



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA
GRUPO REYLAOS SAC, LIMA”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Mishell Inca Ricra

Nidia Annie Perez Pantoja

Asesor:

Mg. Lic. Michael Villamizar

<https://orcid.org/0000-0002-1733-9516>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| Jurado 1 Presidente(a) | ROSA DIANA PEDROSA SAN MIGUEL | 45807238 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

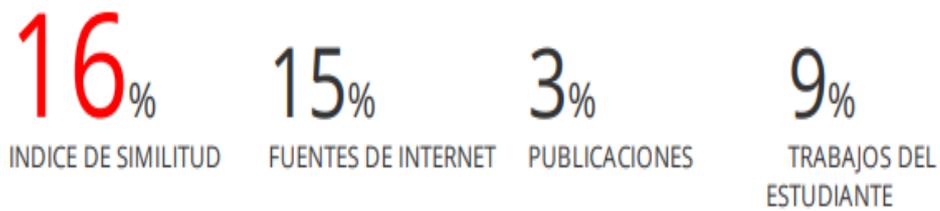
| | | |
|----------|---|-----------------|
| Jurado 2 | VIOLETA CECILIA GUERRERO CABALLERO | 09864529 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|------------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | LUIS JOSÉ ALVARADO YUPANQUI | 20025251 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO REYLAOS SAC, LIMA

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

12%

★ hdl.handle.net

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada a nuestros queridos padres, que con tanto esfuerzo y empeño nos brindaron su apoyo incondicional con la finalidad de ser profesionales de éxito.

A nuestros maestros, quienes son guías en el aprendizaje y porque nos ponen retos que nos ayuden a desarrollarnos íntegramente como profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, a nuestras madres por darnos el regalo de la vida. Agradecemos a nuestra casa de estudios y a nuestros docentes por habernos transmitido con paciencia y esmero sus conocimientos. Gracias a aquellas personas que fueron participe de este gran logro profesional, ya sea de manera directa o indirecta, que en el presente se verá reflejado en la finalización de nuestro paso por la universidad. Finalmente, a nuestro asesor de la tesis que fue nuestra guía y por su constante apoyo.

Que este final sea solo el principio de algo prometedor.

Tabla de contenido

| | |
|------------------------------|----|
| JURADO EVALUADOR | 1 |
| INFORME DE SIMILITUD | 2 |
| DEDICATORIA | 3 |
| AGRADECIMIENTO | 4 |
| TABLA DE CONTENIDO | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| RESUMEN | 9 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1 Realidad problemática | 10 |
| 1.2 Antecedentes | 12 |
| 1.3 Marco teórico | 18 |
| 1.4 Formulación del problema | 24 |
| 1.4.1 Problema General | 24 |
| 1.4.2 Problemas específicos | 24 |
| 1.5 Justificación | 24 |
| 1.6 Objetivos | 25 |
| 1.6.1 Objetivo general | 25 |
| 1.6.2 Objetivos específicos | 25 |
| 1.7 Hipótesis | 26 |
| 1.7.1 Hipótesis general: | 26 |
| 1.7.2 Hipótesis específicas: | 26 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 27 |
| 2.1 Tipo de investigación | 27 |
| 2.2 Población y muestra (materiales, instrumento y métodos) | 28 |
| 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos | 30 |
| 2.4 Procedimiento | 33 |
| 2.5 Aspectos éticos | 34 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 36 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 47 |
| 4.1 Discusión | 47 |
| 4.2 Conclusiones | 50 |
| REFERENCIAS | 51 |
| ANEXOS | 58 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 <i>Criterios de inclusión y exclusión</i> | 29 |
| Tabla 2 <i>Ficha técnica del cuestionario de Satisfacción laboral</i> | 31 |
| Tabla 3 <i>Distribución de la normalidad las variables del estudio y dimensiones</i> | 36 |
| Tabla 4 <i>Relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral</i> | 38 |
| Tabla 5 <i>Relación entre la comunicación ascendente y satisfacción laboral</i> | 40 |
| Tabla 6 <i>Relación entre la comunicación descendente y satisfacción laboral</i> | 42 |
| Tabla 7 <i>Relación entre la comunicación horizontal y satisfacción laboral</i> | 44 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 <i>Diseño de la investigación</i> | 28 |
| Figura 2 <i>Diagrama de dispersión de la variable comunicación interna y satisfacción laboral</i> | 39 |
| Figura 3 <i>Diagrama de dispersión de comunicación ascendente y satisfacción laboral</i> | 41 |
| Figura 4 <i>Diagrama de dispersión de comunicación descendente y satisfacción laboral</i> ... | 43 |
| Figura 5 <i>Diagrama de dispersión entre la comunicación horizontal y satisfacción laboral</i> | 45 |

RESUMEN

No todos los sectores empresariales paralizaron sus actividades a pesar de la histórica caída de los mercados globales durante la pandemia originada por el Covid-19. Por ello, la comunicación interna se convirtió en una herramienta esencial que enfrentó los retos diarios en todas las organizaciones. El objetivo general de este estudio consiste en determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos SAC en un escenario de post covid. Para realizar el presente estudio de investigación se ha llevado a cabo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental- transaccional, de nivel correlacional. La población y la muestra estuvieron conformados por 64 voluntarios de la empresa grupo Reylaos SAC, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento para satisfacción laboral fue el instrumento validado por Sonia Palma SL y para la variable comunicación interna se lleva a una validación de juicio de expertos. concluyendo que la comunicación interna presenta una relación significativa con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos SAC, Lima, calculado mediante Rho de Spearman ($Rho = 0.747$).

PALABRAS CLAVES: Comunicación interna, comunicación organizacional, satisfacción laboral, relación.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Aborda la situación en el ámbito mundial, la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2019) como estadística descriptiva mencionó que el 45% de las personas que trabajan están satisfechas con sus actividades laborales, mientras que el 65% de los individuos que no superan los 25 años no están satisfechas con su trabajo. Esto podría ser por la falta de comunicación, falta de incentivos e instalaciones inadecuadas en las compañías. La comunicación interna a nivel universal en el post-covid se considera fundamental para que las empresas en su conjunto puedan afrontar los retos de la competitividad y trabajar cada día mejor para que puedan ver que hacer frente a la globalización y así lograr un desarrollo óptimo. Esto cambiará positivamente el comportamiento de las empresas y los empleados con opiniones positivas (Navarro, 2021).

Sin embargo, Oyarvide et al. (2017) definieron "...La comunicación interna se convierte en una herramienta esencial para los directivos que aumenta la competitividad... Cuando los empleados están informados, si entienden la misión, los valores, las estrategias de la compañía, si existen canales de comunicación efectivos entre los empleados, la dirección y los distintos departamentos, entonces su rendimiento mejorará y la empresa es superior" (p.299). En definitiva, es clave para las firmas emplear la comunicación interna como un instrumento estratégico no solo para mejorar el bienestar del personal, sino también ser productivos en un ambiente óptimo.

En el ámbito internacional, el índice de Felicidad Organizacional de Iberoamérica, IFO (2023) menciona que más del 60 % de los empleados en Colombia no están satisfechos

con su empleo. Asimismo, solo el 42 % de los participantes se muestran felices con su trabajo; es decir. Esto quiere decir que solo 4 de cada 10 empleados se sienten satisfechos con su trabajo, esto se puede deber a varios factores. Soto (2020) menciona que la relevancia de la comunicación interna en América latina se ha visto reducida su percepción a favor de 58,6 % a 50,7 % durante los años presentes, es señalado que es producto de muchos factores que efectivamente afecta el desempeño adecuado de toda la compañía. Esto se puede dar por la escasez en espacios de colaboración o el mal clima laboral en las compañías.

En el ámbito nacional, de acuerdo con El Peruano (2022) mencionó que, mediante el cuestionario de la satisfacción laboral nacional, tan solo el 24% de los colaboradores se sentían satisfechos en su trabajo. Esto podría mostrar la imperativa necesidad de las compañías de dar más atención a sus colaboradores, en la búsqueda de una experiencia de trabajo deseable y exitoso. Asimismo, Abon (2020) indicó que la pandemia generada por el COVID-19 ha cambiado no solo la vida social, sino que también ha transformado por completo la forma en que trabajamos a la velocidad de la luz, cuyas consecuencias aún no podemos medir con precisión y ahora es el momento de repensar cómo debemos abordar la comunicación interna con nuestros socios comerciales si queremos tener éxito en un mundo post- pandemia. Está claro que esto está afectando las relaciones dentro de las organizaciones.

Una de las empresas que trabaja activamente en la distribución y transporte a los supermercados, cadenas de farmacias, distribuidoras y mayoristas a nivel nacional es la empresa Grupo Reylaos SAC que durante la pandemia han trabajado sin cesar. Las relaciones laborales en la empresa Grupo Reylaos SAC se han visto afectadas, el ambiente

en cada área de trabajo es denso. A menudo el gerente se muestra indiferente a los requerimientos de los colaboradores, provocando inconformidad y disgusto entre ellos. Por su parte, los trabajadores no logran tener una comunicación asertiva con gerencia sintiéndose poco reconocidos y aceptados por su centro de labores.

1.2 Antecedentes

Respecto a lo referente a los antecedentes internacionales se tiene en primer lugar a Ocampo et al. (2018) el cual tiene por fin buscar ver la relación entre la comunicación interna en una organización dedicada al servicio de personas y como este se ve satisfecho en su ambiente laboral por ello menciona que uso una metodología, con enfoque cuantitativo a lo que se refiere lo contable asimismo menciona que es descriptivo y por ultimo un modelo donde no se manipulan las variables acorde a lo no experimental. Para ello se toma como referencia a 48 colaboradores que cumplen funciones dentro de esta empresa. Por todo ello se llega a los resultados los cuales menciona que de todos los participantes un 55% tiene una percepción positiva acerca de cómo se lleva la comunicación interior así mismo un 43% se dice que tiene una percepción aceptable. Para finalizar se dice que hay una dependencia entre estas dos variables las cuales se relacionan positivamente, para obtener dicho resultado se usó la correlación de Pearson.

Del mismo modo se tiene a Rentería et al. (2023) el cual afirma que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se ven influenciadas en su comportamiento por la comunicación tanto interna como externa, esta investigación tiene por contexto una empresa del rubro hotelero en México. Para esto se tiene una metodología similar a estos tipos de

investigaciones no experimental, cuantitativo y de tipo básica, para este caso se usa como referencia para la toma de datos a 104 personas y fue mediante una encuesta con la escala Likert. Por esto se demuestra con una estadística descriptiva donde muestra que hay una asociación entre estas dos variables de forma positiva muy alta concluyendo que se evidencia pruebas suficientes para afirmar esta correlación de la comunicación organizacional y la conformidad de los trabajadores respecto a sus labores que desempeñan.

