



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y  
COMUNICACIONES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA MGA INGENIEROS CONTRATISTAS, SAN  
JUAN DE LURIGANCHO - 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

JHONATAN PEDRO CRUZ MESCUA  
ORCID: 0009-0008-2778-5705

**ASESOR**

MG. JAMES ARÍSTIDES PAJUELO RODRÍGUEZ  
ORCID: 0000-0002-2382-2897

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE PROGRAMA  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS**

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2023**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Cruz Mescua, J. P. (2024). *Comunicación interna y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros contratistas, San Juan de Lurigancho - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Jhonatan Pedro Cruz Mescua
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74178787
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0008-2778-5705">https://orcid.org/0009-0008-2778-5705</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	James Arístides Pajuelo Rodríguez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	03497186
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-2382-2897">https://orcid.org/0000-0002-2382-2897</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Graciela Margot Vejarano García
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17936741
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Comunicación interna y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros contratistas, San Juan de Lurigancho - 2023
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCÍA como presidenta, el MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como secretario y el DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS**  
**COLABORADORES DE LA EMPRESA MGA INGENIEROS CONTRATISTAS, SAN**  
**JUAN DE LURIGANCHO - 2023**

Presentado por el bachiller:  
**JHONATAN PEDRO CRUZ MESCUA**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **ONCE (11)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 13 de diciembre del 2023.



**PRESIDENTE**  
MAG. GRACIELA MARGOT  
VEJARANO GARCÍA



**SECRETARIO**  
MAG. PABLO ENRIQUE  
CABRAL BYRNE



**VOCAL**  
DR. LUIS ALBERTO  
MARCELO QUISPE

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo JAMES ARÍSTIDES PAJUELO RODRÍGUEZ docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MGA INGENIEROS CONTRATISTAS, SAN JUAN DE LURIGANCHO - 2023

Del bachiller JHONATAN PEDRO CRUZ MESCUA, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 18 de julio de 2024



JAMES ARÍSTIDES PAJUELO RODRÍGUEZ

03497186

### **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios, a mis padres, mis hermanas y tías, por estar siempre a mi lado, brindándome su apoyo y respaldo incondicional, alentándome a siempre avanzar ante las circunstancias, apoyándome a sobresalir en mis estudios y confiando en mis capacidades de poder lograr mis metas y objetivos deseados.

### **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por estar a mi lado en cada momento, por brindarme el apoyo de no rendirme ante las circunstancias que he tenido en el transcurso de mi carrera. A mi familia, por la motivación y el apoyo permanente para el logro de mis objetivos profesionales. A los profesores de todas las asignaturas que me inculcaron enseñanza valiosa e información para formarme como persona y profesional. Finalmente, a mis compañeros de clases con quienes compartí gratos momentos dentro de las aulas universitarias.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	5
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	6
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b> .....	27
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	28
2.2 Población, muestra y muestreo.....	29
2.3 Hipótesis .....	30
2.4 Variables y operacionalización .....	31
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.6 Procedimientos .....	36
2.7 Análisis de datos .....	36
2.8 Aspectos éticos .....	38
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....	39
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b> .....	51
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b> .....	55
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b> .....	58
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Cuadro de operacionalización de la variable comunicación interna
Tabla 2	Cuadro de operacionalización de la variable satisfacción laboral
Tabla 3	Resultados de validación de los cuestionarios
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario de la variable comunicación interna
Tabla 5	Resultados de fiabilidad del instrumento de comunicación interna
Tabla 6	Ficha técnica del cuestionario de la variable satisfacción laboral
Tabla 7	Resultados de fiabilidad del instrumento de satisfacción laboral
Tabla 8	Escala de alfa de Cronbach
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable comunicación interna
Tabla 10	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación ascendente
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación descendente
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación horizontal
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión significación de la tarea
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión condiciones laborales
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento del trabajo
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión beneficios económicos
Tabla 18	Resultados de la prueba de normalidad de las variables
Tabla 19	Resultado de correlación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral
Tabla 20	Resultado de correlación entre la comunicación ascendente y satisfacción laboral
Tabla 21	Resultado de correlación entre la comunicación descendente y satisfacción laboral
Tabla 22	Resultado de correlación entre la comunicación horizontal y satisfacción laboral

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual de la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral
- Figura 2 Diagrama de dispersión de las variables comunicación interna y satisfacción laboral

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA MGA INGENIEROS CONTRATISTAS,  
SAN JUAN DE LURIGANCHO - 2023**

**JHONATAN PEDRO CRUZ MESCUA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo primordial analizar el nivel de relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023. Desde la connotación metodológica, el estudio es de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada 197 colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas y la muestra fue de 131 colaboradores. Los cuestionarios aplicados para la recolección de datos estuvieron conformados por 24 items tanto para la prueba de comunicación interna, como la prueba de satisfacción laboral. El análisis de consistencia interna demostró que los cuestionarios presentan una excelente confiabilidad, pues se evidencia un resultado alfa de Cronbach de 0.925 para el cuestionario de comunicación interna y 0.908 para el cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados fueron satisfactorios pues se demostró una correlación moderadamente significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, demostrado con un resultado de correlación R de Pearson de 0.668 y un grado de significancia de 0.000 de acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho.

**Palabras claves:** comunicación interna, satisfacción laboral, motivación

**INTERNAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION OF THE EMPLOYEES  
OF THE COMPANY MGA INGENIEROS CONTRATISTAS, SAN JUAN DE  
LURIGANCHO - 2023**

**JHONATAN PEDRO CRUZ MESCUA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The primary objective of the research was to analyze the level of relationship between internal communication and job satisfaction of the employees of the company MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho - 2023. From the methodological connotation, the study is of a basic type, correlational level and cross-sectional non-experimental design. The population was made up of 197 employees of the company MGA Ingenieros Contratistas and the sample was 131 employees. The questionnaires applied for data collection were made up of 24 items for both the internal communication test and the job satisfaction test. The internal consistency analysis demonstrated that the questionnaires have excellent reliability, as a Cronbach's alpha result of 0.925 for the internal communication questionnaire and 0.908 for the job satisfaction questionnaire is evident. The results were satisfactory as a moderately significant correlation was demonstrated between internal communication and job satisfaction, demonstrated with a Pearson R correlation result of 0.668 and a degree of significance of 0.000 in accordance with the perception of the employees of the MGA company. Contractor Engineers, San Juan de Lurigancho.

**Keywords:** internal communication, job satisfaction, motivation

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

La comunicación interna es un factor importante dentro de una organización puesto que permite coordinar las actividades que se tienen que desarrollar de forma eficiente, asimismo, permite integrar a los colaboradores para el trabajo en equipo, así como mejorar la cultura de la organización como la misión, visión y valores que se deben desarrollar en la empresa. Por otro lado, en la medida que exista una comunicación eficaz permite que los colaboradores se sientan satisfechos con el lugar de trabajo, logrando con ello un desempeño laboral eficiente en el desarrollo de sus funciones. Los beneficios de la comunicación interna dentro de una organización son diversas, dentro de las más importantes se considera el refuerzo de los valores empresariales, permite identificar los puntos que se deben mejorar en la empresa, fortalece el sentido de pertenencia de la empresa, favorece el mejor clima dentro de la empresa, es decir, una comunicación adecuada dentro de las organizaciones propicia que los colaboradores se sientan cómodos y más satisfechos en la empresa, por lo tanto, se tendrán mejores desempeños y personal motivado en el desarrollo de sus funciones.

La comunicación interna es comprendida como la comunicación dirigida al cliente interno de la empresa, esta comunicación se refiere a los canales o mecanismos que tiene la información dentro de una organización cuyo destinatario es el mismo personal de la empresa. La comunicación interna nace como una forma de respuesta a las necesidades que tiene el colaborador para desempeñar adecuadamente sus funciones, así como también a la necesidad que tiene la empresa para motivar a su personal humano y retener a sus mejores colaboradores que exige el mundo empresarial que cada día es más cambiante. Es importante mencionar que una buena comunicación interna hace que el personal tenga la información necesaria para desarrollar sus tareas como para una eficiente toma de decisiones lo que genera

teóricamente niveles adecuados de satisfacción laboral, que es comprendida como la respuesta emocional que tienen los colaboradores respecto a las condiciones en las que trabajan (horarios, descanso, retribución salarial, cumplimiento de promesas, entre otros), las experiencias positivas o negativas que vive en la empresa, el cubrimiento de las necesidades personales como profesionales, los valores que se practica en la empresa y cumplimiento de las expectativas que tiene cada persona con la organización, es importante mencionar que la satisfacción es la percepción personal por lo tanto puede variar de una persona a otra.

A nivel mundial, los afectos de la pandemia tuvieron un impacto negativo en más del 80% de las empresas en el mundo afectando de manera directa la satisfacción de las personas pues el índice de despidos aumentó considerablemente y la rotación del personal igualmente aumentó. Las empresas tuvieron la necesidad de incorporar sistemas más efectivos de comunicación de tal manera que permita seguir generando comunicación efectiva entre sus miembros para garantizar el funcionamiento de las empresas (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

A nivel de América Latina, la pandemia también tuvo un impacto negativo en las empresas pues trajeron grandes cambios en los mercados de esta parte del mundo. Los efectos más significativos son la caída en la tasa de desempleo y los niveles de despidos del personal y la inminente rotación del personal generando una serie de conflictos dentro de la empresa, que incluso llegaron a alcanzar las renuncias voluntarias estos fueron los aspectos más relevantes relacionados con la satisfacción en el trabajo en esta época de pandemia en las organizaciones (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021).

