

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en una empresa
retail, Chiclayo, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Leonardo Franco Castañeda Nizama

ASESOR

Liliana Milagros Portilla Capuñay

<https://orcid.org/0000-0002-9304-9887>

Chiclayo 2024

**Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en una
empresa retail, Chiclayo, 2023**

PRESENTADA POR

Leonardo Franco Castañeda Nizama

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Valicha Cuadra Morales
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero
SECRETARIO

Liliana Milagros Portilla Capuñay
VOCAL

Dedicatoria

El siguiente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios por cuidar de mí, darme salud y permitirme continuar con mi formación universitaria; a mis padres y hermanos por el constante apoyo y motivarme a no darme por vencido y así poder cumplir con mis objetivos propuestos al inicio de la carrera.

Agradecimientos

Agradezco a mis amigos y docentes por el apoyo en la elaboración del siguiente trabajo de investigación y en especial a mi asesora Liliana Milagros Portilla Capuñay, por darme de su tiempo y orientarme para el correcto desarrollo del estudio, puesto que sus consejos han sido relevantes para la constante mejora del presente trabajo.

Comunicación organizacional interna y Satisfacción laboral en una empresa retail, Chiclayo, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura.....	9
Materiales y métodos	14
Resultados y discusión	15
Conclusiones	21
Recomendaciones	22
Referencias.....	23
Anexos	27

Resumen

El propósito de la siguiente investigación es realizar un estudio a una empresa retail en la ciudad de Chiclayo, para encontrar el nivel de comunicación organizacional interna y satisfacción laboral de los colaboradores. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en una empresa retail, Chiclayo, 2023. Siendo un estudio de carácter cuantitativo y contando con un diseño no experimental correlacional. Para el estudio de las variables se utilizaron 2 instrumentos, para Comunicación organizacional interna el cuestionario de Villalobos (2018) y para la Satisfacción laboral se usó el cuestionario de Palma (1999), teniendo una muestra de 104 colaboradores. Como resultado se determinó una relación significativa entre las variables estudiadas; y se identificó un nivel medio de comunicación organizacional interna y de Satisfacción laboral. Del mismo modo de se concluyó que mientras más alto sea el nivel de comunicación de la organización, la satisfacción incrementará.

Palabras clave: Comunicación organizacional interna, satisfacción laboral, colaboradores.

Clasificaciones JEL: M10, M12, M19

Abstract

The purpose of the following research is to carry out a study of a retail company in the city of Chiclayo, to find the level of internal organizational communication and job satisfaction of collaborators. The objective of this research is to determine the relationship between internal organizational communication and job satisfaction in a retail company, Chiclayo, 2023. It is a quantitative study and has a non-experimental correlational design. To study the variables, 2 instruments were used, for Internal Organizational Communication the Villalobos questionnaire (2018) and for Job Satisfaction the Palma questionnaire (1999) was used, having a sample of 104 collaborators. As a result, a significant relationship was determined between the variables studied; and a medium level of internal organizational communication and job satisfaction was identified. In the same way, it was concluded that the higher the level of communication in the organization, the satisfaction will increase.

Keywords: Internal organizational communication, job satisfaction, collaborators.

JEL Classifications: M10, M12, M19

Introducción

Durante los últimos años las organizaciones son reconocidas por su gestión para producir un entorno de trabajo propicio. Por esto la comunicación organizacional interna ha tomado un papel importante, permitiendo generar buenas relaciones en los trabajadores, fortaleciendo los rangos de compromiso e incorporando a los participantes de las compañías. (Silva, 2021)

Para Moroder (2020) la Comunicación Interna facilita la conexión en las empresas, introduciendo a los colaboradores medios de comunicación que los inspiren, trayendo consigo temas que adapten a la cultura social dinámica en la que vive la organización, fortaleciendo los equipos para que la comunicación fluya a favor de los objetivos y mejore así la calidad del ambiente. Y el simple hecho de pensar en comunicación organizacional interna, nos hace entender el papel esencial que cumplen las empresas, puesto que los procesos no serían logrados sin una correcta interacción por parte de los integrantes de la empresa. Por otro lado, Fuentes (2022) expresa que la comunicación interna va directamente al trabajador y aparece como resultado de los requerimientos de las organizaciones, que cada vez sufren cambios más rápidos, buscando alternativas de motivación y lograr retener al mejor talento humano.

Cabrera et al. (2020) manifiesta que en el Perú los estudios sobre las variables consideradas en el estudio son escasos, esto se debe a que, lamentablemente las organizaciones muchas veces no consideran como un componente clave a la Comunicación Organizacional Interna para el correcto control de la compañía y trae como consecuencia que los colaboradores sufran falta de satisfacción laboral, viéndose reflejado en su desempeño.

Dicho esto, las evidencias de investigaciones sobre las variables a estudiar, muestran que cada vez más los colaboradores prefieren tener un buen ambiente de trabajo y así satisfacer sus necesidades laborales, y de no encontrarse eso, es muy probable que el mejor talento humano renuncie por distintos motivos, entre ellos puede la falta de comunicación interna, puesto que si hay un conflicto o algún problema no se sienten en la confianza para hacerlo saber algún jefe. Esta situación no es indistinta en la ciudad de Chiclayo, padeciendo de este problema, que se da en las distintas áreas de la compañía, como la atención al cliente, la compra y el almacén de productos. Por lo mismo que al ser una empresa que tiene trato con cientos de personas al día, resulta necesario tener esta comunicación con los trabajadores para así poder darles un mejor lugar de trabajo y de ese modo se ejecuten las metas de la empresa.

En ese sentido se ha considerado para la investigación una empresa dedicada la venta minorista (retail) de productos para el hogar y se buscará saber ¿cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023?