Con el mismo fin se menciona a Čuić et al. (2021) el cual mediante un artículo pretende demostrar cómo se ve influenciada la comunicación en sus procesos internos en la satisfacción de los trabajadores los cuales pertenecen al sector salud respecto al país de Croacia, para ello busca este fin mediante un método no experimental, cuantitativo y de tipo básica, asimismo se procedió a recolectar información a través de una encuesta dirigida a los trabajadores de dicho sector. Por lo que se puede afirmar que según un alfa de Cronbach mayor a 0.7 la variable independiente que es la comunicación interna se ve como influyente en la otra dependiente que sería el agrado laboral.

También se menciona a Kulachai et al. (2018) el cual menciona de la misma manera que busca encontrar la relación entre las variables de la comunicación interna, involucramiento de los trabajadores, satisfacción en el trabajo y desempeño de los trabajadores. Teniendo como referencia a un estudio de tipo descriptivo y referido a lo cuantitativo, la población y muestra fueron 489 funcionarios estatales de 10 municipios de la ciudad de Chonburi, Tailandia y se desarrolló mediante una encuesta en donde participaron estos en mención teniendo como resultados que la comunicación interna es un factor importante en cómo se ve reflejada el agrado en el trabajo por parte de los empleados.

Por último, se puede mencionar a Wills et al. (2018) el cual menciona que busca determinar cómo influye la comunicación en procesos internos sobre la satisfacción de los colaboradores que desempeñan sus funciones en una universidad en Ecuador. Para ello se toma como referencia a un estudio similar a los anteriores los cuales se caracterizan por ser descriptivos y no experimentales, así como de tendencia cuantitativa. Por esto se puede afirmar que según una estadística descriptiva muestra que aproximadamente un 96% se sienten orgullosos del trabajo realizado y un 4% aproximadamente se siente no satisfecho. Para lo que se concluye que hubo una asociación entre las dos variables de manera leve con un valor de $r = 0.17$.

Respecto a los antecedentes nacionales Díaz y Vásquez (2022) habla sobre cómo la comunicación en una organización puede influir en los procesos de llevados a cabo en el trabajo y su satisfacción en una municipalidad. Para ello se trabajó con una metodología la cual se basa en lo cuantitativo, de tipo básica y corte transversal. A ello se suma el contar con una muestra de 120 colaboradores. Para ello se concluye que en su artículo existe una relación entre las dos variables de manera significativa mostrando un valor de 0.693 cercano a 1.

También se tiene el aporte de Diestra y Núñez (2020) en la cual nos dice que el clima organizacional se verá evaluada para ver si influye en la satisfacción de sus trabajadores en un programa de unidad territorial, para este fin se demuestra con una metodología de tipo básica, así como es cuantitativa y no experimental, teniendo como grupo a evaluar a 44 administrados del programa. Para lo cual se tuvo como resultado a que no existe una relación

significativa entre las dos variables ya que el valor de significancia fue de 0.194, mostrando que el clima organizacional no influye en cómo es el agrado de los trabajadores en su trabajo.

Así mismo se menciona a Llamosas (2022) el cual a través de una tesis de investigación nos señala que la comunicación interna es evaluada para ver de qué manera incide en la satisfacción del trabajador en una universidad en Chiclayo. Para esto se tiene como muestra representativa a 43 administrados. Como resultado presentaron que la variable comunicación interna mostro un promedio de 3.88 encontrándose en un nivel bueno, para el caso de la variable satisfacción laboral muestra 3.83 como promedio de la misma manera en la categoría de bueno. Por último, la conclusión es que existe una relación positiva entre estas dos variables porque tiene una valoración de $r = 0.570$ encontrándose como que tienden a incrementarse juntas o a decrecer juntas.

De la misma manera se tiene a Chura (2019) el cual nos menciona en como la comunicación interna impacta de cierta manera en el agrado en el trabajo de ciertos empleados, resaltando un enfoque de endomarketing, en la cual se dice que se ayudó con una metodología de tipo cuantitativa y de tipo básica, todo esto se demuestra mediante un grupo de personas las cuales son 52 administrados los que constituyen una clínica en Lima Norte. También se menciona que para este fin se llevó a cabo mediante una encuesta por ello se puede afirmar como resultados que cerca de un 78% de los que participaron de la encuesta muestran en nivel medio referido a la comunicación interna así mismo un 21% aproximadamente se encuentra en un nivel bajo. Para lo cual se llega a la conclusión que hay presencia de una relación positiva mostrando en un enfoque de Endomarketing la comunicación interna está ligada a la satisfacción laboral en la empresa de manera positiva.

Se dice que Bautista y Héctor (2019) presentaron por finalidad evaluar la satisfacción laboral de los empleados del programa de comedor escolar en Cajamarca en el año 2019. Para ello, utilizaron el método descriptivo con 80 empleados de ambos sexos como muestra. Se utilizó como herramienta la escala de satisfacción laboral Sonia Palma Carrillo SL-SPC. En resultado un parámetro tiene un índice de aceptación alto, el otro parámetro se califica como bueno, el tercer parámetro tiene una evaluación muy baja y el último parámetro se considera bastante aceptable. Estos resultados sugieren que todos los parámetros están íntimamente relacionados y se influyen entre sí, contribuyendo de una forma u otra a la retención de los empleados. Esto significa que los empleados continúan desempeñando regularmente sus funciones, guiados principalmente por algún aspecto de satisfacción en el trabajo, que ven como una fuente de superación para lograr metas personales. Además, estos hallazgos destacan las contribuciones regulares de los empleados a la organización. En resumen, se encontró que, en el año 2019, los empleados del programa nacional de Jaén-Cajamarca se caracterizaron por un nivel moderado de satisfacción en el trabajo.

Por este mismo motivo Yáñez y Yáñez (2020) tienen como objetivo principal examinar el impacto de la comunicación organizacional en la satisfacción del trabajador de la Universidad Metropolitana de Machala. El estudio se basa en antecedentes regionales. El enfoque utilizado es un diseño mixto sin base de prueba. La población del estudio está compuesta por 44 empleados, y la muestra incluye a 18 empleados de la universidad. Se utilizó una guía de observación como instrumento. Los resultados revelaron que los empleados universitarios manifestaron niveles de satisfacción laboral satisfactorios, con un 38,7% de ellos expresando satisfacción con el apoyo recibido por parte de sus superiores, y un 37,1% indicando satisfacción con la supervisión del trabajo. En conclusión, se determinó

que la comunicación organizacional tiene un impacto en la satisfacción laboral de los empleados de la Universidad Metropolitana de Machala. Además, se plantea la problemática de la falta de liderazgo y actitud de las autoridades en cuanto a la legitimidad, veracidad y exhaustividad de la comunicación interna.

También se menciona a Valenzuela et al. (2020) el cual nos dice que la comunicación organizacional en una empresa automotriz se verá o no relacionada con lo que es la satisfacción de los administrados que cumplen sus funciones en México. Para lo cual se trabaja mediante un método similar a los demás autores un tipo básica de corte transversal y cuantitativo a ello se le suma en el conteo de la muestra a tratar que es 74 trabajadores de la empresa. Para lo cual se llega a que el 60% se ve conforme con las actividades que realiza y el ambiente laboral. Para poder concluir que estas dos variables tienen relación e influye la independiente en la dependiente de manera significativa con un valor de significancia de 0.05.

También se valora a Noboa et al. (2021) el cual nos menciona en su artículo de investigación como está ligada las estrategias de comunicación referido a los administrados en su compromiso laboral, para lo cual se tiene como referencia a un trabajo de tipo básica y cuantitativa, mostrando como referencia a 380 trabajadores en los cuales se aplicó una encuesta con el fin de saber su opinión y procesar los datos requeridos para el análisis. Para finalmente afirmar que el 75 % del compromiso laboral está explicado por las estrategias de comunicación relacionado al empleado y el compromiso laboral es de 0.863 lo que indica que por cada desviación estándar que se incremente sobre la media de ECS. Para poder afirmar que existe una compatibilidad entre estas dos variables.

De la misma forma se tiene a Retamozo (2018) en una investigación que refiere a como se desenvuelve la satisfacción laboral comparada en dos centros de salud en el distrito de Rímac, para lo cual se tiene como referencia de trabajo básica, cuantitativa y no experimental donde se tuvo como muestra para el primer centro de salud a 52 empleados y para el centro 2 fueron unos 48 profesionales. Por todo esto se puede afirmar que no existe una diferencia entre los dos centros de trabajo con referencia a el nivel de satisfacción por parte de sus colaboradores.

Por último, se tiene a Vidarte (2019) el cual nos menciona de forma resaltante que la comunicación interna (CI) influye o no influye en el clima organizacional para este caso llevado a cabo en instituciones del estado. Para ello se tiene una técnica de no experimental, tipo básica y descriptiva correlacional a ello se dice que se trabajara con una muestra que está establecida por 140 trabajadores del mencionado rubro. Para lo cual se tiene como producto de la investigación a que se evidencia una correlación significativa por parte de estas dos variables donde se gestiona una comunicación eficaz por parte de los miembros de las instituciones.

1.3 Marco teórico

Con respecto a la variable comunicación interna (CI) comprende las acciones desarrolladas en el rubro empresarial, las cuales están dirigidas a crear y mantener relaciones de calidad entre los trabajadores para mantenerlos al tanto de toda actividad organizacional por Cuenca y Verazzi (2018). Así también, Castro (2022) refiere que la comunicación a los trabajadores es esencial y necesaria, por lo que requiere de herramientas, estrategias y actividades que implementen prácticas correctas con el fin de integrar y motivar a la

comunicación. Además, Charry (2018) considera indispensable para la mejora del clima y gestión organizacional, puesto que es una herramienta integrativa y favorece la imagen como cultura de la empresa. Otros autores como Quiñones et al. (2021) refiere que el desarrollo de estrategias de comunicación resultará favorable para que una compañía pueda transmitir sus valores, misión y visión. Linjuan et al. (2019) indica que una buena comunicación interna vuelve a los trabajadores más interdependientes pues al construir relaciones de mutuo beneficio laboral hace que los miembros se logren involucrar mucho más.