A nivel nacional, la pandemia del COVID-19 generó en el Perú aumentó el índice de desempleo llegando incluso al 88% solo en Lima Metropolitana generando



una gran desestabilización en las economías de las familias limeñas. Por otro lado, las empresas tuvieron que implementar nuevos canales de comunicación como el teletrabajo o el trabajo remoto, evidenciándose el poco respeto por las jornadas diarias de trabajo lo que trajo consigo el aumento de la insatisfacción laboral (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020).

Por otro lado, los cambios que exigió la pandemia hicieron que las empresas tuvieran la enorme necesidad de adaptarse a dichos cambios para no quedarse relegados en el tiempo. En ese sentido, se tuvieron que aplicar estrategias relacionadas con la gestión del recurso humano para lograr motivar al personal de tal forma que no afecte su desempeño dentro de las organizaciones (Fernández, 2020).

A nivel local, el estudio se desarrolló en la empresa MGA Ingenieros Contratistas ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho dedicada al sector industrial metalmecánica, se observan constantes problemas relacionados a una deficiente comunicación tanto en sus niveles ascendente, descendente y horizontal que vienen afectando seriamente la satisfacción del personal ocasionando en algunos casos que el personal opte por retirarse de la empresa. Respecto a las deficiencias en los factores de la comunicación interna, se puede explicar que, respecto a la comunicación ascendente, se observan que los colaboradores tienen miedo a la percepción que la eficiencia de las funciones que realizan, es decir, el miedo a los superiores, no presentan sienten la libertad de presentar sugerencias constructivas y emitir opiniones a sus superiores. Respecto a la comunicación descendente, se evidencia distorsión en las informaciones, es decir, en la medida que avanza la información se distorsiona como consecuencia de los niveles de jerarquización de la organización, evidenciándose una lenta retroalimentación y respecto a la comunicación horizontal, se evidencia una sobrecarga de información, debido a que

existe menos filtros, en diferentes oportunidades se ha observado que se tiene gran cantidad de datos que no es posible ordenarlos rápidamente lo que genera en las oficinas una sobrecarga de información que no permite que el trabajo sea eficiente, así como tomar decisiones deficientes. Asimismo, respecto a las deficiencias en los factores de la comunicación interna, se puede explicar que, respecto a la significación de la tarea, debido a la coyuntura política y social del país, la empresa viene despidiendo personal que dejan puestos libres que deben ser ocupados por otros colaboradores que no se encuentran preparados para asumir dichos cargos generando descontento en el personal que asume dicho cargo porque siente que está colocado en un puesto para el cual no fue formado. Respecto a las condiciones de trabajo, se pudo observar que existe sobrecarga laboral, de acuerdo con las horas extras que se labora, los periodos de descanso y en algunos casos hasta los horarios de trabajo, asimismo, existe descontento por el monto de la remuneración que reciben por sienten que no acorde con las labores que realizan. Respecto al reconocimiento en el trabajo, las diferentes áreas de la empresa o los jefes de dichas áreas no reconocen el esfuerzo de los colaboradores haciendo que los estos pierdan el interés por esforzarse más o hacer un mejor trabajo generando un descontento o insatisfacción en el personal de la empresa. Finalmente, respecto a los beneficios económicos, la empresa no tiene una política de reconocimiento del personal por objetivo o metas cumplidas lo que genera que los colaboradores no desarrollen sus funciones con eficiencia o su desempeño se vea disminuido retrasando el cumplimiento de los trabajos o metas que se tienen que cumplir en un periodo determinado. Es importante mencionar que esta investigación busca analizar los mecanismos que aporta la comunicación dentro de una empresa para mejorar los niveles de satisfacción del personal que labora en ella, por otro lado, se trata de

entender los factores que generan malestar en los colaboradores para un correcto cumplimiento de sus funciones.

Este análisis permitió generar como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023? Asimismo, los problemas específicos consisten en ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023?, ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023? y ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023?

Respecto a la justificación es preciso mencionar que en las organizaciones es fundamental una comunicación interna que garantice un correcto funcionamiento, sin una comunicación no sería posible coordinar las tareas de forma eficaz, integrar a los colaboradores, poner en práctica la misión, visión y los valores de la organización, tomar decisiones acertadas, resolver problemas, así como hacer que los colaboradores entiendan y comprendan mejor sus responsabilidades que le permita tener las herramientas suficientes para un correcto desempeño. En ese sentido una comunicación interna es parte de la columna vertebral de cualquier estrategia organizacional que ayuda a que los colaboradores se generen niveles de satisfacción laboral dentro de la organización. Desde la justificación teórica, la investigación presente ofrecer explicaciones importantes sobre la forma en que la comunicación interna en una organización permite mejorar la satisfacción laboral de los

colaboradores, estas explicaciones pretenden ser una fuente de información importante para las investigaciones a desarrollarse en el futuro. Desde la justificación práctica, los resultados a las que llega la investigación pretenden ofrecer herramientas de gestión que ayuden a mejorar los niveles y canales de comunicación interna para que sean un factor importante que ayude a mejorar los niveles de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas y desde la justificación metodológica, la investigación ofrece a los actores relacionados con la investigación científica dos instrumentos de recolección de datos que permiten medir objetivamente la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores. Estos cuestionarios antes de ser aplicados pasaron por procesos exhaustivos de validez y confiabilidad que permitan indicar que estos cuestionarios son aptos para aplicarse en la investigación.

El objetivo general que brinda la linealidad al estudio consiste en establecer la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023. En la misma línea los objetivos específicos son establecer la relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023, establecer la relación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023 y establecer la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

En cuanto a la revisión de los antecedentes internacionales se consideró el estudio desarrollado por Rentería et al. (2023) en su artículo “Comunicación y su

relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero” tuvo como finalidad analizar los niveles de satisfacción en relación con la comunicación que se desarrolla dentro de la empresa. En la parte metodológica se indica que es un estudio de diseño no experimental, transversal y cuantitativo y fue desarrollado en una muestra de 102 colaboradores. En sus resultados se indica una correlación altamente significativa entre la satisfacción laboral y la comunicación interna ( $r=0,845$ ;  $\text{Sig.}=0.001$ ), indicando que una buena comunicación hace que los colaboradores se sientan más contentos con su estadía en la empresa, logrando ser más autónomos y eficientes en el desarrollo de sus funciones, pues tienen información importante y pertinente en el momento en que lo necesitan para tomar mejores decisiones en sus actividades.

Vivas et al. (2022) en su artículo “Comunicación organizacional interna como factor determinante en el desempeño laboral” desarrollado con el propósito de analizar el impacto de la comunicación interna en el rendimiento laboral de los colaboradores. Este artículo es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y se consideró una muestra 63 colaboradores. Los resultados resaltan la carencia de una comunicación interna eficaz en la organización, así como la escasez de reuniones virtuales y la necesidad de analizar a profundidad las causas del deficiente rendimiento laboral. En la conclusión se indica la necesidad de mejorar la comunicación interna que permita mejorar la deficiente calidad de atención, es decir, es importante mejorar los canales de comunicación que permita tener una información pertinente y adecuada para la toma de decisiones.

Muñoz y Vásquez (2022) en su tesis *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Huaygayoc – Bambamarca*, tuvieron por objetivo analizar la relación entre la comunicación organizacional y

satisfacción laboral en dicha entidad estatal. Este estudio presenta un diseño no experimental transversal con nivel descriptivo correlacional y fue desarrollado en una población conformada por 120 colaboradores. En sus resultados se evidencia una correlación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral ( $\rho = 0,693$ ,  $p\text{-valor} = .000$ ). Asimismo, los factores de la comunicación organizacional presentan relaciones moderada y altas con la satisfacción laboral, tal es el caso de la comunicación ascendente y la satisfacción laboral ( $\rho = 0,594$ ,  $p\text{-valor} = .000$ ), la comunicación descendente y la satisfacción laboral ( $\rho = 0,799$ ,  $p\text{-valor} = .000$ ), y finalmente, la comunicación horizontal y la satisfacción laboral ( $\rho = 0,513$ ,  $p\text{-valor} = .000$ ). Estos resultados indican que la pandemia a nivel mundial causada por el COVID-19, afectó los niveles de comunicación dentro de las organizaciones afectando de alguna manera la satisfacción de los colaboradores dentro de la institución.

Loor (2019) en su tesis titulada *Análisis de la gestión de comunicación interna y su incidencia en el desarrollo institucional de Gobiernos Autónomos Descentralizados Caso: GAD de Sucre, año 2018*, realizada con la finalidad de analizar la incidencia que tiene la gestión de comunicación interna en el desarrollo de las organizaciones. Desde la metodología se indica que cuenta con diseño no experimental transversal y una muestra de 310 personas. En sus conclusiones se explica que la comunicación interna fluida, y eficiente en los diferentes niveles de la empresa, logra mejorar el desarrollo institucional. Por otro lado, se menciona que la comunicación descendente, en el sector público es complicado porque generalmente suele ser de forma vertical, en relación con la comunicación ascendente, con considera superficialmente las opiniones y sugerencias de los colaboradores por sus jefes intermedios. Por último, la comunicación horizontal, es la que más se aplica en

las instituciones públicas considerando que el grado de afinidad entre colaboradores es mayor notándose una mejor integración.

De León (2018) en su tesis *Comunicación interna y manejo de conflictos, estudio realizado en el área administrativa de una fábrica de ropa y comercializadora de prendas de vestir en la zona 3 de Quetzaltenango*, realizada con la finalidad de establecer el nivel de relación que presenta la comunicación interna y el manejo de conflictos. Este estudio presenta un diseño no experimental y una muestra de 45 personas. En sus resultados se evidencia que la comunicación interna es una herramienta muy importante para manejar los conflictos que puedan originarse dentro de una institución, pues te brinda herramientas y estrategias de manejo de grupos para evitar problemas en el equipo de trabajo. Asimismo, la comunicación dentro de una organización garantiza una información fluida y pertinente que pueda hacer que las decisiones que se tomen sean adecuadas y pertinentes para el logro de los objetivos del área como de la institución.

