compromiso Organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil" desarrollada en la Universidad de Casa Grande – Ecuador, sintetiza lo siguiente:

Las variables Comunicación e identificación organizacional tienen un nivel de significación mayor a 0,01, por lo que la comunicación organizacional se relaciona positivamente con la identificación de los colaboradores hacia el Instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil. El coeficiente de Pearson ($r = 0,17$) está en el rango de $0 < r \leq 0.5$ por lo que el nivel de la relación entre las variables comunicación e identificación organizacional se considera en un nivel positivo de grado débil.

Por otro lado, en la pesquisa ejecutada por Alva y Juárez (2014), en la cual encontraron una relación directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de rendimiento en su tesis denominado “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”.

Analizando los resultados de esta pesquisa permite precisar algunas conclusiones correspondientes a los objetivos, hipótesis general y las hipótesis específicas, a continuación, se presentan las siguientes conclusiones:

En correspondencia al objetivo específico primero se determina que sí existe relación directa significativa entre Coordinación y Satisfacción Laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

En correspondencia al objetivo específico segundo, se determina que sí existe relación directa significativa entre la investigación adquirida por los participantes y la Satisfacción Laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

En el tercer objetivo se determina que existe relación directa significativa entre Contribución y Satisfacción laboral en los operarios de la Empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

Finalmente, en correspondencia al objetivo cuarto específico se determina que existe relación directa significativa entre la Confianza y la Satisfacción Laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.

Al analizar los resultados de los objetivos entre el sistema de Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa Rey Arturo E.I.R.L. Cajamarca, 2022. Se determinó que existe relación directa significativa entre el nivel de comunicación organizacional y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L. Cajamarca, 2022. Lo cual quiere decir, que las dimensiones como, coordinación, contribución, confianza, y motivación en el colaborador tiene una relación alta con la productividad laboral en su centro de trabajo.

REFERENCIAS

- Parra Fernández, M., Visbal Franco, O., Duran, S. E., & Badde, G. (2019). *Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. Interdisciplinaria*, 36(1),155-170. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/interd/v36n1/v36n1a11.pdf>
- Margel, F. (2018). *Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/180/18060087011/html/>
- Sánchez, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Recuperado de [www.redalyc.org > pdfPDF Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio](https://www.redalyc.org/pdfPDF/Satisfacción_Laboral_en_los_Entornos_de_Trabajo._Una_exploración_cualitativa_para_su_estudio).
- Villagómez Coque, Roxana Katherine (2019) *MODELO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA AVÍCOLA VITALOA S.A AVITALSA UBICADA EN EL ISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*. Quito UISRAEL, Administración de Empresas Quito: Universidad Israel 2019, 79p. Mg. Eduardo Ramiro Pastás Gutierrez Mg. Henry Mauricio Alianza Chasi UISRAEL-EC-ADME-378.242-2019-039
Recuperado <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2035>
- Alcaraz, C. (2016). *Comunicación organizacional*. 1a. Edición. Mcgraw Hill. México.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría)
- Anselmo, M. (2018). *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C., Lince – 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24663/Anselmo_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo de la empresa San Miguel Drive* (Tesis de pregrado, Universidad técnica de Ambato).
- Ballarta, J. (2017). *Comunicación interna y cultura organizacional en el centro de servicios de Miraflores, SUNAT 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Bazán Campos, D. (2020). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa financiera de la ciudad de Cajamarca*. Repositorio de UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1307>
- Bustamante, E. (2013). *El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia*. Revista de comunicación y salud: RCyS. 3(1), 35-49.
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana - Estudio de caso*. (Tesis pregrado, Universidad ESAN).
- Camino, G. (2019). *Estrategias para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua* (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Ecuador).
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquito*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLI
- Cebrian, V., (18 de enero de 2013). *Importancia de la comunicación organizacional*. [Archivo del Blog Ciclus Group]. Recuperado de <https://ciclusgroup.wordpress.com/2013/01/18/importancia-de-lacomunicacionorganizacional/>