Cuenca y Verazzi (2018) mencionó que la CI se compone por las siguientes dimensiones:

Dimensión comunicación ascendente: Aborda una interacción entre el trabajador y alguien de mayor cargo (Chiavenato, 2017). Así también, Cuenca y Verazzi (2018) señalan que esta forma de interacción es necesaria para establecer cambios y adoptar mejores estrategias, siendo muy recomendable para tener una perspectiva más precisa de los problemas que aquejan la base de la empresa, es decir, la parte operativa y administrativa.

Dimensión comunicación descendente: Impartida de la gerencia o altos directivos hacia los trabajadores que conforman la base de la organización pudiendo ser oral, escrita o por correo (Chiavenato, 2017). Así también, Cuenca y Verazzi (2018) refiere que este tipo de comunicación mantiene como fin la promoción de un ambiente óptimo y el abordaje a problemas dentro de la empresa. Es decir, que este tipo de comunicación principalmente reporta e informa las novedades o sucesos con los que cuenta la empresa, de tal forma que permitirá a los empleados tomar mayor conocimiento sobre aquello que visualizan los puestos directivos o de supervisión de grandes bloques laborales.

Dimensión comunicación horizontal: Comprende en la integración de herramientas tecnológicas o estrategias que favorezcan la comunicación entre miembros de una misma jerarquía, es decir, comunicación entre iguales (Chiavenato, 2017). Otros autores como Cuenca y Verazzi (2018) consideran que la comunicación jerárquica se debe promover en su mayoría posible para poder reforzar la comunicación misma para facilitar la toma de decisiones.

En cuanto a la variable satisfacción laboral se define a qué tan contento se siente un empleado con su trabajo en general. Asimismo, Palma (2005) afirma que “implica un estado emocional positivo o un estado de bienestar que surge como resultado de la interpretación subjetiva que hace el individuo de sus experiencias laborales”. Adicional a ello, desde el plano psicológico, Harpaz (1993) citado por Bravo et al. (1996) citado por Boada (2019) refiere que la satisfacción en el trabajo es el conjunto de respuestas emocionales hacia el trabajo realizado, donde, se percata una sintonía entre la expectativa del trabajador y las condiciones en la que se encuentra. Salessi y Omar (2016) como una forma de pensar y hacer, se muestra como experiencias laborales. Para Guerra et al. (2017) es la actitud del trabajador hacia las responsabilidades de su trabajo. La satisfacción es una afirmación generalizada sobre la actitud de uno sobre la experiencia laboral. Naranjo et al. (2019) la relaciona entre la producción, el ausentismo y la rotación de personal. La insatisfacción en el trabajo de uno puede tener un efecto paralizante en la vida social de uno, y también puede ser una causa que contribuya a un estrés elevado. Aguilar (2019) La satisfacción laboral se refiere al grado de satisfacción, felicidad o complacencia que una persona experimenta en su trabajo. Es la evaluación subjetiva que un individuo hace sobre su trabajo en relación con sus expectativas, necesidades y deseos. La satisfacción laboral puede estar relacionada con

factores como el ambiente laboral, la compensación, la relación con sus pares y los superiores, el grado de autonomía y responsabilidad, la posibilidad de crecimiento y desarrollo, entre otros.

Vereau (2018) menciona que cuando una persona se siente satisfecha en su trabajo, es más probable que esté motivada, comprometida y productiva, y que tenga una actitud positiva hacia su trabajo y su organización. Por otro lado, la insatisfacción laboral puede generar estrés, desmotivación, descontento y puede llevar a la rotación de personal y otros problemas laborales.

Por lo tanto, la satisfacción laboral (SL) viene a ser un aspecto de importancia que considerar dentro del área de recursos humanos de una institución, ya que puede afectar el desempeño y la retención de los empleados.

Dimensiones de la SL

La primera dimensión, hace referencia al ambiente en el cual se desempeñan los trabajadores, puesto que un adecuado ambiente con instalaciones apropiadas, servicios higiénicos limpios, entre otros, influyen en la SL de los trabajadores en su área laboral. Asimismo, Palma (2005) refiere que este componente engloba la infraestructura, comodidad y tranquilidad de los trabajadores en sus labores. Desde el plano psicológico, Boada (2019) refiere que los factores extrínsecos contextuales generan un impacto a nivel emocional, ya que, los trabajadores buscan encontrarse en un ambiente donde sientan tranquilidad, libertad y comodidad.

En base a la segunda dimensión referida a los beneficios remunerativos, hacen referencia al grado de aceptabilidad y satisfacción que sienten los trabajadores por recibir

una compensación económica como medida reforzadora de su trabajo. Así también, Palma (2005) indica que la satisfacción que se produce por la retribución que los empleadores hacen a su tiempo, esfuerzo y dedicación en el trabajo, lo que se traduce en un sentimiento de satisfacción por el aprecio que se tiene por su trabajo.

En cuanto a la tercera dimensión de políticas administrativas, se enfoca en los lineamientos que se incorporan a la empresa y como ello es percibido por los trabajadores. Asimismo, Palma (2005) referida que las políticas administrativas, se basa en la regulación interna que propicie el fomento de condiciones flexibles y razonables de trabajo, en tanto que una política administrativa demasiado rígida podría impactar negativamente en la satisfacción laboral. Por otra parte, Boada (2019) indica que en el plano psicológico el cambio de políticas administrativas es un proceso de adaptación en el trabajador, el cual, podría mostrar al inicio conductas reacias y malestar emocional.

Respecto de la cuarta dimensión de relaciones sociales, hace referencia a las interacciones tanto horizontales como verticales dentro de la organización, el cual, es relevante para que se determine el nivel de satisfacción laboral. Al respecto, Palma (2005) refiere que este factor es uno de los aspectos que influyen en la satisfacción laboral es la del adecuado relacionamiento con otros trabajadores, por lo cual es fundamental que se propicie un ambiente de respeto y cordialidad entre todos. Por otra parte, Boada (2019) indica que las relaciones saludables dentro del trabajo influyen significativamente en el estado de bienestar que tiene uno por el mismo.

En cuanto a la quinta dimensión, se refiere al desarrollo personal, el cual se base en el desarrollo de competencias a partir del compromiso e importancia que le da la empresa al

trabajador. Frente a ello, Palma (2005) indica este factor es importante que los trabajadores sientan que en su ambiente laboral se les permite progresar, ya sea a través de rangos de mayor jerarquía o, en su defecto, a través de una remuneración más alta o mejores beneficios laborales que influyan positivamente en sus condiciones de vida. Por otra parte, Boada (2019) reafirma que el compromiso de las empresas en el desarrollo de los trabajadores demuestra un interés sincero, el cual, repercute en una mayor motivación, compromiso y satisfacción de parte de sus colaboradores.

En base a la sexta dimensión, hace referencia al desempeño de tareas, donde la empresa realiza un reforzamiento de las conductas de los trabajadores respecto al desempeño que busca para la empresa. Así también, Palma (2005) refiere que, es relevante que la ejecución de estas tareas sea reforzada u optimizada en el marco del respeto, de forma de que los trabajadores puedan sentir que son eficientes en su trabajo y que, incluso cuando no lo son, las indicaciones de mejora son dadas con respeto. Por otra parte, Boada (2019) refiere que la recompensa que se brinda a los colaboradores por su buen trabajo enaltece los ánimos de trabajar, fortalece su compromiso y mejora su desempeño.

Finalmente, respecto de la séptima dimensión, se basa en la autoridad, la cual consiste en estipular límites en la interacción de los trabajadores para hacer prevalecer una cultura de respeto y estimación de estos. Asimismo, Palma (2005) indica que la autoridad, es relevante que los trabajadores sientan un ambiente de respetabilidad y cordialidad, que refuerce la confianza con las cadenas de jerarquía, de forma que existe un mejor desempeño colectivo de las tareas. Por otra parte, Boada (2019) indica que mientras haya un equilibrio entre el

respeto y confianza entre los trabajadores, se podrán evitar conflictos interpersonales o disputas entre los trabajadores.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima?
- ¿De qué manera se relaciona la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima?
- ¿De qué manera se relaciona la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima?

1.5 Justificación

Justificación Teórica

En cuanto a la justificación teórica, esta investigación fue desarrollado con la intención de aportar nuevo conocimiento, por lo tanto, al finalizar la investigación se tendrá información actualizada sobre las variables analizadas; este podrá servir de sustento teórico para mejorar las teorías sobre la comunicación interna y satisfacción laboral, por ende, podrá ser utilizado como bases teóricas en otras investigaciones similares.

Justificación práctica

En cuanto al aspecto práctico, al desarrollar esta investigación se ha tenido en consideración actividades de la empresa, para poder analizar datos necesarios para formular recomendaciones prácticas a favor de que se explore; de modo que se brinde recomendaciones prácticas transportistas además de poder desarrollar una lista de prácticas para que la CI y SL

Justificación metodológica

En cuanto a su aspecto metodológico, para poder alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados, para dicha intención se realizaría la formulación e instrumentos de obtención de datos, que serán validados por medio de la presente investigación, además que se hará uso de pruebas de confiabilidad para garantizar un procesamiento de datos adecuado, apoyado en un análisis documentario que fortalezca la recolección de datos.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar de qué manera se relaciona la comunicación interna y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

1.6.2 Objetivos específicos

- Determinar de qué manera se relaciona la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

- Determinar de qué manera se relaciona la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.
- Determinar de qué manera se relaciona la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

1.7 Hipótesis

1.7.1 *Hipótesis general:*

La comunicación interna se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

1.7.2 *Hipótesis específicas:*

- La comunicación ascendente se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.
- La comunicación descendente se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.
- La comunicación horizontal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

En cuanto al tipo de investigación, se pueden identificar términos que se refieren a la investigación aplicada, la cual se basa en diversas teorías y tiene como objetivo resolver un problema específico. Según Ñaupas et al. (2018), la investigación aplicada busca abordar problemáticas sociales en una localidad o país determinado (p. 136). Este estudio se centra en la cantidad, ya que Hernández y Mendoza (2018) mencionan que este fenómeno está asociado con la participación de un gran número de personas, lo que permite generalizar características entre grupos o relaciones. En este enfoque, se pregunta a un gran número de individuos y se emplean métodos estadísticos para identificar patrones comunes en las relaciones entre los procesos.

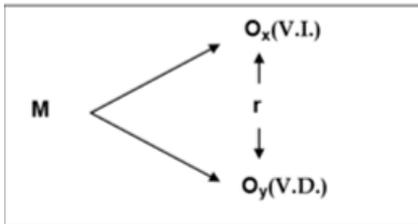
El nivel de correlación descriptiva se refiere al nivel al que pertenece este estudio, ya que no solo describe las variables de evaluación, sino que además se establece una relación estadística entre ellas. Según Hernández y Mendoza (2018), estos estudios buscan establecer conexiones entre conceptos, fenómenos, eventos o variables, midiendo estas variables y sus relaciones de manera estadística.