Por todo ello, esta investigación resulta importante de realizar, puesto que las organizaciones, en especial las empresas retail que contratan en su mayoría jóvenes, buscan ser reconocidas basándose en una correcta Comunicación organizacional interna y Satisfacción laboral. Por tanto, servirá para profundizar el conocimiento en futuros proyectos de investigación que estudien las mismas variables en una empresa comercial gracias a los resultados alcanzados por medio del empleo de los instrumentos los modelos teóricos de Villalobos (2018) y Palma (1999). Y esto contribuirá con el desarrollo de la organización donde se realizará la investigación, brindándole un diagnóstico respecto a estas variables, sirviendo de base para tomar mejores decisiones a nivel organizacional, buscando el velar por los intereses de sus colaboradores y cumplir con sus necesidades básicas dentro de la empresa, previniendo y mejorando la comunicación y satisfacción de estos. Además, teniendo en cuenta que no se han desarrollado muchos estudios considerando estas variables a nivel nacional, y menos considerando el rubro retail al cual se enfoca la investigación, se creará un antecedente.

Así pues, el objetivo general es determinar la relación entre la Comunicación organizacional interna y la Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023. Teniendo como objetivos específicos el: Identificar el nivel de Comunicación organizacional interna, Identificar el nivel de Satisfacción laboral y Determinar el nivel de relación entre las dimensiones de Comunicación organizacional interna y las dimensiones de Satisfacción laboral. Al mismo tiempo, se buscó detallar cual hipótesis es la correcta, si la H_0 : La Comunicación organizacional interna no tiene relación con la Satisfacción laboral; o H_1 : La Comunicación organizacional interna si tiene relación con la Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023.

Revisión de literatura

Bozas et al. (2021) identificaron la comunicación interna en organizaciones en el sur de un estado en México durante el transcurso de la pandemia por el virus de SRAS-CoV-2, donde se señaló que las empresas usan conductos que cumplen con las necesidades de comunicación interna entre los trabajadores y jefes; aunque también se detectaron barreras en la comunicación que las empresas deben corregir. Por ello una correcta comunicación interna, facilitará la información y la comunicación efectiva. Del mismo modo Antón y García (2019) realizaron un estudio para analizar la comunicación interna de una compañía agrícola, donde se demostró que la variable estudiada es deficiente, por lo que se espera ser más flexible y cercano con los colaboradores.

En su artículo Freitas y Gouveia (2022) analizaron la satisfacción laboral de miembros en el sector de rehabilitación en atención médica en Portugal. Por tanto, los resultados obtenidos demostraron que gran parte de los participantes están moderadamente satisfechos con su trabajo, donde el 43.36% se encuentran complacidos con el desarrollo personal y el 51.33% insatisfechos con la valoración y pagos salariales. Así pues, para poder mejorar la satisfacción laboral se debe considerar las dimensiones, especialmente las que van de la mano con la apreciación y la remuneración. Por otro lado, Lemos et al. (2022) analizaron la satisfacción laboral de enfermeros de una unidad hospitalaria, resultando que, para los trabajadores, la satisfacción con compañeros y jefes es satisfactorio, pero con respecto al salario y promociones se encuentran insatisfechos. De ese modo la satisfacción laboral se garantiza por medio de una relación buena con la dirección, compañeros y su complacencia aumentará mientras más tiempo el trabajador ejerza su labor.

En su artículo Díaz y Vásquez (2022) determinaron la correlación de la comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en una institución pública en una provincia del Perú, donde se obtuvo que las variables tienen relación significativa por que se tiene un valor $p=0,000$, y el Rho Spearman = 0.693** mostrando una relación positiva. Por otro lado Aroni (2019) realizó un estudio que determinó la correlación de la Satisfacción Laboral y la Comunicación Organizacional en trabajadores en una entidad particular en la capital del Perú, resultando una correlación significativa moderada (0.493), así como una significativa relación de comunicación ascendente y satisfacción ($r_s=0.482$), y se hallaron correlaciones significativas positivas baja en Satisfacción laboral-Comunicación Descendente ($r_s=0.346$) y Satisfacción laboral-Comunicación Horizontal ($r_s=0,277$).

Ramírez et al. (2020) plantearon una investigación para hallar la correlación entre la comunicación interna y satisfacción laboral en empleados del área de finanzas de un instituto superior peruano, donde se detectó una significativa correlación, puesto que para la comunicación interna el valor de tau kendal es de 0.955 y para satisfacción de 0.925. Del mismo modo Valenzuela et al. (2020) en su artículo, analizaron la relación entre la satisfacción y comunicación interna en los trabajadores y sus jefes en una organización concesionaria de carros en una ciudad de México, mostrando que los colaboradores se hayan satisfechos con su relación y comunicación entre miembros superiores y colegas.

A lo largo de los años, se han dado varias definiciones para las variables que estamos buscando estudiar, por lo que se presentarán a continuación:

Comunicación. Fedor (2016) expresa que comunicarse resulta un proceso natural en las relaciones de las personas y les permite expresar lo que sienten y piensan. También dice que para que la comunicación se dé, debe haber un intercambio entre las personas que participan. Así mismo, para Orozco (2014) la comunicación va a permitir el poder encontrar sentido a la relación entre lo que hacemos y lo que somos, viéndose influenciada por el diálogo, la escucha y la capacidad expresiva.

Comunicación Organizacional. Andrade (2005, como se citó en Ocampo et al., 2018), dice que la comunicación organizacional sirve de conexión para realizar lo propuesto por la empresa, debido a que, a través de esta, se planteará el desarrollo de los procesos que se tendrán en cuenta para poder mejorar las relaciones entre los miembros que permitan lograr tales objetivos. Según Rivera et al. (2005) la comunicación organizacional es una manera para lograr el crecimiento y el éxito en las organizaciones, para así poder tener un desempeño mayor y una gran satisfacción al momento de trabajar, logrando que los miembros de la organización entiendan de una forma más sencilla su labor a realizar, trayendo consigo más compromiso al momento de realizar sus tareas. Así mismo Fernández (2009, como se citó en Montoya, 2018) dice que la comunicación organizacional se da en una cultura organizacional; siendo un sistema donde los mensajes circulan con facilidad y así crear pautas interactivas entre los colaboradores de la compañía; dándose de tanto manera formal, como informal, siendo complicado poner frontera entre ambas estructuras.