- Cedillo, T. & Pérez, J. (2013). *Comunicación interna y satisfacción del usuario interno del personal del área de logística de la SUNAT Lima 2013* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Celis, P. (2016). *Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal civil de una institución Militar en el Callao* (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo).
- Cespedes, F. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017* (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo).
- Ganchozo Farías, J., & Moreira Giler, M. (2021). *Comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín*. Repositorio Digital ESPAM. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1461>
- Gargallo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. (Tesis de licenciatura, Universidad Sociedad y Mercados Globales). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- Gestión. (19 de noviembre del 2017). SIN: *se podrían crear 200 mil nuevos empleos en el sector textil-confecciones, ¿cómo?* Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/sni-crear-200-mil-nuevos-empleos-sectortextilconfecciones-221027>
- Gestión. (27 de agosto del 2018). Macroconsult: *“Si migración venezolana sigue se generarían empleos e ingresos de peor calidad”*. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/macroconsult-migracion-venezolana-siguegenerarianempleos-e-ingresos-peor-calidad-242731?href=tepuedeinteresar>

- Gestión. (30 de enero del 2017). *Informalidad laboral llega al 70% pero en empresas formales alcanza el 25%*. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/informalidadlaboral-peru-llega-70-empresasformales-alcanza-25-127614>
- Hernández, M. (2002). *Manual para la creación de empresa por universitarios*. Elche, España: Universidad Miguel Hernández de Elche, L.A. Recuperado de <http://observatorio.umh.es/files/2011/06/2002-manual-para-la-creaciondeempresas-por-universitarios.pdf>
- Idrogo, M. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Íllimo*, (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca)
- Ignacio Malca, J., & Terán Suárez, L. (2020). *Nivel de satisfacción laboral del personal de construcción civil, en la ciudad de Cajamarca, 2017*. Repositorio de La Universidad Privada Del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24202Linares>,
- M.; Lozano, J., & Ruiz, G. (2017). *La comunicación interna y satisfacción del usuario en el centro de servicio de atención al contribuyente SUNAT, Miraflores* (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega)
- Llanos, N. (2019). *Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en Trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en lima, 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).
- Manani, L. (2015). *La gestión de la comunicación interna como medio estratégico para fomentar la cultura organizacional en la empresa CONFIPERÚ*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos)
- Mañas, M. A., Salvador, C. M., Díaz, P. A., & Pecino. V. (2014). *Impacto de la comunicación de funciones directivas sobre el compromiso de los trabajadores en la Administración Pública*. Universitas Psychologica, 13(4), 1581-1587. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.icfd>

- Medina, G. (2016). *El rol de la comunicación en la prevención de riesgos psicosociales en el departamento de Vinculación perteneciente a la gerencia de Talento Humano de la empresa pública de hidrocarburos del Ecuador – EP PETROECUADOR*. (Tesis de pre grado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7666/1/T-UCE0007-238i.pdf>
- Ministerio de la Producción. (2015). *INDUSTRIA TEXTIL Y CONFECCIONES Estudio de Investigación Sectorial*. (1Ed.). Lima: NANUK E.I.R.L. Recuperado de: http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publie178337159547c39d_11.pdf
- Miranda, M. (2007). *Rotación laboral en representantes de venta en terreno de una empresa de distribución para retail de productos de consumo masivo* (Tesis de licenciatura, Universidad de Chile).
- Moreno, A., Arbelaez, S. & Calderon, L. (2014). *Implementación de herramientas de comunicación interna como generadoras de cambios en las pymes*. *Razón y palabra*, 18 (88). Ola Banda, I. (2019). *Estilos de comunicación y satisfacción marital en parejas adventistas del Distrito Metropolitano de Quito, Ecuador, 2018*. Repositorio Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1755>
- Orellana, G.; Bossio, S. & Carhuallanqui, J. (2013). *Comunicación organizacional en la facultad de ciencias de la comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro).
- Pasquali, A. (1978). *Comprender la Comunicación*. Caracas, Venezuela: Monte Ávila
- Pineda, D. & Gamarra, M. (2016). *Comunicación interna y satisfacción laboral en la dirección de estudios especiales del ministerio de transportes y comunicaciones año 2013* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7892/Pineda_LLDGamarra_RMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración. México: Pearson*. Recuperado de https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Rodil, M. (1999). *La Comunicación en la creación de la Identidad Organizacional*. Diagnóstico Diario El Impulso. (Tesis, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado).
- Roncal Briones, N., & Salazar Chero, N. (2018). *Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en cuatro I.E Secundarias Públicas de la ciudad de Cajamarca*. Repositorio UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/757>
- Sánchez-Trujillo, M. G., y García-Vargas, M. L. E. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo: Una exploración cualitativa para su estudio*. Scientia Et Technica, 22(2), 161-166. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Tocas Reyes, J. (2021). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019*. Repositorio de La Universidad Privada Del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28263>
- Torres Díaz, B. (2019, verano). *Nivel de satisfacción laboral del personal en el autoservicio Metro - Cajamarca, 2015*. Repositorio Universidad Nacional de San Pedro. <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9710>
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral: Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet* (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar).
- Verona, M., Déniz, J. & Santana, R. (2014). *Consecuencias y responsabilidad de la empresa ante el mobbing*. *Ciencia y Sociedad*, 39(3),413-440.