En cuanto al enfoque del proyecto, se trata de un proyecto transversal y no experimental. Según Hernández y Mendoza (2018), esto significa que las variables no pueden ser modificadas intencionalmente, es decir, no se realizan cambios deliberados en las variables que es el independiente para observar su efecto en otras variables. El estudio no empírica implica la observación de fenómenos y variables en su contexto natural (p. 174). Del mismo modo, explican que la estructura transversal implica el uso de un cuestionario en

un momento específico y en un único momento (pág. 179). El del presente estudio se muestra en la Figura 1.

Figura 1

Diseño de la investigación



Donde:

M = Muestra.

Ox = Observaciones de la v1: Comunicación interna.

Oy = Observaciones de la v1: Satisfacción laboral

r = Correlación.

2.2 Población y muestra (materiales, instrumento y métodos)

Una población es un conjunto global de elementos de los cuales se recopilan datos para llevar a cabo una investigación estadística. Esta población puede consistir en un grupo de individuos, una colección de artículos u otros elementos similares. En términos generales, el concepto de población se refiere a las personas que residen en una determinada área en un momento específico (Sucasaire, 2022). Por ello en esta investigación, fue 64 voluntarios de la empresa Grupo Reylaos SAC, Lima. Además, los criterios de inclusión y exclusión (Tabla 1) pueden incluir factores como la edad, el sexo, la raza, el origen étnico, el tipo y el estadio

de la enfermedad, el historial de tratamiento previo del sujeto y la presencia o condiciones médicas, psicosociales o emocionales (Rasinger, 2020).

Tabla 1

Criteria de inclusión y exclusión

| Inclusión | Exclusión |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser trabajador de la empresa Reylaos. ▪ Predisposición voluntaria, no obligatoria para la evaluación. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar alguna discapacidad física o mental que pueda dificultar su evaluación. ▪ Personal que no asiste el día de la aplicación del instrumento |

Muestra y muestreo

Es el subgrupo obtenido de la población tomada en cuenta para el estudio es importante que esta muestra comparta las mismas características y sean representativas a la población, de las cuales se recolectara datos de acuerdo con el estudio (Rasinger, 2020).

El muestreo será no probabilístico por lo que no tendremos un patrón para elegir la muestra sino más bien el investigador elige deliberadamente según crea conveniente, además cabe resaltar que no se usa un método de muestreo estadístico sino más bien un muestreo censal a partir del investigador (Arias y Covinos, 2021).

Es así, que la población será la misma que la muestra siendo los 64 voluntarios de la empresa Grupo Reylaos SAC, Lima

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para el presente caso se tiene como herramienta principal a una encuesta la cual siguiendo a Ñaupas et al. (2018), esta determinada por preguntas y una serie de alternativas las cuales definirán lo que se está buscando (p.58).

El instrumento que se empleó fue un cuestionario de comunicación interna fue diseñado por el autor de la investigación, el cual se encuentra compuesto por 03 dimensiones, las cuales son: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal las cuales tienen 01 indicador cada una a excepción de la dimensión comunicación ascendente, ya que, tiene solo 02 indicadores; el tipo de escala a utilizar será politómica; así también, el instrumento consta de 15 ítems o preguntas. Otra herramienta utilizada en este estudio es un cuestionario desarrollado por Sonya Palm Carrillo, originaria de Lima, Perú, creado en 1999. El cuestionario utiliza el coeficiente Alpha de Cronbach para evaluar su confiabilidad, que alcanza un valor de 0.79. Tiene una estructura de construcción y su objetivo es evaluar el grado de SL en las compañías tomando en cuenta factores como las condiciones físicas y materiales (ítems 1, 13, 21, 28, 32), el salario o remuneración (ítems 2, 7, 14, 22), las políticas administrativas (ítems 8, 15, 17, 23, 33), las relaciones sociales (ítems 3, 9, 16, 24), el desarrollo individual (ítems 4, 10, 18, 25, 29, 34), la finalización de tareas (ítems 5, 11, 19, 26, 30, 35) y las relaciones con la gerencia (ítems 6, 12, 20, 27, 31, 36).

Este cuestionario puede ser aplicado tanto de manera individual como colectiva, y está destinado únicamente a personas mayores de 18 años. Se estima que su duración es de

aproximadamente 20 minutos, y se utiliza en formato impreso. Para desarrollar estas herramientas, se utilizaron documentos hechos a mano, copias y muestras, así como tableros de retroalimentación opcionales. Según Hernández y Mendoza (2018), este tipo de herramienta se caracteriza por agrupar temas relacionados con variables e indicadores, con el propósito de recopilar información y verificar hipótesis (p. 88). En consecuencia, se ha preparado este cuestionario para recopilar información relevante para el presente estudio.

Tabla 2

Ficha técnica del cuestionario de Satisfacción laboral

| Nombre de la Prueba | Satisfacción Laboral SL -SPC |
|-------------------------------|---|
| Autor | Sonia Palma Carrillo |
| Procedencia | Lima – Perú |
| Año de creación | 1999 |
| Nivel de confiabilidad | La confiabilidad fue demostrada por Alfa de Cronbach por puntaje total de ítem fue de 0.79. |
| Finalidad | Estimar el grado de satisfacción de los voluntarios de una entidad, publica, privada mediante diversos factores como remuneraciones, condiciones físicas, relaciones sociales desempeño laboral, etc. |

| | |
|------------------------------|---|
| Aplicación | Personas mayores de edad, femenino o masculino. |
| Edad de aplicación | Adultos mayores a 18 años |
| Duración de la prueba | 20 min. |
| Ámbito de aplicación | Aplicación en el ámbito laboral |
| | Condiciones |
| | Físicas y/o 1,2,3,4,5 |
| | Materiales |
| | Beneficios |
| | Laborales y/o 6,7,8,9 |
| | Remunerativos |
| Extensión | políticas 10,11,12,13,14 |
| | Administrativas |
| | Relaciones 15,16,17,18 |
| | Sociales |
| | Desarrollo 19,20,21,22,23,24 |
| | Personal |
| | Desempeño de 25,26,27,28,29,30 |
| | tareas |

| | |
|--------------------------|--|
| Tipo de respuesta | <p>Relación con la Autoridad</p> <p>Politómicas, mediante la escala de Likert, en un rango que va desde, 1. Total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo</p> |
|--------------------------|--|

Análisis de datos

Asimismo, los procedimientos del recojo de datos, se realizará mediante software, se procesará las variables a través de Microsoft Excel, luego se utilizará el paquete estadístico SPSS con la versión 26, para que a través de este recurso procesar los resultados descriptivos y su correlación, con el fin de obtener un resultado preciso en cierta forma y confiable, estos resultados se interpretaran de modo descriptivo. Y por último se aplicará la prueba de normalidad para ver si se trata de una muestra paramétrica o no paramétrica y poder usar el método correspondiente para poder contrastar la hipótesis de estudio; todo el contenido será trabajado con las normas APA 7ma edición.

2.4 Procedimiento

Para esta investigación el procedimiento a usar fue la construcción de la matriz de operacionalización definiendo las variables CI y satisfacción laboral para luego sacar las dimensiones e indicadores, posteriormente evaluarlas mediante un cuestionario en el lugar

de estudio para por último evaluarlas que grado de relación tiene para nuestro estudio por personal capacitado.

2.5 Aspectos éticos

- **Consentimiento informado:** Se utiliza el concepto ético de Kant del consentimiento informado, el cual sostiene que las personas deben ser consideradas como fines en sí mismas y no como medios para un fin. En este sentido, los participantes del estudio comprenden el propósito de la encuesta y aceptan voluntariamente ser informantes, al tiempo que se les informan tanto sus derechos como sus responsabilidades en la investigación.
- **Anonimato:** El anonimato es un aspecto fundamental en términos éticos. Desde el inicio del estudio, se le explicó a cada participante únicamente el propósito del cuestionario de investigación, asegurando que los datos obtenidos pudieran ser públicos sin que se pudiera identificar a los individuos. Esto garantiza el anonimato del investigador, por lo que las encuestas no incluyen nombres ni identificaciones.
- **Confidencialidad:** El Código de Ética destaca la importancia de garantizar la seguridad y cuidado de la identidad de los participantes como informantes en la investigación. Se establece la confidencialidad como un principio fundamental para preservar la privacidad de los participantes y proteger su información.
- **Antiplagio:** En este informe de investigación, se cita correctamente toda la información proveniente de otros autores, evitando el plagio de trabajos de investigación. Se hace uso de antecedentes y marco teórico, pero se garantiza la

atribución adecuada de las fuentes utilizadas, respetando los derechos de autor de otros investigadores.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados logrados en cada una de las variables, además tras aplicar el cuestionario de preguntas a los voluntarios de la empresa grupo Reylaos SAC, Lima, se muestran los siguientes gráficos obtenidos.

La comunicación interna se subdividió en 3 dimensiones con un total de 22 preguntas, por lo que en primera instancia se ha considerado la dimensión producto.

Prueba de normalidad: Los resultados son reportados en la Tabla 3.

Tabla 3

Distribución de la normalidad las variables del estudio y dimensiones

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Variable Comunicación interna | .237 | 64 | .000 | .808 | 64 | .000 |
| Dimensión comunicación ascendente | .266 | 64 | .000 | .804 | 64 | .000 |
| Dimensión comunicación descendente | .217 | 64 | .000 | .799 | 64 | .000 |
| Dimensión comunicación horizontal | .365 | 64 | .000 | .730 | 64 | .000 |
| Variable Satisfacción laboral | .229 | 64 | .000 | .808 | 64 | .000 |
| Dimensión condiciones físicas y/o materiales. | .225 | 64 | .000 | .852 | 64 | .000 |

| | | | | | | |
|--|------|----|------|------|----|------|
| Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos | .252 | 64 | .000 | .807 | 64 | .000 |
| Dimensión política administrativa | .256 | 64 | .000 | .850 | 64 | .000 |
| Dimensión relaciones sociales | .339 | 64 | .000 | .757 | 64 | .000 |
| Dimensión desarrollo personal | .248 | 64 | .000 | .805 | 64 | .000 |
| Dimensión desempeño de tareas | .303 | 64 | .000 | .779 | 64 | .000 |
| Dimensión relación con la autoridad | .248 | 64 | .000 | .805 | 64 | .000 |

Nota. ^a corrección de significancia de Lilliefors. Encuesta a los voluntarios de la empresa grupo Reylaos SAC, Lima

Teniendo en cuenta la significancia del análisis de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov por contar con mayor a 50 datos, todos los valores no sobrepasaron 0,050. Se admite las hipótesis alternativas, que concluye que la data no presenta una distribución normal, en ese sentido el análisis inferencial correlacional se estableció por la prueba no paramétrica (Spearman).