Respecto a los antecedentes nacionales considerados se tiene al desarrollado por Pelayo y Quispe (2023) en su estudio *Comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Los Olivos*, tiene como objetivo general analizar la incidencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas. Este estudio es de diseño transversal no experimental correlacional, y una muestra de 250 participantes. En sus resultados más importantes se halló una relación moderada y positiva entre la comunicación organizacional y las dimensiones del rendimiento laboral, siendo más evidente en la dimensión del desempeño en la tarea ( $r=0.435$ ). Por otro lado, se encontró una correlación mínima negativa en el comportamiento laboral contraproducente ( $r=-0.096$ ). Del mismo modo, se constató que no se

detectaron discrepancias significativas en los puntajes de ambas variables en función del género de los empleados de las Instituciones Educativas Públicas. Se concluye que existe una relación significativamente baja y directa ( $p < 0.05$ ) entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

Esquivel (2022) en su tesis *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019*, desarrollado con la finalidad de abordar el nivel de relación que presentan las variables de estudio. Desde la metodología se indica que la investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental transeccional y una muestra de 29 colaboradores administrativos de la entidad. En sus resultados se evidencia que la comunicación interna y la satisfacción laboral presenta un nivel de correlación alto ( $r=0.701$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Por otro lado, se evidencia resultados de correlación alta entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral ( $r=0.679$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ), una correlación alta entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral ( $r=0.685$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) y una correlación alta entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral ( $r=0.720$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Estos resultados guardan relación con las demás investigaciones consideradas donde se indica la importancia de la comunicación dentro de la organización para una gestión del personal más eficiente que permita el logro de los objetivos en los plazos en que han sido programados.

Llamosas (2022) en su tesis *Comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo, 2019*, desarrollado con la finalidad de identificar el nivel de satisfacción laboral en relación con la calidad de comunicación que se desarrolla en la institución. Este estudio presenta un diseño no experimental correlacional y una muestra de 43 colaboradores. Los resultados



alcanzados en este estudio demuestran que la comunicación interna y la satisfacción laboral presentan una correlación moderada y significativa ( $r=0.570$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Por otro, la comunicación descendente y la satisfacción laboral se relacionan de manera significativa y moderada ( $r=0.540$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Asimismo, la comunicación ascendente y la satisfacción laboral se relacionan de manera significativa y moderada ( $r=0.571$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) y la comunicación horizontal y la satisfacción laboral se relacionan en un nivel moderado ( $r=0.551$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Estos resultados son importantes porque confirman lo que se indica en la teoría cuando se afirma que una comunicación efectiva mejora los niveles de satisfacción de los colaboradores.

Ventura (2021) en su tesis *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018*, desarrollado con la finalidad de conocer la forma en que se asocian la comunicación interna y la satisfacción laboral. Este estudio presenta un diseño no experimental transversal, enfoque cuantitativo y una muestra de 185 colaboradores de la empresa en mención. En sus resultados más importantes se evidencia que existe una correlación positiva moderada entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral ( $r=0,567$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ), Asimismo, se identifica correlación moderadas entre las dimensiones de la comunicación interna y la satisfacción laboral, como por ejemplo ( $r=0,387$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral, ( $r=0,480$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral y ( $r=0,449$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral. Estos resultados son importantes para el estudio, porque indican que la comunicación eficaz dentro de la organización permite tomar decisiones importantes y oportunas que conlleven a desarrollar mejor las actividades en las diferentes áreas de la empresa.

Zapata (2020) en su tesis *Relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores de una organización educativa de Chíncha Alta*, desarrollado con la finalidad de analizar la incidencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores. Este estudio presenta un diseño no experimental transversal de alcance correlacional y se consideró una muestra de 107 colaboradores de dicha institución. Los resultados alcanzados en este estudio demuestran que la comunicación interna y la satisfacción laboral presentan una correlación altamente significativa ( $r=0.752$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Por otro, la comunicación ascendente y la satisfacción laboral se relacionan de manera moderadamente significativa ( $r=0.527$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Asimismo, la comunicación descendente y la satisfacción laboral se relacionan de manera altamente significativa ( $r=0.849$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) y la comunicación horizontal se relacionan con la satisfacción laboral en un nivel moderado ( $r=0.628$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Estos resultados manifiestan que la comunicación interna es un factor importante para la satisfacción laboral de los colaboradores pues le permite trabajar en un mejor clima dentro de la institución.

Luego de la revisión de los antecedentes se procede a desarrollar los fundamentos teóricos, empezando por la variable comunicación interna que es considerado como los intercambios de información que se desarrollan dentro de algún lugar de trabajo con la finalidad de transmitir oportunamente la información, así como motivar al personal que trabaja en ella. En el mismo sentido, Berceruelo (2012) explica: "Es el flujo de mensajes que circulan, en el seno de las organizaciones y cuya función gerencial que desarrolla la tarea de organizar y promover ese flujo de información que circula por los canales internos de la compañía" (p. 29). Finalmente, es preciso mencionar que la comunicación interna son los mensajes, significados que se emiten y reciben dentro de la empresa con la finalidad de tomar decisiones.

La comunicación interna es importante para cualquier organización sea del tamaño que sea porque facilita la coordinación de actividades en los diferentes niveles de la organización. Otro aspecto importante es que la comunicación permite generar y conocer los objetivos, metas y estrategias dentro de la organización de tal modo que seamos más competitivos y eficientes. Asimismo, una buena comunicación permite generar una mejor imagen de la empresa hacia el público objetivo de la misma. Finalmente, una buena comunicación interna permite que las organizaciones puedan adaptarse a los nuevos cambios que exige el mercado donde se desempeñan de tal modo que se hagan competitivos.

Según Berceruelo (2012) la comunicación interna se desarrolla en función de tres métodos, los cuales la comunicación oral (se desarrolla mediante discursos lo que permite emitir información, así como recibir retroalimentación), la comunicación escrita (es la que incluye símbolos escritos) y la comunicación no verbal (es la que se desarrolla mediante gestos y señales).

De acuerdo con las consideraciones de Berceruelo (2012) los objetivos que presenta la comunicación interna son:

- Integrar a todo el personal de la organización.
- Transmitir todos los objetivos en todos los niveles de la organización.
- Establecer un clima de armonía y motivación dentro de la organización.
- Coordinar entre los distintos niveles jerárquicos de la empresa.
- Generar buenas relaciones interpersonales.

La teoría de la comunicación interna que se asume en esta investigación es la desarrollada por Berceruelo (2012) con sus dimensiones o factores de medición de la variable, en ese sentido, se considera como factores de medición de las variables a los siguientes:

A. Comunicación descendente. Es la comunicación que se desarrolla de arriba hacia abajo, es decir, desde los directivos o jefes hacia los colaboradores. En este tipo de comunicación los jefes dan a conocer los objetivos y metas que se tienen que lograr en cada uno de los niveles de la organización. Otras definiciones indican que es la comunicación tradicional que permite comunicar, coordinar y evaluar a los empleados de una empresa. Esta comunicación permite transmitir ordenes, instruir al personal y comunicar oportunamente información importante a las diferentes áreas. Los problemas relacionados a la comunicación descendente son la sobrecarga a los canales de comunicación, la contradicción de las ordenes, la utilización de palabras poco claras por parte de los jefes, entre otros.

B. Comunicación ascendente. Es la comunicación que se desarrolla desde la parte operativa o de los niveles medios hacia los jefes para informar o reportar lo que sucede en cada una de sus áreas. Las funciones más importantes de este tipo de comunicaciones son la facilidad para referenciar problemas, aliviar las tensiones que se producen en las áreas organizativas de la empresa, propicia el compromiso de todos. Los problemas más resaltantes para las organizaciones relacionados con la comunicación ascendente consisten en el control excesivo de los jefes y la comunicación de solo los mensajes favorables por parte de los colaboradores.

C. Comunicación horizontal. Esta es la comunicación que se desarrolla entre los colaboradores o en el mismo nivel jerárquico. Esta comunicación es la que permite hacer las coordinaciones de las tareas, permite resolver los problemas inmediatos, facilita la fluidez de la información, facilita el manejo oportuno de los conflictos y permite crear relaciones de afinidad con el personal. Los problemas que más se evidencian en este nivel de comunicación son la falta de interés del personal con las labores que tienen que desarrollar, la poca disponibilidad de tiempo para realizar

coordinaciones y las deficiencias que se presentan en los canales de comunicación lo que limita el dialogo que se debe desarrollar en cada una de las áreas.

El marco teórico de la variable satisfacción laboral, se desarrolla en función de teoría psicológica considerando que su impacto radica en las emociones que experimentan las personas. Diversos autores definen esta variable como una connotación placentera en función de las experiencias que viven dentro de una organización. En ese sentido, Chiang et al. (2008) lo define como: “El conjunto de respuestas positivas que un colaborador experimenta durante su periodo de trabajo, no solo en su entorno si no también dentro del mismo” (p. 41). Es decir, la satisfacción laboral es un estado de autorrealización de una persona en función del cumplimiento de las expectativas que tiene en relación con el cubrimiento de sus necesidades.

En el marco de las organizaciones la satisfacción dentro de un espacio laboral es el grado en que un colaborador se siente realizado en el cumplimiento de sus funciones (Hernández et al., 2009). Por otro lado, los aspectos que contribuyen con la satisfacción laboral son diversos, tales como el clima en el trabajo, las remuneraciones, los salarios que perciben, el nivel positivo de las buenas relaciones interpersonales y las relaciones con sus superiores (Meza, 2017).

La satisfacción laboral de un colaborador es importante porque permite crecer profesionalmente y mantiene el equilibrio entre los logros profesionales con las metas personales. Esta relación permite que los colaboradores contribuyan de mejor manera al logro de los objetivos, permite cumplir con las reglas que se plantean dentro de la empresa, mejora el nivel de rendimiento y productividad de cada colaborador y permiten desarrollar un sentimiento de empatía y pertenencia con la organización.