Comunicación Organizacional Interna. Para Andrade (2002, como se citó por Montoya, 2018) la comunicación interna viene a ser la suma de acciones concretadas por las empresas, formando y conservando adecuadas relaciones entre los trabajadores, mediante el uso de distintos modelos de comunicación permitiéndoles estar informados y tener la motivación necesaria en el cumplimiento de objetivos. Marchiori (2011) lo considera como un desarrollo dificultoso, multidimensional y necesario para que las organizaciones lleven a cabo sus procesos. Y viene teniendo una mayor importancia en el tema formativo, ya que busca mostrar el modo en el cual las personas componen la existencia organizativa, por medio de sus procesos comunicativos, y así logren encontrar sentido a su actuación dentro de la empresa. Castillo (2009) comenta que la comunicación organizacional interna va a permitir a las empresas extender la información, estando encaminados a los colaboradores y del mismo modo ampliar la cultura en la organización. Del mismo modo Goldhaber (1984, como se citó en Rivera et al., 2005), comenta que las comunicaciones internas, tanto ascendentes, descendentes y horizontales que hay en una empresa, son con la intención de crear relaciones entre los

colaboradores, por lo que cuando se comunica algo al interior se hace con una mayor sinceridad y una mejor escucha y circulación de información.

Teoría de Comunicación Organizacional Interna. Villalobos (2018) Propone un enfoque actual para identificar el marco de la comunicación organizacional interna, y se basa en 4 elementos o dimensiones, los cuales son la comunicación horizontal, vertical, descendente, y barreras de la comunicación.

Comunicación horizontal. Según Robbins y Judge (2009, como se citó en Papic, 2019) se da en los miembros de un mismo equipo laboral, y con participantes de un mismo nivel o similares. Según, Cervera (2008), acá se destaca que se espera entablar armonía y coordinación por parte de los colaboradores y los departamentos, reduciendo de ese modo el doble trabajo de funciones y mejorando la distribución de información en los niveles similares. Asimismo, para De Castro (2014, como se citó en Papic, 2019) la comunicación horizontal afianza una mejor concertación y conexión de las partes de la organización y las funciones que se dan en el sistema interior de la empresa.

Comunicación vertical. Para Wei Choo (1999, como se citó en Vallejo, 2009), esta comunicación es importante de emplear para que se dé un buen funcionamiento informativo dentro de la empresa, para que así la transformación del conocimiento privado en conocimiento explícito, pueda maximizar el patrimonio organizacional.

Comunicación descendente. Según Robbins y Judge (2009, como se citó en Papic, 2019) la comunicación descendente inicia en un nivel superior de la empresa, y se dirige a un confin inferior. Asimismo, De Castro (2014, como se citó en Papic, 2019) señala que empieza en la alta dirección y se encamina hacia los colaboradores dentro de la organización, para afianzar un mejor entendimiento de los objetivos planteados.

Barreras en la comunicación. Quijada, V y Torres, A (s.f.) afirman que aspectos como nuestra condición humana o distintas circunstancias ambientales externas que no están dentro de nuestro control, impedirán una comunicación eficiente al 100 %.

Satisfacción Laboral. Según Bastardo (2014) la satisfacción es la postura de las personas sobre lo que hacen en su trabajo, como un juicio u opinión del colaborador hacia el referente del desempeño propio con el empleo y las situaciones que lo rodean con los compañeros, y jefe. Para Palma (1999, como se citó en Eustaquio, 2016), la satisfacción laboral es cómo actúa el trabajador con respecto a su propio puesto de trabajo, esto nace de la percepción que el trabajador tenga sobre el ambiente donde labora, y pueden influir factores como la seguridad, los compañeros y el desarrollo que tenga en su empleo. Agrega que, si hay una gran satisfacción laboral, el compromiso y la motivación del colaborador será mayor. Abrajan et al. (2009) dicen

que la satisfacción laboral se enlaza principalmente con las vivencias del trabajador dentro de la empresa, la cual pasa a ser la percepción del colaborador y finalmente termina siendo un componente emocional que lo hace sentir bien en su puesto; haciendo que todos esos aspectos terminen definiendo la forma de actuar de la persona.

Teoría de la Satisfacción Laboral. Palma (1999) propone distintos componentes que influyen en la decisión de los colaboradores para saber si están realmente satisfechos con el ambiente donde laboran y otros aspectos como condiciones físicas y/o materiales, desempeño de tareas, relación con la autoridad, beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales, políticas administrativas y desarrollo personal.

Condiciones físicas y/o materiales. Según Robbins (1999, como se citó en Reaño, 2019) los colaboradores quieren un buen ambiente para poder realizar un buen trabajo y se sientan cómodos sin tener algún riesgo en su salud o integridad. Existen elementos como el sonido y temperaturas que pueden influir, adicionalmente estos desean trabajar cerca de su hogar y en instalaciones equipadas correctamente.

Beneficios laborales y/o remunerativos. Para La Torella (2014) la satisfacción que percibe el colaborador va más allá de ser retribuido a la altura del mercado competitivo o superándolo; esto quiere decir que hay un momento singular de cada colaborador, donde el dinero ya no resulta suficiente para la motivación; si no que pasa a tomar papel el factor emocional, donde se valora más el desarrollo, promoción, seguridad, tranquilidad, e incluso la vivencia de experiencias que refuercen la calidad de vida laboral.

Políticas administrativas. Para Reaño (2019) una política es un designio general que se encarga de enrutar a los participantes de la empresa en la ejecución de sus deberes, siendo un orientador para el manejo de decisiones, influyendo así en la satisfacción de los trabajadores.

Relaciones sociales. Según Robbins (1999, como se citó en Reaño, 2019) una forma de interactuar socialmente es mediante el trabajo, donde los jefes resultan ser el principal factor determinante en la satisfacción laboral. Si bien el poder relacionarse no es tan sencillo, los colaboradores que tienen líderes condescendientes, resultan más complacidos que aquellos que tienen jefes inflexibles e impasibles.