Prueba de Contraste de Hipótesis General

Para realizar la prueba, primeramente, se verá la correlación de las variables a partir de la correlación de Spearman el cual se evalúa en la Tabla 4.

HG: La comunicación interna se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

Tabla 4
Relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral

| | | | Comunicación interna | Satisfacción laboral |
|--------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación interna | Coefficiente de correlación | 1.000 | .747** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 64 | 64 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | .747** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 64 | 64 |

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

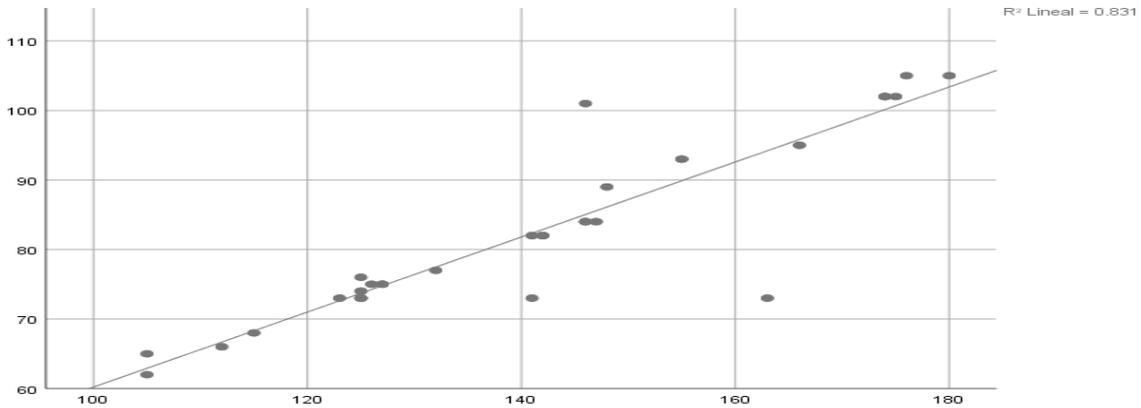
Nota. Encuesta a los voluntarios de la empresa grupo Reylaos SAC, Lima

Interpretación

Se determinó un coeficiente de correlación igual a 0,747, muy cercano a 1, con una significancia inferior al 0,05; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmándose la presencia de correlación de las variables estudiadas.

Figura 2

Diagrama de dispersión de la variable comunicación interna y satisfacción laboral



Nota. Encuesta a los voluntarios de la empresa grupo Reylaos SAC, Lima

Se observa de acuerdo con la Figura 2 que la comunicación interna presenta relación de manera apositiva y significativamente con la SL en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

Luego se realiza la prueba de hipótesis, mediante el estadístico inferencial de Rho Spearman, el cual se ve a continuación junto con la contrastación de hipótesis para la cual se usa un nivel de significancia del 95%, es decir $\alpha = 0.05$:

H1: La comunicación interna se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

H0: La comunicación interna no relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

En donde se siguió la siguiente regla de decisión:

Si Sig. superior a 0,05 la H0 es aceptada

Si Sig. inferior a 0,05 la H0 es rechazada

Prueba de Contraste de Hipótesis Específica 1

Para realizar la contrastación primeramente se verá la correlación de las variables investigadas mediante la correlación de Spearman el cual se evalúa en la Tabla 5.

HE1: La comunicación ascendente se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

Tabla 5

Relación entre la comunicación ascendente y satisfacción laboral

| | | | Comunicación ascendente | Satisfacción laboral |
|--------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación ascendente | Coefficiente de correlación | 1.000 | .869** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 64 | 64 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | .869** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 64 | 64 |

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

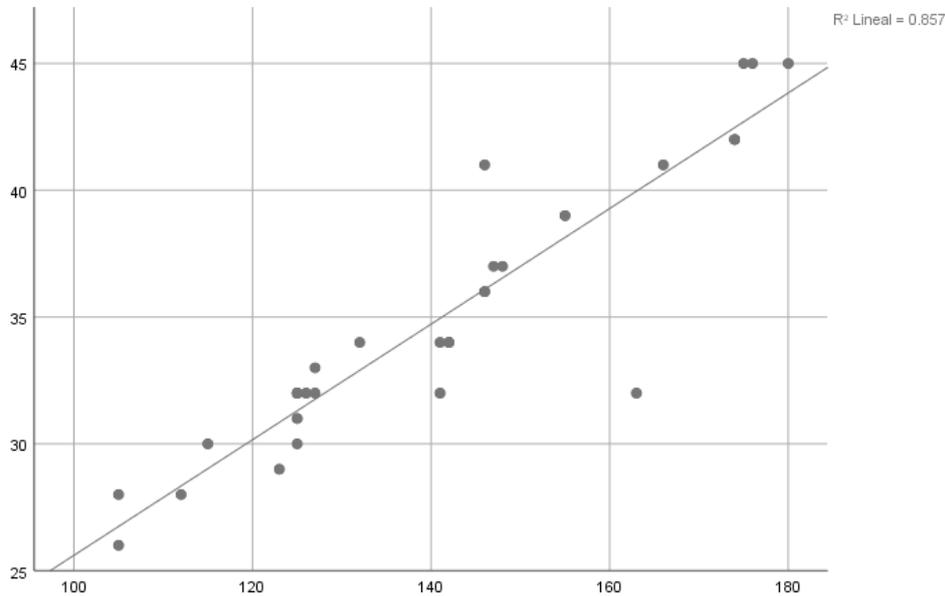
Nota. Encuesta a los voluntarios de la empresa grupo Reylaos SAC, Lima

Interpretación

Se determinó un coeficiente del 0,869, muy cercano a 1, con una significancia inferior al 0,05; por ello, se refutó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmándose la existencia de correlación entre la dimensión 1 de v1 y la variable v2.

Figura 3

Diagrama de dispersión de comunicación ascendente y satisfacción laboral



Se observa de acuerdo con la Figura 3 en el Diagrama de Dispersión que la comunicación ascendente presenta relación manera apositiva y significativamente con la SL en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

Luego se realiza la prueba de hipótesis, utilizando el estadístico inferencial de Rho Spearman, el cual se ve a continuación junto con la contrastación de hipótesis para la cual se usa una significancia del 95%, es decir $\alpha = 0.05$:

H1: La comunicación ascendente se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Revlaos. Lima.

H0: La comunicación ascendente no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

En donde se sigue la siguiente regla de decisión:

Si Sig. superior a 0,05 la H0 es aceptada

Si Sig. inferior a 0,05 la H0 es rechazada

Prueba de Contraste de Hipótesis Especifica 2

Para realizar la contratación primeramente se verá la correlación de las variables en evaluación mediante la correlación de Spearman el cual se evalúa en la siguiente tabla.

HE2: La comunicación descendente se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

Tabla 6

Relación entre la comunicación descendente y satisfacción laboral

| | | | Comunicación descendente | Satisfacción laboral |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación descendente | Coefficiente de correlación | 1.000 | .633** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | N | | 64 | 64 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | .633** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | N | | 64 | 64 |

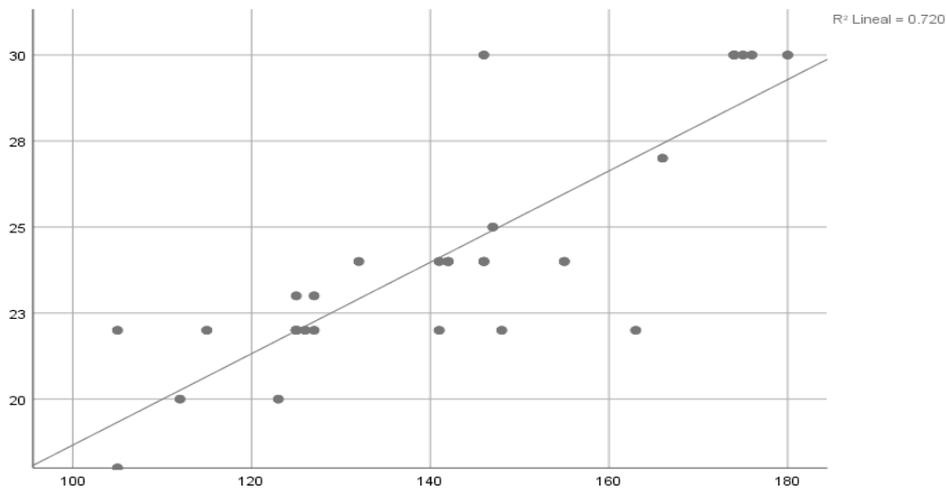
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Encuesta a los voluntarios de la empresa grupo Reylaos SAC, Lima

Se encontró un coeficiente del 0,633, muy cercano a 1, con una significancia inferior al 0,05; que conlleva a admitir la hipótesis alternativa, confirmándose la presencia de correlación entre la dimensión 2 de v1 y la variable v2.

Figura 4

Diagrama de dispersión de comunicación descendente y satisfacción laboral



Se observa en la Figura 4 que la comunicación descendente presenta relación de manera apositiva y significativamente con la SL en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

Luego se realizó la contrastación inferencial con Rho Spearman, el cual se ve a continuación junto con la corroboración de hipótesis para la cual se usa la significancia del 95%, es decir $\alpha = 0.05$:

H1: La comunicación descendente se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

H0: La comunicación descendente no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

En donde se sigue la siguiente regla de decisión:

Si Sig. superior a 0,05 la H0 es aceptada

Si Sig. inferior a 0,05 la H0 es rechazada

Prueba de Contraste de Hipótesis Específica 3

Para realizar la contrastación primeramente se verá la relación de las variables evaluadas mediante la correlación de Spearman el cual se evalúa en la siguiente tabla.