- Villanova, N. (21 de agosto, 2013). *Comunicación interna es indispensable en empresas. La República*. Recuperado de <http://normasapa.com/comoreferenciararticulosderevistascon-normasapa/>
- Céspedes Garzón, K. Y. (2014). *Comportamiento organizacional en las instituciones educativas oficiales / Organizational Behavior in the official educational institutions. Hexágono Pedagógico*, 5(1), 195. <https://doi.org/10.22519/2145888x.479>
- ESAN Graduate School of Business. (2020). *¿Qué canales de comunicación existen dentro de las empresas? Comunicación Apuntes empresariales ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/canales-comunicacion-existen-dentro-empresas/>
- Quiroa, M. (2021, 8 febrero). Teoría de Herzberg. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Casas Anguita, J.R. Repullo Labrador y J. Donado Campos b *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los Datos (I)* <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

ANEXOS

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Ficha técnica

Ficha Técnica Nombre: Cuestionario de comunicación organizacional

Autor: Kety Castillo López

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva

Duración: 20 minutos

Aplicación: operarios

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción: El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la comunicación dentro de una organización: coordinación, información, contribución y confianza. Consta de 17 ítems y para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 85. Además, debe marcar con 5 posibles respuestas, teniendo en cuenta los siguientes criterios: Siempre, con su valor (5), Casi siempre, con su valor (4), A veces, con su valor (3), Casi nunca, con valor (2) y Nunca, con su valor (1).

SATISFACCIÓN LABORAL

Ficha técnica

Nombre: cuestionario de satisfacción laboral

Autor: Kety Castillo López

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva

Duración: 20 minutos

Aplicación: operarios

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción: Es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de la satisfacción laboral dentro de una organización como son: actitud, motivación y sentimientos. Consta de 16 ítems, de los cuales 6 son para la dimensión actitud, 6 ítems para la dimensión motivación y 4 ítems para la dimensión sentimientos. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 80. Además, debe marcar con 5 posibles respuestas, teniendo en cuenta los siguientes criterios: Siempre, con su valor (5), Casi siempre, con su valor (4), A veces, con su valor (3), Casi nunca, con valor (2) y Nunca, con su valor (1).

ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: En el presente cuestionario se presentarán una serie de preguntas sobre la comunicación organizacional, enumeradas desde el número 1 hasta el 17 y enumeradas desde el número 18 hasta el 33. dirigidas a la satisfacción laboral. Para responder el cuestionario, debe leer y pensar en lo que sucede la mayoría de veces en su espacio de trabajo. Las respuestas son válidas, no existen correctas, ni incorrectas, simplemente espero reflejar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral que existe a través de su opinión personal.

Elija la que mejor describa y marque la respuesta a su criterio personal, sólo elija una opción y marque con claridad la alternativa elegida con una cruz. Recuerda: No se deben marcar dos opciones, marcar así: . Así mismo, le informo que, toda información que se obtenga será manejada confidencialmente.