Por otro lado, los factores que contribuyen al logro de la satisfacción laboral son por citar algunos, las compensaciones (un buen sueldo y las bonificaciones hacen

que el colaborador sienta que valoran su trabajo), el equilibrio entre la vida laboral y personal (debe haber un equilibrio entre el tiempo que se dedica al trabajo y el tiempo que se tiene que pasar con la familia), el reconocimiento (es importante sentirse apreciado dentro de la organización), la seguridad laboral (es importante que el colaborador se sienta seguro dentro de su puesto laboral) y el crecimiento profesional (es importante que el colaborador sienta que puede seguir creciendo y desarrollándose como profesional dentro de la organización).

Palma (2005) explica los fundamentos teóricos de la satisfacción laboral, en la que explica que la satisfacción laboral es comprendida como una reacción afectiva que se construye a partir de la comparación entre las expectativas que desea lograr y la realidad laboral que presenta. La teoría de esta autora considera que existen varios factores que causan la insatisfacción laboral en comparación con los modelos clásicos que solo consideran un aspecto único. En este contexto, los factores de medición de la satisfacción laboral propuesta por esta autora son:

A. Significación de la tarea. Es la predisposición que tienen los colaboradores para desarrollar sus funciones en base al esfuerzo, el desarrollo y la igualdad material que desarrolla en beneficio de su organización. La significación de la tarea consiste en realizar lo que le enriquece su vida profesional como personal y hace que se sienta orgulloso de desarrollar dichas funciones y lograr los objetivos. Es preciso mencionar que cuando un colaborador tiene la iniciativa, independencia para opinar muestra una mejor predisposición para ocupar funciones desafiantes

B. Condiciones de trabajo. Son las normativas o las reglamentaciones que presenta la empresa que le permite regular el funcionamiento de una organización. Por otro lado, también se entiende como las condiciones materiales y/o físicas que presenta la empresa para el correcto desarrollo de su personal, estas condiciones

están referidas a aspectos como iluminación, ruido, espacios, ubicación de materiales y personas entre otros que permitan un correcto desarrollo de las funciones que un colaborador (Palma, 2005).

C. Reconocimiento en el trabajo. Es el resultado de la valoración y evaluación que tiene el personal jerárquico de una empresa para reconocer el logro de los objetivos que tiene un colaborador en aspectos que estén relacionados con sus funciones de trabajo. Esta es una estrategia que utilizan las empresas para generar satisfacción en sus colaboradores, haciendo que se sientan valorados o que las funciones que realizan son importantes y que la empresa los valora como parte de su organigrama estructural (Palma, 2005).

D. Beneficios económicos. Esta dimensión está relacionada con las remuneraciones que recibe un colaborador en una relación directa con las funciones que desarrolla o las tareas cumplidas como parte de sus metas. En este sentido, se puede entender como la contraprestación que tiene la empresa con el cumplimiento de las funciones que desarrolla un colaborador (Palma, 2005).

# **CAPÍTULO II**

## **METODOLOGÍA**



## 2.1. Tipo y diseño de investigación

### *Tipo de investigación*

La investigación pertenece al tipo básica puesto que se origina en sus implicancias teóricas y permanece en él con la finalidad de mejorar la definición de su constructo, estas investigaciones no tienen por finalidad tener implicancias o consecuencias prácticas. Esta explicación se basa en los aportes de Ñaupas et al. (2018) cuando expone: “La investigación básica sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p. 134).

En relación con el nivel, es correlacional puesto que su finalidad es analizar la relación que presentan la comunicación interna en las organizaciones y los niveles de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas ubicadas en San Juan de Lurigancho. Esta definición es sustentada por los aportes de Ñaupas et al. (2018) cuando menciona: “La investigación correlacional se aplican una vez que desean entablar el nivel de correlación entre una variable y otra variable que no sean dependiente una de la otra, es decir, no existe un nivel de influencia entre las variables” (p. 368).

Respecto a los mecanismos aplicados para la prueba de hipótesis, esta investigación es de enfoque cuantitativo puesto que se basa en el análisis estadístico para probar las hipótesis además de considerar que su desarrollo a seguido un proceso secuencial en su estructura. Este fundamento es refrendado por Ñaupas et al. (2018) cuando indica: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación” (p. 140).

### ***Diseño de investigación***

Los lineamientos de la investigación pertenecen al diseño no experimental considerando que el desarrollo de la investigación no se manipula intencionalmente, ni controla, ni altera ninguna de las variables; es decir, solo se limitó a analizar la forma en que se desarrollan la comunicación interna y la satisfacción laboral en el contexto de la empresa. Este fundamento se basa en los aportes de Ñaupas et al. (2018) cuando sostiene: “Estos estudios se ejecutan sin la manipulación deliberada de variables y en los cuales únicamente se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos” (p. 365).

Finalmente, este estudio es de corte transversal considerando que el recojo de información se realiza en un plazo único. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) explica: “Una investigación que recopilan datos en un momento único y tiene como objetivo analizar su incidencia en un momento concreto” (p. 367).

### **2.2. Población, muestra y muestreo**

La población es un grupo de personas que se desenvuelven en un espacio determinado y con características en las que se desea buscar información. Al respecto Pérez y Gardey (2021) explican: “La población es el conjunto total de individuos al cual se va a analizar o estudiar en un tiempo determinado” (p. 229). En la investigación la población está conformado por 197 colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, siendo una población finita puesto que se conoce la cantidad exacta de colaboradores en las cual se recogerá información.

En cuanto a la muestra, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “Es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de la población” (p. 196). En el caso de la investigación el tamaño de la muestra está conformado por 131 colaboradores de

la empresa MGA Ingenieros Contratistas, este tamaño de muestra se realizó mediante la siguiente fórmula de cálculo de tamaño de muestra a un nivel de confianza del 95% y un 5% como margen de error.

$$n = \frac{197 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (197 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 131$$

El muestreo es de tipo no probabilística por conveniencia o intencional, ya que no todos los colaboradores que conforman la población tuvieron la misma posibilidad de ser parte de la muestra. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) afirman: “Las muestras no probabilísticas, también denominadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características y contexto de la investigación” (p. 215).

### **2.3. Hipótesis**

#### ***Hipótesis general***

Existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

#### ***Hipótesis específicas***

Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

## 2.4. Variables y operacionalización

Según Hernández y Mendoza (2018) las variables de estudio son todo aquello que se puede medir con la finalidad de recolectar datos que permitan recoger preguntas de investigación.

**Tabla 1**

*Cuadro de operacionalización de la variable comunicación interna*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Berceruelo (2012) define: “La relación existente entre un grupo de dos o más personas en el cual intercambia información y conllevan emociones y afectos de la organización” (p. 46).	La comunicación interna es valorada en función de la comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal, 12 indicadores que facilitan la construcción de 24 reactivos que miden la variable comunicación interna de forma objetiva.	Comunicación ascendente  Comunicación descendente  Comunicación Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato cordial</li> <li>- Rapidez de respuesta</li> <li>- Comunicación fluida.</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Orden y mandatos.</li> <li>- Información precisa.</li> <li>- Valora debilidades y fortalezas del colaborador.</li> <li>- Uso de canales adecuados</li> <li>- Agiliza proceso de toma de decisiones</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Coordinación de tareas.</li> <li>- Fomenta relaciones interpersonales.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>

Luego de desarrollarse la operacionalización de la variable comunicación interna, también se operacionalizó la variable satisfacción laboral con la finalidad de hacerla medible en concordancia con la percepción que tienen los colaboradores respecto a las variables que se desean medir.

**Tabla 2**

*Cuadro de operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición y valores
Márquez (2021) define: “Son las actitudes que tiene dicho colaborador frente a su puesto de trabajo, basadas en creencias y valores que el colaborador desarrolla y ejerce durante el desarrollo de sus actividades” (p. 39).	La satisfacción laboral es valorada considerando la satisfacción de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento en el trabajo y los beneficios económicos, 12 indicadores que facilitan la construcción de un cuestionario de 24 proposiciones.	Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento en el trabajo Beneficios económicos	- Desarrollo del proyecto vida. - Ambiente agradable - Autonomía en el desarrollo de funciones - Condiciones materiales - Seguridad y salud en el trabajo - Cumplimiento de metas - Reconocimiento económico - Ascensos y promoción laboral - Valoración del talento - Remuneraciones adecuadas y puntuales - Sistemas de recompensas - Desarrollo profesional	1. Totalmente en Desacuerdo 2. Parcialmente en desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4. Parcialmente de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica propia de la investigación cuantitativa aplicada en el estudio es la encuesta que permitió conocer la percepción de los colaboradores mediante los datos recogidos sobre la interacción existente entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan

de Lurigancho – 2023. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) sostienen: “La encuesta se basa en formular un grupo sistemático de cuestiones escritas, en una cédula, que permaneces en relación de trabajo y por ende a las variables e indicadores de indagación” (p. 291).

En la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos de medición de las variables comunicación interna y satisfacción laboral para después asociarlas. Estos cuestionarios antes de su aplicación en el recojo de información demostraron niveles adecuados de validez y confiabilidad que garantiza una información confiable para probar las hipótesis.

Respecto a la validez, Ñaupas et al. (2018) indican: “Se refiere al nivel como herramienta de verdad y corrección de un planteamiento, asimismo, refleja el procedimiento que investiga lo cual se recomienda averiguar al punto que las observaciones reflejan las variables de estudio” (p. 276).

### ***Validez del cuestionario de comunicación interna***

El cuestionario elaborado con la finalidad de medir la comunicación interna fue validado por jueces expertos, quienes determinaron que los items considerados son adecuados y están de acuerdo con lo que se indica en los indicadores del cuadro de operacionalización de variables.