HE3: La comunicación horizontal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

Tabla 7

Relación entre la comunicación horizontal y satisfacción laboral

| | | | Comunicación Horizontal | Satisfacción laboral |
|--------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación Horizontal | Coefficiente de correlación | 1.000 | .752** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | | N | 64 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | .752** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | | N | 64 |

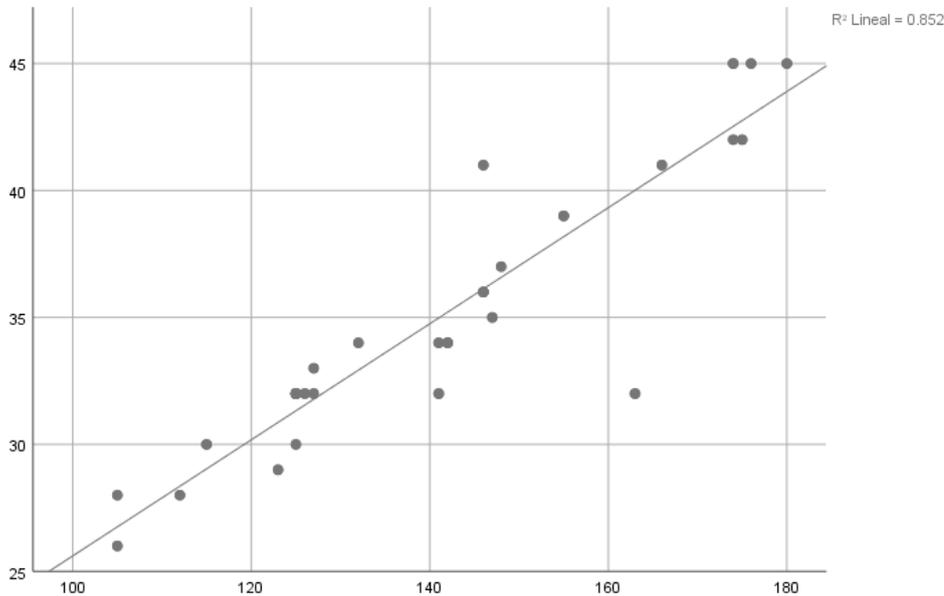
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Encuesta a los voluntarios de la empresa grupo Reylaos SAC, Lima

Se halló un coeficiente del 0,752, muy cercano a 1, con una significancia inferior al 0,05; por lo tanto, se admitió la hipótesis alternativa, confirmándose la presencia de correlación de la dimensión 3 de v1 con la variable v2.

Figura 5

Diagrama de dispersión entre la comunicación horizontal y satisfacción laboral



Se observa de acuerdo con la Figura 5 que la comunicación horizontal muestra una relación manera apositiva y significativamente con la SL en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

Luego se realizó la contrastación inferencial con Rho Spearman, el cual se ve a continuación junto con la contrastación de hipótesis para la cual se usa un nivel de significancia del 95%, es decir $\alpha = 0.05$:

H1: La comunicación horizontal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

H0: La comunicación horizontal no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

En donde se sigue la siguiente regla de decisión:

Si Sig. superior a 0,05 la H_0 es aceptada

Si Sig. inferior a 0,05 la H_0 es rechazada

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En relación con la hipótesis general del presente estudio, los resultados estadísticos encontrados nos dicen que la comunicación interna muestra una correlación significativa con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, SAC Lima, así mismo muestran que si presenta una asociación entre las variables en estudio. El resultado muestra luego de aplicar el cuestionario muestran que se obtuvo una positiva relación y alta de 0.747 y una sig. bilateral menor a 0.05 entre CI y la SL. Este resultado es similar a Díaz y Vásquez (2022) señala de la comunicación organizacional interna y SL obtuvo un valor de Rho de 0.693 que además fue significativa lo que señala una correlación positiva. De igual forma Llamosas (2022) encontró una relación de la comunicación interna de los empleados con la satisfacción en el trabajo, sugiriendo que cambios en una de variable llevan a cambios en otra variable, para el caso se puede indicar que de acuerdo con el nivel de comunicación generará algún grado de satisfacción o insatisfacción entre sus socios. Por último, Chura (2019), también se menciona que para este fin se llevó a cabo mediante una encuesta por ello se puede afirmar como resultados que cerca de un 78% de los que participaron de la encuesta presentan el nivel medio referido a la comunicación interna así mismo un 21% aproximadamente se encuentra en bajo. Para lo cual se llega a concluir que si existe una relación positiva mostrando en un enfoque de Endomarketing la comunicación interna está ligada a la satisfacción en el trabajo en la empresa de manera positiva. El trabajo de investigación de Diestra y Núñez (2020) no tuvo relación con los resultados obtenidos ya que ellos encontraron como resultado que no presenta una relación significativa entre las dos variables

indicado por el valor de significancia que fue de 0.194, mostrando que el clima organizacional no influyó en cómo es el agrado de los empleados en su centro laboral.

En cuanto a los resultados estadísticos encontrados para la hipótesis específica 1 lo cual nos menciona que la comunicación ascendente presenta relación significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima. Los resultados que se tuvieron expresaron una relación de 0.869 positiva con una sig, por debajo de 0.005 lo cual demuestra que si existe asociación. Esto es cercano al obtenido por Díaz y Vásquez (2022), quienes encontraron la presencia de una relación entre la satisfacción del trabajo y la comunicación ascendente además de ser significativa con un Rho Spearman = 0,799; por último, Llamosas (2022), comprobó que si existe una relación de la comunicación ascendente con un p valor de 0.000 y con rho de 0.571 con la satisfacción horizontal.

De tal modo que, los resultados estadísticos encontrados para la hipótesis específica 2 lo cual nos menciona que la comunicación descendente se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima. Los resultados que se tuvieron expresaron una correlación de 0.636 positiva con una sig, inferior al 0.005 lo cual demuestra que si existe asociación. Resultados similares obtuvieron Díaz y Vásquez (2022), quienes encontraron que si hay relación entre la comunicación descendente y la SL del trabajador con una significancia del 0,000 señala la presencia de una relación significativa y el rho de 0,594; por último, Llamosas (2022), comprobó que si existe una correlación con la comunicación descendente y la satisfacción horizontal el cual fue significativa con un valor de rho de 0.540.

Por concluyente, los resultados estadísticos encontrados para la hipótesis específica 3 lo cual nos menciona que la comunicación horizontal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima. Los resultados que se tuvieron muestran un valor de 0.752 positiva de correlación con una sig, inferior a 0.005 lo cual demuestra que si existe asociación. Los resultados son cercanos al obtenido por Diaz y Vásquez (2022), quienes encontraron que la comunicación horizontal se relación con la satisfacción en el trabajo con significancia del 0,000 el cual indicada que fue significativa con un rho de 0,513; por último, Llamosas (2022), comprobó que si hay presencia de una correlación con la comunicación descendente y la satisfacción horizontal con un p valor de .000 y con rho de 0. 551.

Cabe señalar que, durante la ejecución del presente estudio se presentaron las siguientes limitaciones: el primero fue que se realizó la encuesta virtual debido a que todo el personal trabajaba y no había un horario preciso para la aplicación de los instrumentos lo cual imposibilita realizarlo de manera presencial, dicho esto se puede advertir que la encuesta podría tener como limitación la veracidad. Los datos personales de los participantes serán para uso exclusivo de la investigación es decir al momento de realizar la recopilación de información no se está dañando y perjudicando la privacidad de las personas involucradas, y por último cada cita que apoya este trabajo de investigación se ha desarrollado respetando los derechos de autor.

Por otro lado, la elaboración de la tesis tiene como implicancias, económicas y de relevancia para la toma de decisiones.

La implicancia económica consiste en que la tesis muestra que a una mayor comunicación interna existirá una mayor satisfacción, lo cual podría incrementar una mayor productividad en la empresa Reylaos y se tendrá también un mayor clima laboral.

La implicancia para la toma de decisiones consiste en que se puede proporcionar información relevante para la toma de decisiones de las empresas y organizaciones involucradas en el mismo rubro y estos pueden tomar como línea base o referencia para mejorar las condiciones de sus empleados.

4.2 Conclusiones

Se concluyó que la comunicación interna se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

Se concluyó que la comunicación ascendente se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

Se concluyó que la comunicación descendente se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

Se concluyó que la comunicación horizontal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.

REFERENCIAS

- Aguilar, P., Anita, B., Lara, S., Galids, J., & Zavaleta, H. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un Hospital Estatal. *SCIENDO*, 21(3),369-374. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070>
- Alipazaga, R. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017.*
- Arias Gonzáles, J., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación.*
- Arroyo, A., & Alpaca, H. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de UPAO. *Ciencia y Negocios*, 1(2), 19-30. <https://static.upao.info/descargas/300ba107d3274bb9f2639cac68594633c17d835eb15d69eb806cfc554fdc9c3ef839d74d83102316dcfc8aedbb237c9e47ac5fb86aacef75ced40511012e84c1/ciencia-y-negocios,-volumen-1,-n-2,-version-corregida-y-publicada.pdf>
- Bautista Roque, J. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019.* [Para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas], Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2424/1/TL_BautistaRoqueJames_UriarteBecerraHector.pdf

- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. https://www.researchgate.net/publication/336727164_Satisfaccion_laboral_y_su_relacion_con_el_desempeno_laboral_en_una_Pyme_de_servicios_de_seguridad_en_el_Peru
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. https://www.researchgate.net/publication/336727164_Satisfaccion_laboral_y_su_relacion_con_el_desempeno_laboral_en_una_Pyme_de_servicios_de_seguridad_en_el_Peru
- Castro, A., Díaz, P., & Torres, J. (2022). El papel de la telecomunicación interna en la gestión del teletrabajo durante la crisis de la COVID - 19. *Revista de Comunicación de La SEECI*, 55(1), 29–52. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8527402>
- Charry, O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 25–34. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. McGrawHill. <https://www.buscilibre.pe/libro-administracion-de-recursos-humanos/9781456263164/p/50672177>

- Chura, G. (2019). *La comunicacion interna bajo un enfoque de endomarketing y la satisfacion laboral de los clientes internos de una clinica de Lima Norte, 2017*. [Para optar el titulo de Licenciada en Administración y Marketing, Universidad Privada del Norte], Universidad Privada del Norte.
- Cuenca , J., & Verazzi, L. (2018). Guía fundamental de la comunicación interna. <https://www.perlego.com/book/3255109/gua-fundamental-de-la-comunicacin-interna-pdf>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. España: Editorial UOC, S.L. <https://www.perlego.com/book/3255109/gua-fundamental-de-la-comunicacin-interna-pdf>
- Čuić, A., Bilić, I., & Brajković, I. (2021). Internal Communication And Employee Satisfaction In Hospitality. *Journal of Contemporary Management Issues*, 27(1), 1 - 16. https://www.researchgate.net/publication/359690958_Internal_Communication_and_Employee_Satisfaction_in_Hospitality
- Díaz, R., & Vásquez, K. (2022). *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca*. [Para optar el titulo Profesional de Licenciado en Administracion de empresas], Universidad Peruana Union. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5699/Roxana_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Diestra del Castillo, B. L., & Núñez Santisteban, D. (2020). *Clima organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los colaboradores del Programa Juntos Unidad Territorial, San Martín, 2020*. [Para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Cesar Vallejo], Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88149/Diestra_DCBL-Nu%c3%b1ez_SD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guerra, P., Santander, S., & Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *Revista CienciAmérica*. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163719>
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Kulachai, W., Narkwatchara, P., Siripool, P., & Kasisorn, V. (2018). Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance. *Atlantis Press, 186*. <https://doi.org/10.2991/insyma-18.2018.31>
- Linjuan, R., & Cen, Y. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public Relations Review, 45(3)*, 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>
- Llamosas, S. (2022). *Comunicacion interna y satisfaccion laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas - Filial Chiclayo, 2019*. Chiclayo.