Desarrollo personal. Para Arias et al. (2008) es el anhelo de mejoramiento que tiene cada colaborador y el cual lo incentiva a seguir hacia delante, resultando en un esfuerzo adicional que el colaborador está dispuesto hacer, más allá de sus funciones.

Desempeño de tareas. Para Gorriti (2011) hace referencia a la forma de actuar o los comportamientos que tienen al momento de presentar el bien que la empresa asume como una necesidad del público.

Relación con la autoridad. Según House y Mitchel (1974, como se citó por Reaño, 2019) la conducta que tiene el jefe resulta como un factor determinante en la satisfacción del trabajador, el cual busca cubrir sus necesidades de interacción social.

Materiales y métodos

La siguiente investigación se encuentra en la categoría de tipo básica, ya que se espera expandir el conocimiento que ya existe sobre las variables y así crear predicciones a preguntas teóricas (Arias et al., 2022). Con un enfoque cuantitativo, ya que se recogió información numérica y se hizo un análisis estadístico, para así calcular las magnitudes establecidas en concordancia a las variables usadas en el estudio (Hernández et al., 2014). Del mismo modo tiene un diseño no experimental, donde se analizaron las variables en un tiempo único sin manipularlas, para así poder encontrar mejores resultados. La investigación también posee un nivel correlacional, puesto que la finalidad es consolidar la relación existente en un instante específico entre las variables (Hernández et al., 2014).

La población fueron colaboradores de ambos sexos de una empresa retail de Chiclayo, haciendo un total de 104 trabajadores, según información proporcionada por la empresa. Y tuvo una muestra censal, es decir, se consideró el total de empleados.

A fin de recolectar información sobre la variable Comunicación Organizacional Interna, se consideró la Escala de Comunicación organizacional interna de Villalobos (2018), el instrumento se evaluó en una escala de Likert de 1 a 4; y conto con un total de 23 ítems. Y para Satisfacción Laboral, se empleó la Escala de Satisfacción Laboral SPC de Palma (1999). También se trabajó con una escala de Likert de 1 a 5; y este instrumento tuvo un total de siete dimensiones y 36 ítems. Y para hallar la relación de las dimensiones de las variables se consideró usar el coeficiente Rho Spearman, porque las variables que se buscan analizar en este estudio no son paramétricas. Roy-García I et al. (2019) afirman que el coeficiente rho Spearman es un indicador que se usa para tratar datos cuantitativos de dos variables y ayuda a establecer la tendencia de covarianza, es decir que dos variables vayan juntas.

Como procedimiento lo primero que se hizo fue pedir el consentimiento a la empresa por medio de una carta de presentación donde se dio a conocer la finalidad de la investigación, y una vez teniendo la aceptación, se coordinaron los posibles días en los que se podrán realizar las encuestas a los colaboradores. Las encuestas se realizaron por medio de Google forms, y se hicieron llegar a los 104 trabajadores por medio del jefe, dando ciertas indicaciones y los colaboradores las respondieron en su tiempo libre, lo que hizo que se demorará en concretar un aproximado de 2 semanas. Finalmente, para poder analizar los datos, lo que se hizo fue validar

los instrumentos, por medio de 5 jueces; y la confiabilidad se estableció por medio de la prueba de Beta de Rajú, esto debido a la diferencia de ítems entre cada dimensión.

Para el correcto registro de los datos de la información recogida durante la ejecución de los cuestionarios, se usó el programa Microsoft Excel 2016 para ingresar los datos, luego se realizó la baremación estadística para el análisis descriptivo de los objetivos y posteriormente se usó el programa JAMOV 2.3.26, haciendo uso de la prueba estadística de Rho Spermán. Y así se dio respuesta a la hipótesis planteada y se pudieron resolver los objetivos establecidos en la investigación. Y para realizar el estudio, se tuvo el apoyo de trabajadores y directivos de la compañía; y del mismo modo, el de los docentes asesores de la universidad que promueve la investigación.

Resultados y discusión

Resultados

Se mostrarán los resultados conseguidos de la ejecución de los instrumentos a partir del 100% de datos recogidos, a través de los objetivos específicos y el objetivo general, para dar respuesta a la hipótesis planteada.

Objetivo Específico 1

Identificar el nivel de Comunicación organizacional interna en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023.

Tabla 1

Baremación sobre el nivel de Comunicación organizacional interna

Nivel	N	%
Bajo	27	26
Medio	40	38
Alto	37	36
Total	104	100%

La tabla 1 muestra el nivel que consideran los trabajadores acerca de la comunicación organizacional interna, la cual considera 4 dimensiones. Del mismo modo, se aprecia que del total de datos recolectados el 38% consideran tener un nivel de comunicación organizacional interna medio, el 36% un nivel alto y un 26% bajo. Por ello se evidencia que el mayor número de trabajadores posee un nivel medio de Comunicación interna, lo cual da muchas oportunidades de mejora, ya que se busca que todos se encuentren involucrados en los procesos de la organización y así todos conozcan los procesos y participen en el desarrollo de objetivos para un correcto cumplimiento de funciones.

Tabla 2

Baremación de las dimensiones de la variable Comunicación organizacional interna

Dimensiones	Nivel	N	%
Comunicación vertical	Medio	38	38
Comunicación horizontal	Alto	40	38
Comunicación descendente	Alto	42	40
Barreras en la comunicación	Medio	74	71

Con respecto a la dimensión de comunicación vertical, resulta que el 38% indicó tener un nivel medio, lo que significa que el contacto entre jefes y subordinados no es tan efectiva y todavía puede ser mejor, ya que no todos señalan tener esa comunicación directa; para la dimensión de comunicación horizontal, se aprecia que el 38% de colaboradores señalaron tener un alto nivel, lo que significa que el trato que se da entre miembros de un mismo nivel es bueno, aunque se puede mejorar y llegar a tener un porcentaje mayor; siguiendo con la dimensión de comunicación descendente, el 40% afirma tener un nivel alto, lo que se representa como una correcta comunicación por parte de los jefes hacia los colaboradores, donde posiblemente dan a entender sobre ingreso de ciertos productos o la atención que deben dar a los clientes; y por último para la dimensión de barreras en la comunicación con 71% se indicó que el nivel en el que se encuentra es medio, por lo que todavía existe oportunidad de mejora en este aspecto, y así hacer más eficiente la comunicación sin distractores y sin interrupciones.