**Tabla 3**

*Resultados de validación de los cuestionarios*

Jueces expertos de validación	Resultado de aplicabilidad
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mg. Carlos Francisco José Tassara Salviati	Aplicable
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable

En cuanto a la confiabilidad, Ñaupas et al. (2018) explican: "Es cuando las mediciones desarrolladas no varían de manera significativa, ni en el tiempo, ni por la

aplicación a diferentes personas que tienen el mismo nivel de instrucción, es decir, no existe mucha variabilidad de resultados" (p. 277).

### ***Instrumento I. Cuestionario la variable comunicación interna***

El cuestionario de comunicación interna tiene como finalidad de medir de forma confiable esta variable considerando sus factores principales como comunicación ascendente, descendente y horizontal, desde la perspectiva de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho. Es importante mencionar que este cuestionario es medido es una escala de Likert con cinco alternativas para la valoración de cada proposición.

**Tabla 4**

#### *Ficha técnica del cuestionario de la variable comunicación interna*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de la comunicación interna
Autor	Jhonatan Pedro Cruz Mescua
Objetivo	Evaluación objetiva de la comunicación interna de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho.
Ámbito de aplicación	Empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho
Informadores	Colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho.
Administración	Individual o colectiva
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la universidad Autónoma del Perú
Duración	15 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación significativa de la comunicación interna en base a la comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal.
Puntajes	Se considera en la medida de bueno, regular y malo considerando los valores del 75% de la desviación estándar para la variable como sus dimensiones
Material	Formulario Google

**Tabla 5***Resultados de fiabilidad del instrumento de comunicación interna*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Comunicación ascendente	,818	8
Comunicación descendente	,885	8
Comunicación horizontal	,811	8
Confiabilidad total	,925	24

En la tabla 5 se evidencia que el cuestionario de comunicación interna presenta una excelente confiabilidad (0.925). Por otro lado, las dimensiones comunicación ascendente, descendente y horizontal presenta un excelente nivel de confiabilidad, pues se encuentran en el intervalo de 0.72 y 0.99.

***Instrumento II. Cuestionario la variable satisfacción laboral***

El cuestionario de satisfacción laboral tiene como finalidad de medir de forma confiable esta variable de acuerdo con sus factores principales como la significación de la tarea, las condiciones labores, reconocimiento del trabajo y los beneficios laborales en la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho.

**Tabla 6***Ficha técnica del cuestionario de la variable satisfacción laboral*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de Satisfacción laboral
Autor	Jhonatan Pedro Cruz Mescua
Objetivo	Evaluación objetiva de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho.
Informadores	Colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho.
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la universidad Autónoma del Perú
Puntajes	Se considera en la medida de alto, medio y bajo considerando los valores del 75% de la desviación estándar para la variable como sus dimensiones



El análisis de confiabilidad se desarrolló mediante el estadístico alfa de Cronbach considerando que la prueba presenta una escala politómica

**Tabla 7**

*Resultados de fiabilidad del instrumento de satisfacción laboral*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
significación de la tarea	,802	6
Condiciones laborales	,814	6
Reconocimiento del trabajo	,855	6
Beneficios económicos	,874	6
Confiabilidad total	,908	24

En la tabla 7 se evidencia que el cuestionario de satisfacción laboral presenta una excelente confiabilidad (0.908). Asimismo, las dimensiones significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento del trabajo y beneficios económicos presentan un excelente nivel de confiabilidad, pues los resultados de alfa de Cronbach se encuentran en el intervalo de 0.72 y 0.99. Estos resultados indican que la prueba aplicada a las unidades de análisis con características semejantes se obtienen valoraciones semejantes.

## **2.6. Procedimientos**

Los procesos seguidos explicados de manera sucinta consistieron en la identificación del problema de investigación que luego se fundamentó con las teorías relacionadas a las variables comunicación interna y satisfacción laboral. Posteriormente se identificó a la población y muestra de estudio que tal forma que permita recoger los datos de la muestra y cumplir con los objetivos planteados.

## **2.7. Análisis de datos**

Luego de recoger la información de todas las unidades de análisis se elaboró una base de datos en el programa estadístico Microsoft Excel y el programa de IBM SPSS Statistics 27.0, esta base de datos permitió realizar todos los procesos

estadísticos que demandó la investigación. En un segundo paso, se realizó un análisis de consistencia interna para ello se recurre a la prueba estadística alfa de Cronbach, en ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) señalan: “El alfa de Cronbach es el método de cálculo que ambos casos requiere una sola administración del instrumento de medición. Su ventaja reside en que los ítems del instrumento simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente” (p. 302).

**Tabla 8**

*Escala de alfa de Cronbach*

Rangos	Grado
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0.59	Baja confiabilidad
0,60 a 0.65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

*Nota:* Ñaupas et al., 2018, p. 279

Luego de establecer la confiabilidad de los cuestionarios se realizó el análisis descriptivo de las variables como sus dimensiones en tablas y gráficos estadísticos identificando sus magnitudes mediante la media aritmética, los puntajes mínimos y máximos esto posibilita examinar todos los datos recaudados.

Posteriormente, se desarrolló las tablas cruzadas que permitió tener una primera visión de la relación de las variables como de las dimensiones de comunicación interna con la satisfacción laboral de los colaboradores. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: "Las tablas de contingencia, además de servir para el cálculo de Chi cuadrada y otros coeficientes, son útiles para describir conjuntamente dos o más variables" (p. 321).

Luego, se desarrolló la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov puesto que los sujetos evaluados son mayores de 50 y sirve para conocer el nivel de

distribución que presentan los puntajes de las variables. Al respecto, Saldaña (2016) explica: "La prueba K-S, es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal. Se emplea cuando el tamaño muestral es mayor de 50" (p. 39).

Considerando los resultados de la prueba de normalidad donde se demuestra que las variables presentan una distribución normal, se aplicó la prueba de correlación de Pearson.

Finalmente, con los resultados estadísticos obtenidos se desarrollaron las conclusiones y sugerencias que permitieron plantear algunas propuestas de solución del problema planteado.

## **2.8. Aspectos éticos**

Esta investigación cumple con los indicadores éticos que exige la universidad como es el caso de la originalidad de información, así como el consentimiento informado de las unidades de información.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

### 3.1. Resultados descriptivos de las variables

**Tabla 9**

*Análisis descriptivo de la variable comunicación interna*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	31	23,7
Regular	78	59,5
Bueno	22	16,8
Total	131	100,0

En la tabla 9 se presentan los resultados descriptivos de la variable comunicación interna, en ella se puede observar que 78 colaboradores que representan el 59,54% de los encuestados consideran que el nivel de comunicación interna es regular, 31 colaboradores que representan el 23,66% de los encuestados consideran que el nivel de comunicación interna es malo y finalmente, 22 colaboradores que representan el 16,79% de los encuestados consideran que el nivel de comunicación interna es bueno.

**Tabla 10**

*Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	37	28,2
Regular	63	48,1
Bueno	31	23,7
Total	131	100,0

En la tabla 10 se presentan los resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral, en ella se puede observar que 63 colaboradores que representan el 48,09% de los encuestados consideran que su nivel de satisfacción laboral es regular, 37 colaboradores que representan el 28,24% de los encuestados consideran que su nivel de satisfacción laboral es malo y finalmente, 31 colaboradores que representan el 23,66% de los encuestados consideran que su nivel de satisfacción laboral es bueno.

### 3.2. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### ***Resultados descriptivos de las dimensiones de la comunicación interna***

**Tabla 11**

*Análisis descriptivo de la dimensión comunicación ascendente*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	39	29,8
Regular	64	48,9
Bueno	28	21,4
Total	131	100,0

En la tabla 11 se presentan los resultados descriptivos de la dimensión comunicación ascendente, en ella se puede observar que 64 colaboradores que representan el 48,85% de los encuestados consideran que el nivel de comunicación ascendente es regular, 39 colaboradores que representan el 29,77% de los encuestados consideran que el nivel de comunicación ascendente es malo y finalmente, 28 colaboradores que representan el 21,37% de los encuestados consideran que el nivel de comunicación ascendente es buena.

**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de la dimensión comunicación descendente*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	30	22,9
Regular	70	53,4
Bueno	31	23,7
Total	131	100,0

En la tabla 12 se presentan los resultados descriptivos de la dimensión comunicación descendente, en ella se puede observar que 70 colaboradores que representan el 53,44% consideran que el nivel de comunicación descendente es regular, 31 colaboradores que representan el 23,66% consideran que es bueno y finalmente, 30 colaboradores que representan el 22,90% consideran que es malo.

**Tabla 13***Análisis descriptivo de la dimensión comunicación horizontal*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	37	28,2
Regular	66	50,4
Bueno	28	21,4
Total	131	100,0

En la tabla 13 se presentan los resultados descriptivos de la dimensión comunicación horizontal, en ella se puede observar que 66 colaboradores que representan el 50,38% de los encuestados consideran que el nivel de comunicación horizontal es regular, 37 colaboradores que representan el 28,24% de los encuestados consideran que es malo y finalmente, 28 colaboradores que representan el 21,37% de los encuestados consideran que la comunicación horizontal es bueno.

***Resultados descriptivos de las dimensiones de la satisfacción laboral*****Tabla 14***Análisis descriptivo de la dimensión significación de la tarea*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	39	29,8
Regular	77	58,8
Bueno	15	11,5
Total	131	100,0

En la tabla 14 se presentan los resultados descriptivos de la dimensión significación de la tarea, en ella se puede observar que 77 colaboradores que representan el 58,78% de los encuestados consideran que la significación de la tarea es regular, 39 colaboradores que representan el 29,77% de los encuestados consideran que es mala y finalmente, 15 colaboradores que representan el 15,44% de los encuestados consideran que la significación de la tarea es buena.