Naranjo, T., Espinel, J., & Robles, A. (2019). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral.

<https://doi.org/https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/401>

Noboa, M., Morales, J., Paredes, M., & Cañizares, G. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral. *Ecociencia*, 8(5).

<https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492>

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogota.

Ocampo, D., Valencia, N., & Castaño, E. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios. *Revista Luciernaga*, 10(20), 113 - 126.

Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral SL – SPC*. Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.

https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Quiñones, A., Cervera, L., Macarlupu, D., & Quiñones, C. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 5(21), 1544–1553.

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.296>

- Rasinger, S. M. (2020). *Una introducción a La investigación cuantitativa en la lingüística*. Akal, S. A.
- Rentería, E., Vargas, M., & Márquez, B. (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *Tsafiqui*, 13(20). <https://doi.org/https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v13i20.1099>
- Retamozo Retamozo, A. M. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018*. [Para optar el grado de Maestro en gestión de los servicios de la salud, Universidad Cesar Vallejo], Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17446/Retamozo_RA_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salessi, S., & Omar, A. (2016). Satisfacción laboral genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en Psicología. Revista: Alternativas en Psicología*. <https://doi.org/https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/53885>
- Soto Trujillo, C. (2020). La facilitación de los procesos de comunicación en la organización: Una contribución desde el Desarrollo Humano al logro de la satisfacción laboral. *Investigación & Amp*, 57-84. <https://doi.org/10.14482/indes.27.2.658.45>
- Sucasaire, P. J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación*. (J. S. Pilco, Ed.) Lima.

- Valenzuela, N., Buentello, C., Villarreal, V., & Ruiz, C. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de piedras negras coahuila. *Gestion, Organizacion y Negocios*, 7(1).
- Vereau, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima*. Lima. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1640/GiVereauC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidarte Rojas, J. (2019). *La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas. Caso: Consejo Nacional de la Magistratura*. [Para optar el titulado profesional de de Licenciado en comunicaxcion social, Universidad Nacional Mayor de San Marcos], Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Wills, N., Cevallos, I., Maria, I., Sadi, G., Ancin, A., & Irene. (2018). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional. *Austral Comunicacion*, 6(1), 133 - 160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067433>
- Yáñez, J., & Yáñez, M. (2020). La satisfacción laboral en la Universidad Metropolitana Sede Machala a través de la incidencia de la comunicación organizacional. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(1). <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/242>

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIAS

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES E INDICADORES | METODOLOGIA |
|---|---|---|---|--|
| <p>GENERAL: ¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima?</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>a. ¿De qué manera se relaciona la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima?</p> <p>b. ¿De qué manera se relaciona la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima?</p> <p>c. ¿De qué manera se relaciona la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima?</p> | <p>GENERAL: Determinar de qué manera se relaciona la comunicación interna y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>a. Determinar de qué manera se relaciona la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.</p> <p>b. Determinar de qué manera se relaciona la comunicación descendente y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.</p> <p>c. Determinar de qué manera se relaciona la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.</p> | <p>GENERAL: La comunicación interna se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>a. La comunicación ascendente se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.</p> <p>b. La comunicación descendente se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.</p> <p>c. La comunicación horizontal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylaos, Lima.</p> | <p>VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación ascendente • Comunicación descendente • Comunicación horizontal <p>VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones Físicas y/o Materiales. • Beneficios Laborales y/o Remunerativos • Políticas Administrativas • Relaciones Sociales • Desarrollo Personal • Desempeño de tareas • Relación con la Autoridad | <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental – transversal.</p> <p>Nivel: Descriptivo -- Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población y muestra: 64 colaboradores</p> <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario |

ANEXO N°2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--------------------------------------|--|---|--|---|
| VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA | Según Cuenca y Verazzi (2018) indican que es un proceso que facilita el cumplimiento de objetivos (p.20). | La variable comunicación es un conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de unas buenas relaciones con y entre los miembros, mediante el uso de diferentes técnicas e instrumentos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, contribuyendo, a su vez, al logro de los objetivos organizacionales (Cuenca y Verazzi, 2018). | Comunicación ascendente | <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de confianza con el superior jerárquico • Capacidad de retroalimentación del superior jerárquico |
| | | | Comunicación descendente | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de información recibida por el colaborador. |
| | | | Comunicación horizontal | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la información transmitida entre colaboradores del mismo nivel. |
| VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL | Implica un estado emocional favorable o placentero que surge como resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Asimismo, consiste en la disposición o tendencia, por lo general, estable hacia el trabajo, la cual se basa en | Arroyo y Alpaca (2019) citando a Palma 1999 explica que la satisfacción laboral está constituida por siete dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la | Condiciones Físicas y/o Materiales | <ul style="list-style-type: none"> • Comodidad dentro del trabajo • Ambiente físico • Distribución Física |
| | | | Beneficios Laborales y/o Remunerativos | <ul style="list-style-type: none"> • Baja remuneración • Calidad de trabajo • Oportunidad de ascenso |

| | | | |
|--|---|----------------------------------|---|
| <p>creencias y valores generados producto de la experiencia ocupacional (Palma, citado por (Boada, Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú., 2019, pág. 81)</p> | <p>autoridad. Asimismo, Verau (2018) citando a Palma 1999 indican que las siete dimensiones ya referidas se medirán por medio de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), por la cual, luego, será procesada, estadísticamente, en el software SPSS versión 26.</p> | <p>Políticas Administrativas</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Mal trato ● Horario inadecuado ● Falta de reconocimiento |
| | | <p>Relaciones Sociales</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Relaciones interpersonales ● Apoyo moral ● Funciones claras |
| | | <p>Desarrollo Personal</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Oportunidad de ascenso ● Felicidad laboral ● Realización personal |
| | | <p>Desempeño de tareas</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Rendimiento laboral ● Aptitudes ● Productividad |
| | | <p>Relación con la autoridad</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Compresión ● Relación Cordial ● Apreciación valorativa |

ANEXO N°3: MATRIZ DE INSTRUMENTOS

| Variable | Dimensiones | Indicadores | N° | Cuestionario | Técnica/Instrumentos/ Escala |
|--|--------------------------|---|----|---|---|
| VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA | Comunicación descendente | Calidad de información recibida por el colaborador. | 1 | El jefe explica claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario ESCALA DE LIKERT 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre |
| | | | 2 | La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros. | |
| | | | 3 | El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc. | |
| | | | 4 | El jefe se preocupa por mantener el trabajo en equipo | |
| | | | 5 | El jefe informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo. | |
| | | | 6 | El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo | |
| | | | 7 | El jefe reconoce cuando hago bien mi labor. | |
| | | | 8 | Se ejercita la retroalimentación sobre el trabajo realizado. | |
| | | | 9 | El jefe incita a que se expresen los puntos de vista de una manera objetiva. | |
| | Comunicación ascendente | <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de confianza con el superior jerárquico • Capacidad de retroalimentación | 10 | En la organización se realizan coordinaciones con los jefes. | |
| | | | 11 | Se mantiene una buena comunicación con el jefe. | |
| | | | 12 | La forma de comunicación través de mail es efectiva | |
| | | | 13 | La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores. | |
| | | | 14 | Cuando se tiene alguna duda se comunica a los superiores. | |

| | | | | | |
|--|-------------------------|--|----|---|--|
| | | del superior jerárquico | 15 | Existen dificultades para que la información llegue a mi jefe. | |
| | Comunicación horizontal | Calidad de la información transmitida entre colaboradores del mismo nivel. | 16 | Se aplican herramientas tecnológicas que permita una comunicación fluida dentro del área de trabajo. | |
| | | | 17 | La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización | |
| | | | 18 | Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en la unidad de trabajo | |
| | | | 19 | En la organización se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto | |
| | | | 20 | En la institución se comparten funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo. | |
| | | | 21 | Existe apoyo entre las diferentes áreas de la institución. | |
| | | | 22 | Existe una comunicación con otras áreas de trabajo. | |

| Variable | Dimensiones | Indicadores | N° | Cuestionario | Técnica/Instrumentos/ Escala |
|--|--|-------------------------------|----|--|---|
| VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL | Condiciones físicas y/o materiales | Ambiente de trabajo | 1 | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario ESCALA DE LIKERT 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre |
| | | Confort del ambiente | 2 | El ambiente, donde trabajo, es confortable | |
| | | Comodidad del ambiente | 3 | La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. | |
| | | Ambiente físico | 4 | En el ambiente físico, donde me ubico, trabajo cómodamente. | |
| | | Comodidades y desempeño | 5 | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | |
| | Beneficios laborales y/o remunerativos | Salario y labor | 6 | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | |
| | | Percepción del propio trabajo | 7 | Me siento mal con lo que hago. | |
| | | Satisfacción con el salario | 8 | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. | |
| | | Expectativas económicas | 9 | Felizmente, mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas | |
| | Políticas administrativas | Trato de la empresa | 10 | Siento que recibo un mal trato por parte de la empresa. | |
| | | Sensación de explotación | 11 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | |
| | | Conformidad con el horario | 12 | Me disgusta mi horario | |
| | | Comodidad con el horario | 13 | El horario de trabajo me resulta incómodo. | |
| | | Reconocimiento del esfuerzo | 14 | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias | |
| | Relaciones sociales | Ambiente y desempeño | 15 | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. | |
| | | Comodidad con los compañeros | 16 | Me agrada trabajar con mis compañeros. | |
| | | Proximidad con los compañeros | 17 | Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. | |

| | | | | |
|---------------------------|--|--------------------------------|----|---|
| | | Solidaridad y trabajo en grupo | 18 | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo |
| Desarrollo personal | | Trabajo justo | 19 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. |
| | | Desarrollo personal | 20 | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. |
| | | Disfrute de la labor | 21 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. |
| | | Felicidad con el trabajo | 22 | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. |
| | | Sensación de realización | 23 | Mi trabajo me hace sentir realizado. |
| | | Sentir con uno mismo | 24 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). |
| Desempeño de tareas | | Valoración de la tarea | 25 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. |
| | | Sensación de utilidad | 26 | Me siento realmente útil con la labor que realizo. |
| | | Percepción de la importancia | 27 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. |
| | | Aburrimiento en el trabajo | 28 | Mi trabajo me aburre |
| | | Satisfacción con el trabajo | 29 | Me gusta el trabajo que realizo. |
| | | Complacencia con la actividad | 30 | Me siento complacido con la actividad que realizo |
| Relación con la autoridad | | Comprensión de los jefes | 31 | Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s). |
| | | Disposición de los jefes | 32 | Es grata la disposición de mi jefe cuando les realizo alguna consulta sobre mi trabajo. |
| | | Calidad de trabajo | 33 | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo |
| | | Relación con los superiores | 34 | La relación que tengo con mis superiores es cordial. |
| | | Satisfacción con los jefes | 35 | No me siento a gusto con mi(s) jefe(s). |
| | | Valoración del esfuerzo | 36 | Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo |

ANEXO N°4: CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO REYLAOS SAC, LIMA”

La información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación. Agradezco anticipadamente su valiosa colaboración.