Objetivo Específico 2

Identificar el nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023.

Tabla 3

Baremación sobre el nivel de Satisfacción Laboral

Nivel	N	%
Bajo	27	26
Medio	50	48
Alto	27	26
Total	104	100%

De acuerdo a la tabla 3, se puede identificar el nivel de Satisfacción Laboral, teniendo un resultado que del 100%, un 48% señalo tener un nivel medio, el 26% nivel bajo al igual que un nivel alto. Por ello se infiere que gran parte de los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos con su labor, pudiendo verse influenciado por el horario, el salario o la carga laboral.

Tabla 4*Baremación de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral*

Dimensiones	Nivel	N	%
Condiciones físicas y/o materiales	Medio	46	44
Beneficios laborales y/o remunerativos	Bajo	44	42
Políticas administrativas	Medio	39	38
Relaciones sociales	Bajo	39	38
Desarrollo personal	Medio	44	42
Desempeño de tareas	Medio	42	40
Relación la autoridad	Medio	39	38

Para la dimensión de condiciones físicas y/o materiales, se obtuvo como resultado que el 44% indicaron un nivel medio, lo que significa que el ambiente de trabajo probablemente podría mejorar, dando mayores atenciones a los trabajadores; así mismo para la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos con un 42% se encontró un nivel bajo, lo que da a entender que la empresa probablemente se limita únicamente a dar salarios según el mercado, no por encima, o incluso se podría comentar que posiblemente no dan descuentos en compras en ciertos productos; siguiendo con la dimensión de políticas administrativas, el 38% señaló tener un nivel medio, lo que significaría que las normas o reglas de la empresa pueden mejorar, siempre en pro de los colaboradores y de los clientes, no buscando dar preferencia a uno y así descuidar a los demás; con respecto a la dimensión de relaciones sociales, el 38% indicó tener un nivel bajo, lo que significa que muy probablemente los colaboradores únicamente se dedican a realizar su trabajo y no entablar ninguna relación con los compañeros, lo cual puede mejorar, ya que si los trabajadores se conocen más, pueden trabajar de una mejor forma; continuando con la dimensión de desarrollo personal, el 42% señaló tener un nivel medio, es decir que no todos consideran tener una oportunidad de hacer línea de carrera o no ven la posibilidad de ascender algún puesto; del mismo modo con la dimensión de desempeño de tareas, el 40% afirma estar medianamente satisfechos, lo que da a entender que no todos se sienten cómodos haciendo ciertas tareas, lo que puede significar una oportunidad para rotar de área o dar ciertas facilidades en la realización de tareas; y por último, la dimensión de relación con la autoridad, el 38% señala tener un nivel medio, lo que se traduce a que el trato que tienen con los jefes no pasa del ámbito laboral, lo que se puede mejorar, porque mientras más relación exista entre los colaboradores y los jefes, será más fácil resolver ciertas situaciones y llegar a consensos.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre las dimensiones de Comunicación organizacional interna y las dimensiones de Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023.

Tabla 5

Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones de Comunicación organizacional interna y Satisfacción laboral

	Comunicación vertical	Comunicación horizontal	Comunicación descendente	Barreras en la comunicación
Condiciones físicas y/o materiales	0,171	0,904	0,158	0,129
Beneficios laborales y/o remunerativos	0,037	0,04	0,75	0,902
Políticas administrativas	0,001	0,502	0,01	0,385
Relaciones sociales	0,008	0,897	0,301	0,143
Desarrollo personal	0,186	0,899	0,161	0,292
Desempeño de tareas	0,008	0,299	0,014	0,286
Relación la autoridad	0,003	0,38	0,022	0,12

Como se observa en la tabla 5, existen varios valores superiores a 0.05, lo que significa que no hay relación significativa entre esas dimensiones; de ese modo con lo obtenido, se puede decir que la dimensión comunicación vertical no guarda relación positiva con las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales y desarrollo personal, pero si se relaciona de manera positiva con el resto de dimensiones, dando a entender que probablemente el jefe no propicia un ambiente laboral adecuado para que el colaborador se sienta autorrealizado; la siguiente dimensión, comunicación horizontal solo se relaciona positivamente con la dimensión de beneficios económicos y/o remunerativos, y de forma negativa con las demás dimensiones, mostrando que no tiene relación la forma de cómo se comunican con sus colegas a como se llegan a tratar; luego se observa que la dimensión de comunicación descendente guarda relación de forma positiva con las dimensiones de políticas administrativas, desempeño de tareas y relación con la autoridad y de manera negativa con las restantes, demostrando que el colaborador si ha comprendido el funcionamiento de la empresa puesto que el jefe se ha dado a entender de forma eficaz; y por último, la dimensión de barreras de la comunicación no tiene relación positiva con ninguna dimensión de satisfacción laboral, lo que se traduce a que los distintos obstáculos que hay en la comunicación, no se enlazan con los diversos aspectos que enmarcan la satisfacción en los miembros de la empresa.

Objetivo General.

Determinar la relación entre la Comunicación organizacional interna y la Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023.

Tabla 6

Coefficiente de correlación de Rho Spearman entre las variables Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral

		Comunicación Organizacional Interna
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,014

Siguiendo con el objetivo general, se aprecia una correlación de 0,014, lo que demuestra una significativa relación de las 2 variables estudiadas, y al existir una relación positiva, representa una buena comunicación por parte de los colaboradores y los jefes, la satisfacción será buena e incluso puede incrementar, mejorando los procesos de la empresa y haciendo que se cumplan los objetivos. Entonces la hipótesis correcta es H_i : La Comunicación organizacional interna si tiene relación con la Satisfacción laboral en los colaboradores.

Discusión

Se mostrarán la discusión según los resultados y la interpretación presentada, que responden a los objetivos de la investigación.