De las afirmaciones

que se presentan a continuación señale usted si está:

N = Nunca
CN = Casi nunca
AV = A veces
CS = Casi siempre
S = Siempre

PREGUNTAS

CUESTIONARIO

Variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		N	CN	AV	CS	S
Dimensión: Coordinación						
1	Se le informa de los logros obtenidos por la empresa.					
2	Se le informa si la empresa presenta algún problema.					
3	Se fomenta la participación de los colaboradores en las decisiones que puedan afectar sus labores.					
4	Se consulta a los jefes cuando existen dudas en lo encomendado					
5	Se consulta a los compañeros cuando existen dudas en lo encomendado.					
Dimensión: Información						
6	Su jefe le brinda de manera oportuna la información laboral.					
7	Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias					
8	Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado para referirse a usted					
9	Tiene claro lo que pretende expresar					
Dimensión: Contribución						
10	Cuando existen conflictos se plantean soluciones para solventar las diferencias entre los colaboradores.					
11	Contribuye a la solución de errores y problemas laborales mediante la comunicación.					

12	Existe respeto y tolerancia hacia los comentarios de los miembros de la empresa.					
13	Se le brinda atención cuando se comunica con sus compañeros.					
14	Se fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros de la empresa.					
Dimensión: Confianza						
15	Tiene libertad y seguridad para hablar con su jefe de los problemas laborales.					
16	Los comentarios, estados de opinión hacia sus jefes son tomados en cuenta.					
17	Si comete algún error laboral le informa al jefe inmediato.					
Variable: SATISFACCIÓN LABORAL						
Dimensión: Actitud						
18	Tiene disposición para realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización.					
19	Desea permanecer en la organización a largo plazo.					
20	Siente entusiasmo hacia las labores que realiza					
21	Las responsabilidades y funciones que realiza realmente son significantes.					
22	Se tiene la iniciativa para afrontar y mejorar ante cambios que se presenten en la empresa.					
23	Considera importante y significativo para la empresa la labor que realiza					
Dimensión: Motivación						

24	La interacción con los colegas y superiores es gratificante					
25	Se realiza reconocimientos en público a colaboradores destacados.					
26	Se realiza eventos recreativos para los miembros de la empresa					
27	Percibe apoyo de sus compañeros en las labores realiza.					
28	Las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de la empresa.					
29	Considera que la empresa le brinda oportunidades de aprender aptitudes nuevas.					
Dimensión: Sentimientos						
30	Siente que esforzándose laboralmente tiene la posibilidad de progresar en la empresa.					
31	Los jefes conocen y/o comprenden los problemas de los trabajadores.					
32	Al cometer algún error laboral los jefes comprenden la situación.					
33	Al cometer algún error laboral los compañeros comprenden la situación.					

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

Anexo 1

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la Investigación:	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS OPERARIOS DE LA EMPRESA REY ARTURO E.I.R.L., CAJAMARCA.
Línea de Investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTION EMPRESARIAL
Apellidos y nombres del experto:	MG. JOSÉ RENATTO MANCHEGO GUERRA
El instrumento de medición pertenece a las variables:	COMUNICACION ORGANIZACIONAL / SATISFACCIÓN LABORAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencia, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observacione
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:



Anexo 2

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la Investigación:	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS OPERARIOS DE LA EMPRESA REY ARTURO E.I.R.L., CAJAMARCA.
Línea de Investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTION EMPRESARIAL
Apellidos y nombres del experto:	MAGISTER GIOVANNI FIGARI SALAS
El instrumento de medición pertenece a las variables:	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL / SATISFACCIÓN LABORAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencia, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:



Anexo 3

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la Investigación:	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS OPERARIOS DE LA EMPRESA REY ARTURO E.I.R.L., CAJAMARCA, 2022”			
Línea de Investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL			
Apellidos y nombres del experto:	MAGISTER FERNANDEZ ESPINOZA JESSICA VERONICA			
El instrumento de medición pertenece a las variables:	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL / SATISFACCIÓN LABORAL			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencia, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				