**Tabla 15***Análisis descriptivo de la dimensión condiciones laborales*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	42	32,1
Regular	74	56,5
Bueno	15	11,5
Total	131	100,0

En la tabla 15 se presentan los resultados descriptivos de la dimensión condiciones laborales, en ella se puede observar que 74 colaboradores que representan el 56,49% de los encuestados consideran que las condiciones laborales son regulares, 42 colaboradores que representan el 32,06% de los encuestados consideran que son malas y finalmente, 15 colaboradores que representan el 11,45% de los encuestados consideran que las condiciones laborales son buenas.

**Tabla 16***Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento del trabajo*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	36	27,5
Regular	73	55,7
Bueno	22	16,8
Total	131	100,0

En la tabla 16 se presentan los resultados descriptivos de la dimensión reconocimiento del trabajo, en ella se puede observar que 73 colaboradores que representan el 55,73% de los encuestados consideran que el reconocimiento del trabajo es regular, 26 colaboradores que representan el 27,48% de los encuestados consideran que el reconocimiento del trabajo es malo y finalmente, 22 colaboradores que representan el 16,79% de los encuestados consideran que el reconocimiento del trabajo es bueno.



**Tabla 17**

*Análisis descriptivo de la dimensión beneficios económicos*

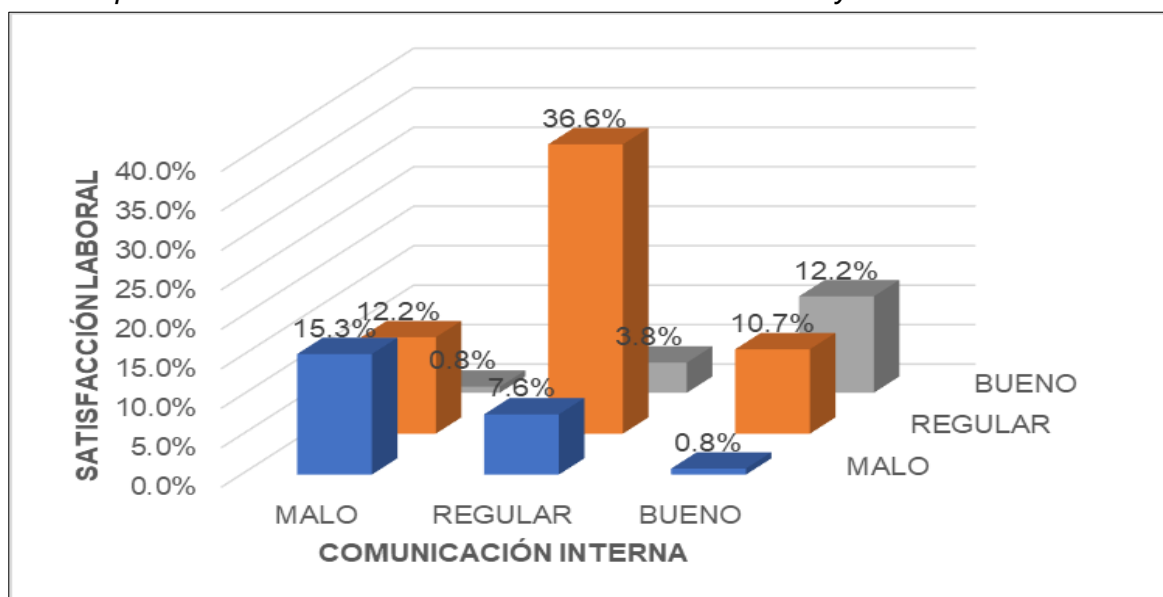
	Colaboradores	Porcentaje
Malo	33	25,2
Regular	75	57,3
Bueno	23	17,6
Total	131	100,0

En la tabla 17 se presentan los resultados descriptivos de la dimensión beneficios económicos, en ella se puede observar que 75 colaboradores que representan el 57,25% de los encuestados consideran que los beneficios económicos son regulares, 33 colaboradores que representan el 25,19% de los encuestados consideran que los beneficios económicos son malos y finalmente, 23 colaboradores que representan el 17,56% de los encuestados consideran que los beneficios económicos son buenos.

### 3.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

**Figura 1**

*Análisis porcentual de la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral*



En la figura 1 se presentan los niveles descriptivos de la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. En ella se observa que el 15,3% de los

encuestados considera que las variables presentan un nivel de relación malo, 36,6% de los encuestados considera que las variables presentan un nivel de relación regular y el 12,2% de los encuestados considera que las variables presentan un nivel de relación bueno.

### 3.4. Prueba de la normalidad

H<sub>0</sub>. Las variables comunicación interna y satisfacción laboral presentan una distribución normal.

H<sub>a</sub>. Las variables comunicación interna y satisfacción laboral no presentan una distribución normal.

**Tabla 18**

*Resultados de la prueba de normalidad de las variables*

		Comunicación interna	Satisfacción laboral
N		131	131
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	79,07	85,06
	Desv. Desviación	15,282	13,191
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,059	,065
	Positivo	,059	,065
	Negativo	-,035	-,044
Estadístico de prueba		,059	,065
Sig. asintótica(bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla 18 se presentan los resultados de la prueba de normalidad de las variables comunicación interna y satisfacción laboral. En ella se puede observar que el nivel de significancia de las puntuaciones de ambas variables es 0.200 siendo mayor que el 0.05, lo que indican que los puntajes de las variables presentan una distribución de contraste normal, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna.

Por otro lado, estos resultados indican que las pruebas de hipótesis deben desarrollarse con una prueba de correlación paramétrica como la R de Pearson.

### 3.5. Procedimientos correlacionales

#### *Prueba de hipótesis general*

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

H<sub>a</sub>. Existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

**Tabla 19**

*Resultado de correlación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral*

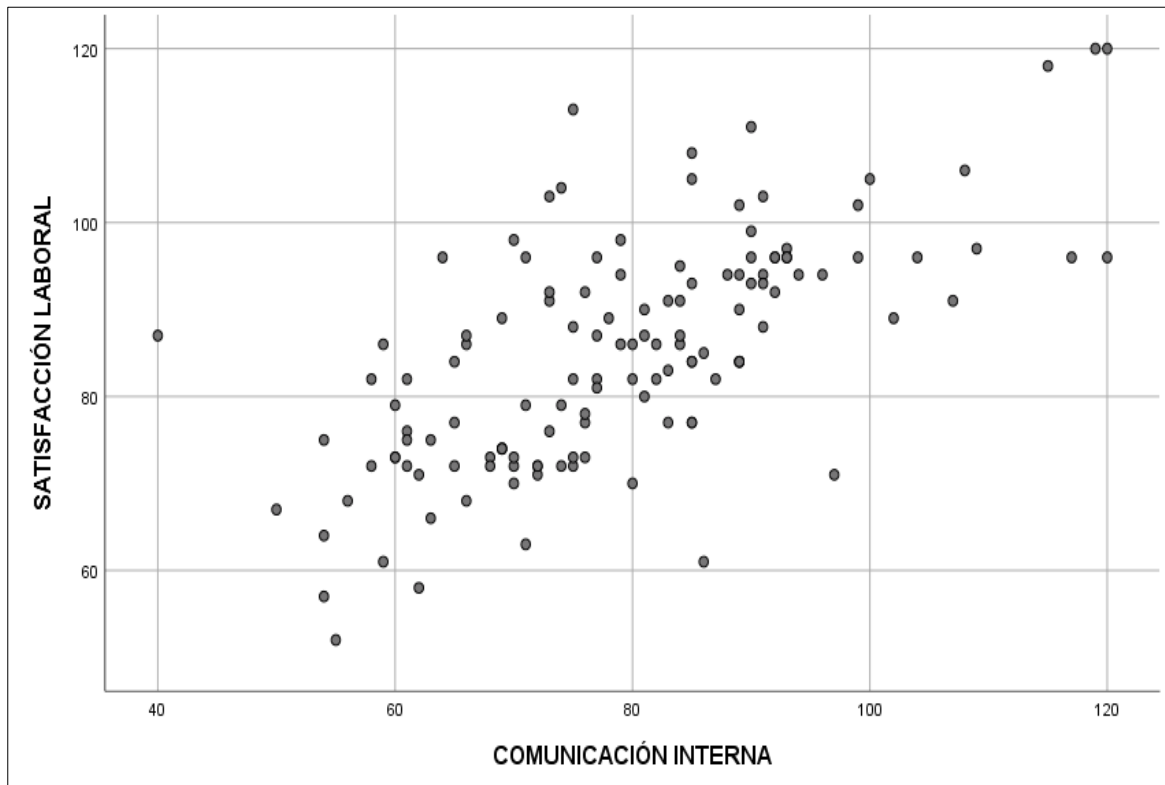
		Satisfacción laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	,668**
interna	Sig. (bilateral)	,000
	N	131

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

En la tabla 19 se presentan los resultados de la prueba de correlación de la hipótesis general. En ella se puede observar un nivel de  $0.000 < 0.05$  lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de Pearson de 0.668 lo que indican que las variables comunicación interna y satisfacción laboral se relacionan en un nivel moderado de acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

**Figura 2**

*Diagrama de dispersión de las variables comunicación interna y satisfacción laboral*



En la figura 2 se presentan los resultados del gráfico de dispersión de las variables comunicación interna y satisfacción laboral, en ella se puede observar que ambas variables presentan una tendencia positiva y directa considerando la pendiente de la recta y de acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

### ***Contrastación de hipótesis específica 1***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

**Tabla 20***Resultado de correlación entre la comunicación ascendente y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	,598**
ascendente	Sig. (bilateral)	,000
	N	131

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

En la tabla 20 se presentan los resultados de la prueba de correlación de la hipótesis específica 1. En ella se puede observar un nivel de  $0.000 < 0.05$  lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de Pearson de 0.598 lo que indican que la dimensión comunicación ascendente y la variable satisfacción laboral se relacionan en un nivel moderado de acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

### ***Contrastación de hipótesis específica 2***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

H<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

**Tabla 21***Resultado de correlación entre la comunicación descendente y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	,633**
descendente	Sig. (bilateral)	,000
	N	131

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

En la tabla 21 se presentan los resultados de la prueba de correlación de la hipótesis específica 2. En ella se puede observar un nivel de  $0.000 < 0.05$  lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de Pearson de 0.633 lo que indican que la dimensión comunicación descendente y la variable satisfacción laboral se relacionan en un nivel moderado de acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

### ***Contrastación de hipótesis específica 3***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

H<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

**Tabla 22**

*Resultado de correlación entre la comunicación horizontal y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	,529**
horizontal	Sig. (bilateral)	,000
	N	131

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

En la tabla 22 se presentan los resultados de la prueba de correlación de la hipótesis específica 3. En ella se puede observar un nivel de  $0.000 < 0.05$  lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de Pearson de 0.529 lo que indican que la dimensión comunicación horizontal y la variable satisfacción laboral se relacionan en

un nivel moderado de acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa

MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.