Según el primer objetivo específico, identificar el nivel de Comunicación organizacional interna en los colaboradores, los resultados obtenidos en la figura 1 mostraron que la comunicación organizacional interna se localiza a un nivel medio, esto en base a la baremación del instrumento, lo que señala que en la empresa retail, la comunicación sirve como un sustento para que la relación de los colaboradores afecte en el desempeño de estos, comparando la investigación de Bozas et al. (2021) se muestra que las compañías usan conductos que cumplen con las necesidades de comunicación interna entre los trabajadores y jefes; aunque también se detectaron barreras en la comunicación que las empresas deben corregir. Antón y García (2019), se demostró en su investigación que la comunicación interna de la empresa es incompleta, por lo que se debe ser más flexible y cercano con los colaboradores. Así mismo, la comunicación organizacional interna nos va a permitir tener un grado más de confianza con los colaboradores, de quienes se espera siempre lo mejor, facilitando procesos, puesto que al poder expresar opiniones se va a poder llegar a un consenso de una forma más eficiente y así dar soluciones rápidas ante situaciones inesperadas. Del mismo modo Andrade (2002, como se citó por Montoya, 2018) afirma que la Comunicación organizacional interna son actividades para

formar y mantener adecuadas relaciones entre los trabajadores, permitiéndoles estar informados y tener una mayor comunicación.

Siguiendo con el segundo objetivo específico, identificar el nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores, lo que se obtuvo de la figura 3, indicó que la satisfacción laboral está en un nivel medio, esto según la baremación del instrumento, mostrando que los colaboradores se sienten cómodos, aunque esta podría ser mejor aún, resultados comparados con la investigación de Freitas y Gouveia (2022), donde los colaboradores se hallan en un nivel de satisfacción moderadamente satisfechos con su trabajo, ya que el 43.36% se encuentra satisfecho con el desarrollo personal y el 51.33% insatisfechos con el trato y el pago percibido. Lemos et al. (2022) obtuvo como resultados que la satisfacción con los colegas y con los jefes es satisfactorio, pero con respecto al salario y promociones se encuentran insatisfechos. Así mismo se puede decir que las empresas donde sus colaboradores tienen un mayor grado de satisfacción, son las que mejor resultados poseen, porque una organización donde un trabajador no se siente cómodo muy probablemente no se esfuerce en cumplir los objetivos propuestos. Del mismo modo, Bastardo (2014) afirma que la satisfacción es la postura de las personas sobre lo que hacen en su trabajo.

Y con respecto al tercer objetivo específico, determinar el nivel de relación que existe entre las dimensiones de Comunicación organizacional interna y Satisfacción laboral en los colaboradores, lo obtenido en la tabla 5, determinó que las dimensiones comunicación vertical, horizontal, descendente y barreras en la comunicación presentan una correlación significativa con ciertas dimensiones de la variable satisfacción laboral, pero otras no se encuentra una relación significativa. Esto contrasta con Díaz y Vásquez (2022) donde se concluyó que la Comunicación organizacional interna y la Satisfacción laboral tienen relación significativa por que se tiene un valor $p = 0,000$, y el $Rho Spearman = 0.693^{**}$ mostrando una relación positiva. Así mismo, para Aroni (2019) también existe una significativa relación entre la Comunicación Ascendente y la Satisfacción laboral ($rs=0.482$), y se hallaron correlaciones significativas positivas baja en Satisfacción laboral-Comunicación Descendente ($rs=0.346$) y Satisfacción laboral-Comunicación Horizontal ($rs=0,277$). Por otro lado, estos resultados también reflejan que la comunicación entre jefe y colaboradores se da de forma sencilla, aunque se puede mejorar, puesto que la mayoría considera tener una Comunicación organizacional interna media, ocasionando del mismo modo una satisfacción laboral media, lo cual no limita el trabajo, pero facilitaría ciertos procesos.

Según el objetivo general, determinar la relación entre la Comunicación organizacional interna y la Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail Chiclayo, 2023, los

resultados de la tabla 6 muestran una relación positiva entre la Comunicación organizacional interna y Satisfacción laboral, lo cual indica una directa relación existente entre las variables, ya que si la comunicación organizacional interna aumenta, la satisfacción laboral se verá incrementada de igual modo, puesto que si un trabajador puede comunicarse de mejor forma ya sea con sus compañeros o jefes, tendrá un mejor desenvolvimiento, dándole así una mayor satisfacción el ambiente de trabajo. Este resultado se puede cotejar con la investigación de Ramírez et al. (2020) donde se muestra una relación de las variables, debido a que para la comunicación interna el valor de tau kendal es de 0.955 y para satisfacción de 0.925. Así mismo, Valenzuela et al. (2020) señala que los colaboradores se hayan satisfechos con su relación y comunicación entre miembros superiores y colegas. Entonces se puede decir que la comunicación organizacional interna va a permitir a los colaboradores en la empresa retail poseer una satisfacción laboral mayor, esto gracias a que será mucho más sencillo el entender mejor los procesos para de ese modo cumplir los objetivos de una forma mucho más efectiva, siempre en pro de las personas, tanto de los clientes como de los trabajadores, ya que los colaboradores son la primera línea de contacto con el cliente y un trabajador satisfecho podrá dar una mejor atención. Por lo mismo, Marchiori (2011) afirma que la comunicación organizacional interna es un desarrollo necesario para que las empresas lleven a cabo sus procesos de forma satisfactoria.

Conclusiones

A raíz del objetivo general, se encontró que la comunicación organizacional interna posee una correlación directa con la satisfacción laboral, ya que se halló significancia entre las variables, ya que ambos se encuentran en un mismo nivel, entonces dependiendo del nivel de comunicación que haya entre los colaboradores, se podrá determinar el nivel de satisfacción por parte de ellos, por lo que, si el nivel de comunicación disminuyera, el de satisfacción también lo hará, igualmente en caso este incremento.

Por otro lado, se identificó que, a pesar de no tener una comunicación perfecta, los colaboradores se pueden relacionar y así saber los objetivos planteados para poder realizar su trabajo de forma eficiente, sin embargo, esta comunicación se puede mejorar.