FERNANDEZ ESPINOZA, JESSICA
DNI 70193395

TABLA 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	METODOLOGIA	VARIBALES
¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L.?	<p>H.i. Existe relación directa y significativa entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.</p> <p>H.o. No existe relación directa y significativa entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022</p>	Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Transversal / Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION No experimental</p> <p>POBLACION Y MUESTRA No probabilístico</p>	<p>VI “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL”</p>
PROBLEMA ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	MUESTREO:	
<p>¿Qué relación existe entre coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L?</p> <p>¿Qué relación existe entre información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L?</p> <p>¿Qué relación existe entre contribución y la satisfacción laboral</p>	<p>H.i.1: Existe relación directa significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.</p> <p>H.o.1: No existe relación directa significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.</p>	<p>Establecer la relación entre la coordinación y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la información y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L, Cajamarca, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la contribución y la satisfacción laboral</p>	<p>MUESTREO: <i>Criterios de inclusión:</i> Operarios del área de operaciones. Operarios que sus edades comprendan entre 25 y 35 años. Operarios con el uso adecuado de sus facultades cognitivas. <i>Criterios de exclusión</i> Operarios que no estén dentro del área de operaciones. Operarios con alguna discapacidad.</p>	<p>V2 “SATISFACCION LABORAL”</p>

<p>en los colaboradores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L? ¿Qué relación existe entre confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rey Arturo E.I.R.L?</p>	<p>H.i.2: Existe relación directa significativa entre la información y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022 H.o.2: No existe relación directa significativa entre la información y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022. H.i.3: Existe relación directa significativa entre la contribución y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022. H.o.3: No existe relación directa significativa entre la contribución y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022. H.i.4: Existe relación directa significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022. H.o.4: No existe relación directa significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022</p>	<p>en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022. Establecer la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa Rey Arturo E.I.R.L., Cajamarca, 2022.</p>	<p>Operarios que se nieguen a participar para la investigación. Nº DE OPERARIOS: 22 en total. INSTRUMENTO: Cuestionario TECNICA Encuesta</p>
---	---	--	---

TABLA 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

DIMENSION OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Puntuaciones del cuestionario de comunicación organizacional que consta de 17 preguntas, con 05 tipos de respuesta (escala de Likert modificada), para determinar el nivel de comunicación organizacional, en base a tres niveles denominados: eficiente, media, deficiente.</p> <p>Puntuaciones del cuestionario de satisfacción laboral que consta de 16 preguntas, con 05 tipos de respuestas (escala de Likert modificada), para determinar el nivel de satisfacción laboral, en base a tres niveles denominados: eficiente, media, deficiente.</p>	<p>Alcaraz (2016), la comunicación organizacional es el proceso de intercambio de información, ideas, experiencias y sentimientos entre dos o más personas a través de un medio (teléfono, voz, escritura, etc.). Esto puede ser a través de comunicación interna y externa, en el cual intervienen trabajadores, clientes, proveedores, entre otros.</p> <p>Sánchez y García (2017), definen que es la que se enfoca más en las emociones que manifiesta el personal y para otros consiste en la actitud que mantienen los colaboradores sobre el trabajo. Asimismo, la satisfacción laboral incluye las actitudes hacia el trabajo, que es el conjunto de emociones positivas o desfavorables con las que los empleados perciben la calidad de vida en el trabajo.</p>	<p>Coordinación</p> <p>Información</p> <p>Contribución</p> <p>Confianza</p> <p>Actitud</p> <p>Motivación</p> <p>Sentimientos</p>	<p>Integración</p> <p>Participación.</p> <p>Intercambio de información.</p> <p>Mensajes</p> <p>Solución</p> <p>Valores</p> <p>Sugerencia</p> <p>Veracidad</p> <p>Compromiso organizacional</p> <p>Involucramiento</p> <p>Identificación</p> <p>Recompensas</p> <p>Interrelación</p> <p>Realización laboral</p> <p>Empatía</p>	<p>Cuestionario</p>