Instrucciones:

Marcando con un aspa (x) en la letra donde indique la respuesta que más se acerca a su modo de pensar según la escala siguiente:

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

| Comunicación interna | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| N° | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Comunicación ascendente | | | | | | |
| 1 | El jefe explica claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades | | | | | |
| 2 | La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros. | | | | | |
| 3 | El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc. | | | | | |
| 4 | El jefe se preocupa por mantener el trabajo en equipo | | | | | |
| 5 | El jefe informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo. | | | | | |
| 6 | El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo | | | | | |
| 7 | El jefe reconoce cuando hago bien mi labor. | | | | | |
| 8 | Se ejercita la retroalimentación sobre el trabajo realizado. | | | | | |
| 9 | El jefe incita a que se expresen los puntos de vista de una manera objetiva. | | | | | |
| Dimensión: Comunicación descendente | | | | | | |
| 10 | En la organización se realizan coordinaciones con los jefes. | | | | | |
| 11 | Se mantiene una buena comunicación con el jefe. | | | | | |
| 12 | La forma de comunicación través de mail es efectiva | | | | | |
| 13 | La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores. | | | | | |
| 14 | Cuando se tiene alguna duda se comunica a los superiores. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 15 | Existen dificultades para que la información llegue a mi jefe. | | | | | |
| Dimensión: Comunicación horizontal | | | | | | |
| 16 | Se aplican herramientas tecnológicas que permita una comunicación fluida dentro del área de trabajo. | | | | | |
| 17 | La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización | | | | | |
| 18 | Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en la unidad de trabajo | | | | | |
| 19 | En la organización se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto | | | | | |
| 20 | En la institución se comparten funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo. | | | | | |
| 21 | Existe apoyo entre las diferentes áreas de la institución. | | | | | |
| 22 | Existe una comunicación con otras áreas de trabajo. | | | | | |

ANEXO N°5: CUESTIONARIO DE SATISFACION LABORAL

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO REYLAOS SAC, LIMA”

La información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación. Agradezco anticipadamente su valiosa colaboración.

Instrucciones:

Marcando con un aspa (x) en la letra donde indique la respuesta que más se acerca a su modo de pensar según la escala siguiente:

| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | | |
|--|--|---------|--------------|---------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Comunicación interna | | | | | | |
| N° | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Condiciones físicas y/o materiales | | | | | | |
| 1 | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 2 | El ambiente, donde trabajo, es confortable | | | | | |
| 3 | La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. | | | | | |
| 4 | En el ambiente físico, donde me ubico, trabajo cómodamente. | | | | | |
| 5 | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | | | | | |
| Dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos | | | | | | |
| 6 | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | | | | | |
| 7 | Me siento mal con lo que hago. | | | | | |
| 8 | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. | | | | | |
| 9 | Felizmente, mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas | | | | | |
| Dimensión: Políticas administrativas | | | | | | |
| 10 | Siento que recibo un mal trato por parte de la empresa. | | | | | |
| 11 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | | | | | |
| 12 | Me disgusta mi horario | | | | | |
| 13 | El horario de trabajo me resulta incómodo. | | | | | |
| 14 | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias | | | | | |
| Dimensión: Relaciones sociales | | | | | | |
| 15 | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. | | | | | |
| 16 | Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 17 | Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. | | | | | |
| 18 | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo | | | | | |
| Dimensión: Desarrollo personal | | | | | | |
| 19 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| 20 | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| 21 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. | | | | | |
| 22 | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | | | | | |
| 23 | Mi trabajo me hace sentir realizado. | | | | | |
| 24 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). | | | | | |
| Dimensión: Desempeño de tareas | | | | | | |
| 25 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| 26 | Me siento realmente útil con la labor que realizo. | | | | | |
| 27 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| 28 | Mi trabajo me aburre | | | | | |
| 29 | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 30 | Me siento complacido con la actividad que realizo | | | | | |
| Dimensión: Relación con la autoridad | | | | | | |
| 31 | Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s). | | | | | |
| 32 | Es grata la disposición de mi jefe cuando les realizo alguna consulta sobre mi trabajo. | | | | | |
| 33 | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo | | | | | |
| 34 | La relación que tengo con mis superiores es cordial. | | | | | |
| 35 | No me siento a gusto con mi(s) jefe(s). | | | | | |
| 36 | Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo | | | | | |

ANEXO N°5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES:

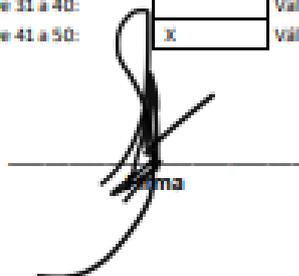
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Gamboa Alanya Julio Cesar
- 1.2 Grado académico y/o título: Magister en Dirección de Empresas
- 1.3 Cargo e institución donde labora: AGRORETAIL SAC
- 1.4 Título de la investigación: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO REYLAOS, 2023
- 1.5 Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.6 Autor del instrumento: Nidia Annie Pérez Pantoja, Mishell Inca Ricra
- 1.7 Para obtener el título de: Licenciado en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACION | CRITERIOS | EXCELENTE (5) | BUENA (4) | REGULAR (3) | INSUFICIENTE (2) | MALA (1) |
|---------------------------|---|---------------|-----------|-------------|------------------|----------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | X | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en lo observado bajo metodología científica | X | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | X | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | X | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | X | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar. | X | | | | |
| 7. COHERENCIA | Entre los problemas, objetivos e hipótesis. | X | | | | |
| 8. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos y científicos. | X | | | | |
| 9. CONVENIENCIA | Adecuado para resolver el problema. | X | | | | |
| 10. METODOLOGÍA | Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos | X | | | | |
| TOTAL - PARCIAL | | 50 | | | | |

PUNTUACION:

| | | |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------|
| De 10 a 20: | <input type="checkbox"/> | No válido, reformular |
| De 21 a 30: | <input type="checkbox"/> | No válido, modificar |
| De 31 a 40: | <input type="checkbox"/> | Validar, mejorar |
| De 41 a 50: | <input checked="" type="checkbox"/> | Válido, aplicar |



Lima, 05 de mayo del 2023

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
II. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: MENDEZ GUTIERREZ NELLY LUCY
- 1.2 Grado académico y/o título: Doctora en administración
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villarreal
- 1.4 Título de la investigación: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO REYLAOS SAC, LIMA*
- 1.5 Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.6 Autor del instrumento: Nidia Annie Pérez Pantoja, Michell Inca Ricra
- 1.7 Para obtener el título de: Licenciado en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN | CRITERIOS | EXCELENTE (5) | BUENA (4) | REGULAR (3) | INSUFICIENTE (2) | MALA (1) |
|---------------------------|---|---------------|-----------|-------------|------------------|----------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | X | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en lo observado bajo metodología científica | X | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | X | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | X | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | X | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar. | X | | | | |
| 7. COHERENCIA | Entre los problemas, objetivos e hipótesis. | X | | | | |
| 8. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos y científicos. | X | | | | |
| 9. CONVENIENCIA | Adecuado para resolver el problema. | X | | | | |
| 10. METODOLOGÍA | Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos | X | | | | |
| TOTAL - PARCIAL | | | | | | |

PUNTUACIÓN:

| | | |
|-------------|---|-----------------------|
| 20: | | No válido, reformular |
| De 21 a 30: | | No válido, modificar |
| De 31 a 40: | | Validar, mejorar |
| De 41 a 50: | X | Válido, aplicar |

Lima, 14 de abril del 2023


Firma

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

II. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Omar Cosme Silva*
- 1.2 Grado académico y/o título: *Magister en Ciencias de la Educación*
- 1.3 Cargo e institución donde labora: *U.P.N. Los Olivos*
- 1.4 Título de la investigación: *La Comunicación Interna y la satisfacción Laboral en la empresa grupo REYLAOS SAC Lima*
- 1.5 Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.6 Autor del instrumento: Nidia Annie Pérez Pantoja, Mishell Inca Ricra
- 1.7 Para obtener el título de: Licenciado en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACION | CRITERIOS | EXCELENTE (5) | BUENA (4) | REGULAR (3) | INSUFICIENTE (2) | MALA (1) |
|---------------------------|---|---------------|-----------|-------------|------------------|----------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | X | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en lo observado bajo metodología científica | X | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | X | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | X | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | X | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar. | X | | | | |
| 7. COHERENCIA | Entre los problemas, objetivos e hipótesis. | X | | | | |
| 8. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos y científicos. | X | | | | |
| 9. CONVENIENCIA | Adecuado para resolver el problema. | X | | | | |
| 10. METODOLOGÍA | Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos | X | | | | |
| TOTAL - PARCIAL | | 50 | | | | |

PUNTUACION:

| | | |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------|
| De 10 a 20: | <input type="checkbox"/> | No válido, reformular |
| De 21 a 30: | <input type="checkbox"/> | No válido, modificar |
| De 31 a 40: | <input type="checkbox"/> | Validar, mejorar |
| De 41 a 50: | <input checked="" type="checkbox"/> | Válido, aplicar |

Lima, 19 de abril del 2023


Firma