Del mismo modo se identificó que la relación de los colaboradores con su ambiente de trabajo se puede considerar buena, pero puede ser mejor, ya que, aunque muestran cierta inconformidad con algunas dimensiones, con otros si se encuentran satisfechos.

Igualmente se demuestra que las dimensiones de comunicación vertical, horizontal y descendente tiene correlación significativa con ciertas dimensiones de satisfacción laboral, y la

dimensión de barreras de la comunicación no guarda significativa relación con ninguna dimensión de satisfacción laboral.

Recomendaciones

Se sugiere realizar reuniones personales para que de ese modo los trabajadores y jefes tengan una mejor comunicación, puesto que al haber una interacción más directa y personal, probablemente el colaborador sienta más confianza de expresarse, estas reuniones deberían ser adaptadas a los horarios personales de los trabajadores para que no sientan que se les quita de su tiempo, y de este modo se espera conocer más a los colaboradores y así se sientan más cómodos con su trabajo y su satisfacción laboral aumente para un mejor desempeño.

Se deben mejorar los canales de comunicación, por ello se recomienda la apertura un buzón de sugerencias de forma anónima, por si algunos trabajadores sienten vergüenza de comunicar algunas ideas y del mismo modo crear un chat por la aplicación de WhatsApp para que así haya una comunicación más eficaz, donde se puedan comunicar ciertos aspectos a tener en cuenta, y brindar información que resulte importante para el cumplimiento de objetivos.

Se recomienda realizar encuestas de forma bimestral sobre como los colaboradores se sienten laboralmente, para así poder conocer y entender de que forma se le puede ayudar, ya sea por medio de los incentivos económicos que reciben, facilidad con los horarios y el apoyo en el crecimiento tanto profesional como personal, para que de ese modo el trabajador sienta una mayor satisfacción y así se comprometan más con la organización.

Finalmente se debería dar seguimiento a los colaboradores para así poder entablar una comunicación más estratégica, informándoles sobre hechos sucedidos en la empresa, para que de ese modo se sientan comprometidos; y del mismo modo se sugiere realizar eventos de integración para que los colaboradores se conozcan más e identifiquen con la organización, aprovechando estos momentos para que se relajen y no sufran estrés, y de ese modo se espera que la comunicación y satisfacción incremente.

Referencias

- Abrajan Castro, M. G., et al. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Antón-Chávez, A. D. P., & García-Yovera, S. L. (2019). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 557-572. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063446031/html/>
- Arias Montoya, L., et al. (2008). El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. *Scientia Et Technica*, XIV (40), 117-119. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84920454022>
- Arias, J., et al. Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. (2022). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Aroni Chucos, L. (2019). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/9216>
- Bastardo, N. (2014) Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos Año 6, (12)*, 5-18 <https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/va/no12/1.pdf>
- Bozas Gómez, V., et al. (2021). Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19. *UVserva*, (12), 186-205. <https://doi.org/10.25009/uvs.vi12.2801>
- Cabrera Vega, A. O., et al. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Socialium*, 4(2), 459-470. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.673>
- Castillo, A. (2009). Relaciones públicas. Teoría e historia. Editorial UOC.
- Cervera, Á. (2008). Comunicación total. Madrid: ESIC Editores.

- Díaz Muñoz, R. E., & Vásquez Pérez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28-41. <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Eustaquio, C. A. (2016). Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Módulo Básico de Justicia del distrito de La Esperanza enero-julio 2016. Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/9789>
- Fedor, J. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002>
- Freitas, S. M., & Gouveia, B. R. (2022). Satisfacao dos enfermeiros de reabilitacao com o trabalho. *Revista de Enfermagem Referência*, 6(1), e21130. <https://doi.org/10.12707/RV21130>
- Fuentes Velásquez, A. F. (2022). La comunicación interna y su impacto organizacional para lograr resultados. *Question Pro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-interna-impacto-2/>
- Gorriti, M. (2011) La Evaluación del Desempeño: Análisis, retos y propuestas. Una aplicación a la Comunidad Autónoma de Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (13), 297-320. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5547442.pdf>
- Hernandez S., et al. (2014). Metodología de la Investigación.
- La Torella, M. (2014) Beneficios laborales: Una herramienta de gestión estratégica en puestos medios y altos.
- Marchiori, M. (2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. *Ciencias de la Información*, 42(2), 49-54. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294008>
- Montoya Robles, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón Y Palabra*, 22(1_100), 778–795. <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134>

- Moroder, G. (20 octubre 2020) Evolución de la Comunicación Interna en Perú. Pulso CI. <https://pulso-ci.bwcomunicacion.com/evolucion-de-la-comunicacion-interna-en-peru/>
- Ocampo, D., et al. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios. *Revista Luciérnaga / Comunicación*. 10(20), 113 - 126. <https://doi.org/10.33571/revistaluciernaga.v10n20a7>
- Orozco, A. (2014). La hospitalidad en la empresa: comunicación y convivencia organizacional. *HE*, (26), 49–57. <https://revistas.up.edu.mx/ESDAI/article/view/1519>
- Papic Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos De Investigación Educativa*, 10(1), 63 - 83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Quijada, V. & Torres, A. El proceso de comunicación. Las barreras de la comunicación. https://www.mhe.es/cf/ciclos_administracion/8448191390/archivos/recursos/indice_recursos/documentos/Las_barreras_en_la_comunicacion_U01.pdf
- Ramírez Ishuiza, R., et al. (2020) Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión – Lima, 2019. Universidad Peruana Unión.
- Reaño, R (2019) Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la universidad nacional de San Agustín de Arequipa 2018. Universidad ESAN.
- Rivera, A. B., et al. (2005). La Comunicación como herramienta de Gestión Organizacional. *Negotium*, 1(2), 32-48. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=782121038>
- Roy-García I., et al. (2019) Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Rev Alerg Mex*. <http://www.revistaalergia.mx>
- Silva, C. (2021) Comunicación interna y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución educativa Esther Festini Ramos Ocampo, Comas, 2019. Universidad Peruana Unión.

- Valenzuela Salazar, N., et al. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1) 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Vallejo, F (2009) La comunicación vertical: un acercamiento a su problemática en las organizaciones. *Revista Internacional de Organizaciones (RIO)*. <http://www.revista-rio.orgqui>
- Villalobos, A (2018) Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona Bajíoméxico. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559163>
- Zaidan, J. L., et al. (2022). Satisfação no trabalho de profissionais de enfermagem das clínicas médica e cirúrgica de uma unidade hospitalar. *Revista de Enfermagem Referência*, 6(1). <https://doi.org/10.12707/RVI22017>

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivo General	Hipótesis	Variables
¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023?	Determinar la relación entre la Comunicación organizacional interna y la Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023.	Ho: La Comunicación organizacional interna no tiene relación con la Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023. Hi: La Comunicación organizacional interna si tiene relación con la Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023.	Independiente: Comunicación Organizacional Interna Dependiente: Satisfacción Laboral
	Objetivos Específicos Identificar el nivel de Comunicación organizacional interna en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023. Identificar el nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de Comunicación organizacional interna y las dimensiones de Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023.		Dimensiones Independiente: Comunicación vertical Comunicación horizontal Comunicación descendente Barreras en el proceso de comunicación Dependiente: Condiciones físicas y/o materiales Beneficios Laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad
Diseño y tipo de investigación	Población, muestra y muestreo		Técnica e instrumento de recolección de datos
Enfoque: Cuantitativo Nivel: Básico Diseño: No experimental correlacional Tipo: Corte transversal	Población: 104 colaboradores de una empresa de retail Tipo de muestra: Censal Muestra: Total de colaboradores de una empresa de retail		Técnica: Encuesta, escala de Likert Instrumentos: Escala de Comunicación Organizacional Interna de Villalobos (2018) Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Palma (1999)
Procedimiento y procesamiento de datos			
Primero se solicitó el permiso a la empresa por medio una carta de presentación, luego se coordinaron las fechas en las que se realizarán las encuestas a los trabajadores. Los datos de información recogida con el programa Microsoft Excel 2016 y se ingresarán en el programa Jamovi 2.3.26. Y para poder determinar la correlación entre las variables, se usará el Coeficiente de correlación de Spearman; para finalmente presentar los resultados obtenidos por medio de tablas de frecuencias.			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA
Comunicación Organizacional Interna (Villalobos, 2018)	Comunicación horizontal	1, 14, 19, 9, 16, 20, 18, 15, 5	Encuesta
	Comunicación vertical	2, 4, 21, 17, 6, 22, 10, 7, 8, 3	
	Comunicación descendente	12, 23	
	Barreras en la comunicación	11, 13	

Escala de Comunicación Organizacional Interna de Villalobos (2018)

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA
Satisfacción Laboral (Palma, 1999)	Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32	Encuesta
	Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22	
	Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	
	Relaciones sociales	3, 9, 16, 24	
	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	
	Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	
	Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	

Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (1999)

Anexo 3: Instrumentos

Escala de Comunicación Organizacional Interna de Villalobos (2018)

		TA	PA	PD	ID
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.				
2	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes "estaciones" de trabajo.				
3	"Comparto" a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo.				
4	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño ("voy bien o voy mal"), a través de mi superior inmediato.				
5	La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato				
6	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y yo.				
7	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo.				
8	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que lo haya entendido "y desarrollado adecuadamente"				
9	La información relacionada con nuevos productos que fabrica la empresa, me llega a través de mi superior inmediato				
10	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.				
11	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciona una parte de ella y el resto la desecho.				
12	Tengo inconvenientes "problemas" para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.				
13	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, "dejo a otros que la interpreten"				
14	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.				
15	Obtengo información sobre mi proyección profesional (es decir se me comunica cómo estoy desarrollando mis actividades y si tengo oportunidades de crecimiento en función de esto) en la empresa, a través de mi superior inmediato.				
16	La información relacionada como instrucciones de operación de la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.				
17	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en realización de mis tareas.				
18	En la empresa, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.				
19	Tengo libertad y confianza de discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.				
20	En la empresa, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.				
21	Mis compañeros de área de trabajo me explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea.				
22	Mi superior inmediato me informa de los problemas que necesitan atención de mi parte.				
23	En general, mi superior inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.				

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (1999)

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

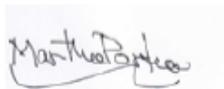
Anexo 4: Validaciones de instrumentos por expertos

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que los instrumentos utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Administración de Empresas, titulado Comunicación organizacional interna y Satisfacción Laboral en una empresa retail, Chiclayo – Perú, 2023, elaborado por el estudiante, Leonardo Franco Castañeda Nizama; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 18 de mayo de 2023.



Portaro Inchaustegui Martha Fiorella
Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que los instrumentos utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Administración de Empresas, titulado Comunicación organizacional interna y Satisfacción Laboral en una empresa retail, Chiclayo – Perú, 2023, elaborado por el estudiante, Leonardo Franco Castañeda Nizama; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 21 de mayo de 2023.



Mgtr. Luis Alberto Ubillús Ubillús
DNI 16657594

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que los instrumentos utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Administración de Empresas, titulado Comunicación organizacional interna y Satisfacción Laboral en una empresa retail, Chiclayo – Perú, 2023, elaborado por el estudiante, Leonardo Franco Castañeda Nizama; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 23 de mayo de 2023.



Cortez Vidal Marilia Sibebe

Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que los instrumentos utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Administración de Empresas, titulado Comunicación organizacional interna y Satisfacción Laboral en una empresa retail, Chiclayo – Perú, 2023, elaborado por el estudiante, Leonardo Franco Castañeda Nizama; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de mayo de 2023.



Malca Correa Rolando Eduardo

Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que los instrumentos utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Administración de Empresas, titulado Comunicación organizacional interna y Satisfacción Laboral en una empresa retail, Chiclayo – Perú, 2023, elaborado por el estudiante, Leonardo Franco Castañeda Nizama; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de mayo de 2023.



Llontop Hernández Valeria Tamara

Firma