**CAPÍTULO IV**  
**DISCUSIÓN**



El objetivo general de la investigación busca establecer el nivel de relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023. En ese sentido, lograr este objetivo demandó la elaboración y aplicación de dos cuestionarios de recolección de datos validados por juicio de expertos y confiables mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach. Respecto a este último punto, es preciso mencionar que la prueba de comunicación interna presenta un resultado alfa de Cronbach de 0,925, y la prueba de satisfacción laboral un resultado alfa de Cronbach 0,908, estos resultados permiten recoger los datos de la muestra de manera adecuada para probar las hipótesis.

Los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis general demuestran un nivel de correlación moderado ( $r=0.668$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Esquivel (2022) en su tesis *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019*, quien en sus resultados demuestra que la comunicación interna y la satisfacción laboral presenta un nivel de correlación positiva alta ( $r=0.701$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Asimismo, se contrasta con los resultados de Rentería et al. (2023) en su artículo “Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero” quienes indican que la satisfacción laboral se relaciona de manera altamente significativa con la comunicación interna ( $r=0,845$ ;  $\text{Sig.}=0.001$ ). Estos resultados son evidencias suficientes para indicar que una comunicación interna eficiente permite coordinar oportunamente las tareas a realizar, integrar a los colaboradores, desarrollar la identificación del colaborador con

la empresa haciendo que sean parte importante de la misión, la visión y los valores de la empresa, estos beneficios de la comunicación interna hace que los colaboradores se sientan satisfechos con el trabajo que realizan en la empresa pues se sienten identificados con los logros que obtiene la organización en el mercado.

Los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis específica 1 demuestran un nivel de correlación moderado ( $r=0.598$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023 Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Ventura (2021) en su tesis *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018*, quien demuestra que la comunicación ascendente y la satisfacción laboral se relacionan en un nivel moderado ( $r=0,480$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Estos resultados permiten corroborar lo que se indica en la teoría de la investigación cuando se afirma que la comunicación ascendente es importante porque permite a los directivos conocer las necesidades, percepción, problemas, dificultades y opiniones de los colaboradores permitiendo a la parte directiva tomar medidas correctivas que atiendan dichas necesidades, por lo tanto, los colaboradores sentirán que son escuchados y que sus opiniones son importantes para desarrollar de forma eficiente sus labores en el área de trabajo.

Los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis específica 2 demuestran un nivel de correlación moderado ( $r=0.633$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023 Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Llamosas (2022) en su tesis *Comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad*

*Alas Peruanas – Filial Chiclayo, 2019*, quien en sus resultados demuestra que la comunicación descendente y la satisfacción laboral se relacionan de manera significativa y moderada ( $r=0.540$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Estos resultados permiten corroborar lo que indican los teóricos consultados en el estudio, cuando afirman que una comunicación descendente permite que los colaboradores realicen sus trabajos de forma eficiente y eficaz porque tienen oportunamente la información que orientan el desarrollo de las funciones que tienen que desarrollar en las áreas operativas.

Los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis específica 3 demuestran un nivel de correlación moderado ( $r=0.529$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Zapata (2020) en su tesis *Relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores de una organización educativa de Chincha Alta*, se concluyó que la comunicación horizontal se relaciona en un nivel moderado con la satisfacción laboral de los colaboradores ( $r=0.628$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Estos resultados permiten corroborar las informaciones teóricas desarrolladas cuando se afirma que una comunicación horizontal promueve el trabajo en equipo o colaborativo, facilita y promueve el trabajo en equipo, fortalece la integración e interacción de los miembros de la organización haciendo que el desarrollo de las funciones sea más eficiente y por ende mejore los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**

De acuerdo con el cumplimiento del objetivo general, se concluye que existe una relación positiva y moderadamente significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023, en concordancia con el resultado R de Pearson de 0.668 a un nivel de significancia de 0.000. En ese sentido, se puede mencionar que mientras la empresa mejore la comunicación entre todos sus integrantes, mejora la satisfacción laboral de los colaboradores, en el sentido que estarán mejor informados, tendrán la información en el momento oportuno y les permitirá tomar mejores decisiones que beneficien a la empresa.

De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 1, se concluye que existe una relación positiva y moderadamente significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023, en concordancia con el resultado R de Pearson de 0.598 a un nivel de significancia de 0.000. En ese sentido, se puede mencionar que mientras los colaboradores comuniquen adecuadamente las actividades, logros, cumplimiento de metas a los jefes directos y estos comprendan y valoren la información recibida, entonces mejora el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa.

De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 2, se concluye que existe una relación positiva y moderadamente significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023, en concordancia con el resultado R de Pearson de 0.633 a un nivel de significancia de 0.000. En ese sentido, se puede mencionar que mientras se mejore la comunicación entre los directivos hacia el personal de la empresa, estos estarán mejor informados, permitiéndoles

tomar mejores decisiones, entonces, mejora inherentemente la satisfacción laboral en la empresa.

De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 3, se concluye que existe una relación positiva y moderadamente significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023, en concordancia con el resultado R de Pearson de 0.529 a un nivel de significancia de 0.000. En ese sentido, se puede mencionar que mientras se mejore la comunicación entre los colaboradores del mismo nivel jerárquico. entonces mejora las relaciones interpersonales, el logro de objetivos, la identificación con la empresa, y por ende el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa.

**CAPÍTULO VI**  
**RECOMENDACIONES**

En concordancia con la conclusión general que relaciona moderadamente la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023, se recomienda al jefe de recursos humanos implementar un plan de acción de comunicación interna, que comprenda acciones como sensibilización sobre la importancia de la comunicación entre jefes y colaboradores, promover conversatorios dinámicos sobre el cumplimiento de actividades con el afán de recomendar acciones de mejoras, desarrollar mecanismos que agilicen la transmisión y recepción de información, entre todos los integrantes de la empresa de tal forma que mejore el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa.

En concordancia con la conclusión específica 1 que relaciona moderadamente la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023, se recomienda aplicar un mapa de empatía, que permita fortalecer la fluidez de información los jefes y los colaboradores de la empresa. Este mapa de empatía debe comprender el desarrollo de conversatorio no rígidos sino informales entre colaboradores y jefes de tal forma que los colaboradores puedan expresar lo que sienten y piensan sin la presión que estás hablando con el jefe, asimismo, debe comprender el cumplimiento de los objetivos de las áreas de trabajo sin el ánimo de sancionarlos sino de orientarlos a desarrollar eficientemente sus funciones.

En concordancia con la conclusión específica 2 que relaciona moderadamente la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023, se recomienda implementar acciones y estrategias del engagement gerencial, que permita desarrollar el compromiso del colaborador mediante la efectividad en la



transmisión de la información transmitida desde los jefes a los colaboradores, para ello se debe desarrollar o fortalecer las habilidades directivas de los jefes como el liderazgo, toma de decisiones, empatía, comunicación entre otros, asimismo, se debe promover conversaciones empáticas que permita desarrollar la fluidez de la información.

En concordancia con la conclusión específica 3 que relaciona moderadamente la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023, se recomienda desarrollar actividades como el focus group, que permite escuchar a los colaboradores, ser empáticos, contribuir al logro de los objetivos, mejorar las relaciones interpersonales, fortalecer el trabajo en equipo, optimizar la toma de decisiones en el nivel en que se encuentran, agilizar la resolución de conflictos, estas acciones permitirán desarrollar un trabajo en armonía contribuyendo con la satisfacción laboral de los colaboradores.

## **REFERENCIAS**

Bercelero, B. (2012). *Comunicación interna en la empresa, claves y desafíos*. Wolters Kluwer.

Chiang, M., Salazar, M., Martin, M., & Núñez, A. (2008). Salud de los trabajadores. (Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*, 16(1), 53–59. [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382008000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382008000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021, junio). *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe: Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina*. Cepal. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46955/1/S2100277\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46955/1/S2100277_es.pdf)

De León, B. (2018). *Comunicación interna y manejo de conflictos: Estudio realizado en el área administrativa de una fábrica de ropa y comercializadora de prendas de vestir en la zona 3 de Quetzaltenango* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio de la Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/De-Leon-Blanca.pdf>

Esquivel, R. (2022). *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio de la Universidad José Carlos Mariátegui. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1477>

Fernández, C. (2020). *Análisis de la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los trabajadores de una empresa industrial: Caso COESAC – Sede Los Olivos* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].

Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú.  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/erevistas.saber.ula.ve/index.php/visiongerencial/article/viewFile/17056/21921928247>

Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa y mixta* (10ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R., & García, B. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1), 1-8.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572009000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000100007)

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020, diciembre). *Población ocupada de Lima Metropolitana disminuyó en 15,3% en el trimestre móvil diciembre 2020 y enero-febrero 2021*. INEI. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-ocupada-de-lima-metropolitana-disminuyo-en-153-en-el-trimestre-movil-diciembre-2020-y-enero-febrero-2021-12784/>

Llamosas, S. (2022). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4698>

Loor, C. (2019), *Análisis de la gestión de comunicación interna y su incidencia en el desarrollo institucional de Gobiernos Autónomos Descentralizados Caso: GAD de Sucre, año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad de Guayaquil.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38636>

- Márquez, M. (2021, diciembre). *Satisfacción laboral*. Gestipolis.  
<https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial - México. *Comuni@cción - Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 8(2), 148-158.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000200008&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000200008&script=sci_abstract)
- Muñoz, R., & Vásquez, K. (2022). *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Huaygayoc – Bambamarca* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5699>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo (2020, mayo). *El COVID-19 y el mundo del trabajo*. OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_740981.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf)
- Palma, S. (2005). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC*. Universidad Ricardo Palma.
- Pelayo, A., & Quispe, A. (2023) *Comunicación organizacional y desempeño laboral en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Los Olivos* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. ]<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114290>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). *Satisfacción laboral*. Morata.

- Rentería, E., Vargas, M., & Márquez, B. (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *Tsafiqui - Revista científica en ciencias sociales*, 13(20), 14-30. <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v13i20.1099>
- Saldaña, M. (2016). *Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal*. Pirámide.
- Triola, M. (2018). *Estadística* (12ª ed.). Pearson.
- Ventura, Y. (2021). *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1297>
- Vivas, A., Solís, D., & Quiñonez, J. (2022). Comunicación organizacional interna como factor determinante en el desempeño laboral. *Revista Iberoamericana de Estudios en Educación*, 17(4), 938-955. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8800951>
- Zapata, E. (2020). *Relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores de una organización educativa de Chincha Alta* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/38ce5698-1ecf-40a9-9d3d-b1b1497a9ec6>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Comunicación interna y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho - 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023?  <b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación ascendente y la	<b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.  <b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación ascendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA	<b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.  <b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA	<b>Variable 1: Comunicación interna</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
			Comunicación ascendente	- Trato cordial - Rapidez de respuesta - Comunicación fluida. - Retroalimentación	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Comunicación descendente	- Orden y mandatos. - Información precisa. - Valora debilidades y fortalezas del colaborador. - Uso de canales adecuados	
Comunicación Horizontal	- Agiliza proceso de toma de decisiones - Trabajo en equipo. - Coordinación de tareas.				



<p>satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de</p>	<p>Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.</p> <p>Establecer la relación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.</p> <p>Establecer la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.</p>	<p>Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomenta relaciones interpersonales.</li> </ul>		
	<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b>					
				<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
				Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo del proyecto vida.</li> <li>- Ambiente agradable</li> <li>- Autonomía en el desarrollo de funciones</li> </ul>	<p>1. Totalmente en Desacuerdo</p> <p>2. Parcialmente en desacuerdo</p> <p>3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo</p> <p>4. Parcialmente de acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
				Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones laborales</li> <li>- Seguridad y salud en el trabajo</li> <li>- Cumplimiento de metas</li> </ul>	
			Reconocimiento en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento laboral</li> <li>- Ascensos y promoción laboral</li> <li>- Valoración del talento</li> </ul>		
			Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneraciones adecuadas y puntuales</li> <li>- Sistemas de recompensas</li> <li>- Desarrollo profesional</li> </ul>		

los colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas, San Juan de Lurigancho – 2023?					
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadísticos utilizados</b>	
<b>Tipo:</b> Básico <b>Nivel :</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental <b>Enfoque:</b> cuantitativo	<b>Población:</b> 197 colaboradores de la empresa MGA Ingenieros Contratistas <b>Muestra:</b> 131 colaboradores de la empresa.	<b>Variable:</b> Comunicación interna <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de comunicación interna. <b>Variable:</b> Satisfacción laboral <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de satisfacción laboral.	<b>Estadísticos descriptivos:</b> - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos - Media aritmética <b>Estadísticos correlacionales</b> - R de Pearson		

## Anexo 2. Cuestionarios de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

**Indicaciones.** Este cuestionario tiene unas frases relativamente cortas que permiten hacer una descripción de cómo se desarrolla la comunicación interna en la empresa. Se solicita responde a cada uno de los items de forma adecuada y con la mayor sinceridad posible puesto que la información será valiosa para realizar esta investigación.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>						
1	El jefe se preocupa por atender las necesidades de los colaboradores.	1	2	3	4	5
2	El jefe es abierto a escuchar las inquietudes de los colaboradores	1	2	3	4	5
3	Los pedidos de los colaboradores son atendidos de forma inmediata	1	2	3	4	5
4	Se realiza una planificación para atenuar las necesidades del área de trabajo.	1	2	3	4	5
5	Se accede hablar con el jefe de manera directa sin intermediarios.	1	2	3	4	5
6	El jefe realizar reuniones con los colaboradores para que presenten los informes de sus objetivos.	1	2	3	4	5
7	Usted recibe recomendaciones u orientaciones de sus jefes directos.	1	2	3	4	5
8	Los informes semanales y mensuales reciben una retroalimentación por parte de los jefes.	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>						
9	El jefe brinda las indicaciones y es persistente con el cumplimiento de estos.	1	2	3	4	5
10	El jefe impone su autoridad para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5

11	La información que se brinda de los jefes está referidos al desarrollo de las funciones de los colaboradores.	1	2	3	4	5
12	La informa que se brinda al colaborador le permite tomar decisiones adecuadas.	1	2	3	4	5
13	El jefe realiza capacitaciones para fortalecer las competencias del colaborador.	1	2	3	4	5
14	El jefe identifica las debilidades del colaborador para implementar políticas de mejora.	1	2	3	4	5
15	El jefe mantiene un canal de comunicación directa para la pertinencia de la información.	1	2	3	4	5
16	Los correos que se envían a los jefes son respondidos de forma inmediata.	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>						
17	La información entre las áreas le permite tomar mejores decisiones.	1	2	3	4	5
18	Las decisiones permiten resolver los problemas inmediatos de la empresa.	1	2	3	4	5
19	Los colaboradores se comprometen para lograr los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
20	Se realizan reuniones de camaradería para integrar al personal de la empresa.	1	2	3	4	5
21	Las tareas se coordinan precisamente para lograr un mejor resultado.	1	2	3	4	5
22	Las tareas se distribuyen de manera adecuada entre todos los integrantes del equipo.	1	2	3	4	5
23	Se fomenta las relaciones interpersonales con la finalidad de integrar a los miembros de la empresa.	1	2	3	4	5
24	El clima laboral en la empresa es positiva y armonioso para el desarrollo de las tareas de cada área.	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

**Indicaciones.** Este cuestionario tiene unas frases relativamente cortas que permiten hacer una descripción tu nivel de satisfacción laboral en la empresa. Se solicita responde a cada uno de los items de forma adecuada y con la mayor sinceridad posible puesto que la información será valiosa para realizar esta investigación.

1. Totalmente de acuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
--------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA</b>						
1	La empresa promueve el desarrollo de los proyectos de vida.	1	2	3	4	5
2	La empresa apoya el desarrollo profesional de sus colaboradores.	1	2	3	4	5
3	Consideras que el ambiente donde desarrollas tus funciones son las adecuadas.	1	2	3	4	5
4	Existe compañerismo entre los colaboradores que permite un trabajo eficiente.	1	2	3	4	5
5	Tienes todos los implementos necesarios para desarrollar eficientemente tus funciones.	1	2	3	4	5
6	Tienes la capacidad de tomar decisiones en el área donde te desempeñas.	1	2	3	4	5
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
7	Los materiales que dispones son los adecuados y suficientes para desarrollar sus funciones.	1	2	3	4	5
8	Existe una renovación constante de materiales para trabajar con seguridad.	1	2	3	4	5
9	Existe políticas de seguridad en el trabajo para el cuidado del colaborador.	1	2	3	4	5
10	La empresa tiene un seguro para el cuidado de sus colaboradores.	1	2	3	4	5
11	Existen las condiciones para cumplir con las metas planificadas en la empresa.	1	2	3	4	5

12	Las metas que se formulan están planificadas y son alcanzables.	1	2	3	4	5
<b>RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO</b>						
13	Existe una política de reconocimiento por el logro de metas.	1	2	3	4	5
14	La empresa reconoce el pago de horas extras a los trabajadores.	1	2	3	4	5
15	La empresa tiene una política de ascenso de acuerdo con el tiempo servicio del colaborador.	1	2	3	4	5
16	Cuando falta personal primero se busca ascender al personal interno de la empresa.	1	2	3	4	5
17	La empresa designa al colaborador en el puesto de acuerdo con su perfil profesional	1	2	3	4	5
18	La empresa valora la capacitaciones y perfeccionamiento técnica que realiza el colaborador.	1	2	3	4	5
<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>						
19	Las remuneraciones mensuales en la empresa se pagan puntualmente.	1	2	3	4	5
20	Existe un reconocimiento económico por el logro de los objetivos del área.	1	2	3	4	5
21	La empresa tiene una política de recompensas hacia los colaboradores.	1	2	3	4	5
22	Las recompensas de la empresa son adecuadas para el tiempo de trabajo que se desarrolla.	1	2	3	4	5
23	Consideras que aplicas tus conocimientos profesionales en el desarrollo de tus funciones.	1	2	3	4	5
24	Existe una política de desarrollo profesional por parte la empresa hacia los colaboradores.	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

#### Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia

#### Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ x ]      Estadístico [ ]

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.



#### Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia

#### Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ x ]      Estadístico [ ]

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.



**Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang \_\_\_\_\_

DNI: 40968849 \_\_\_\_\_

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang \_\_\_\_\_

DNI: 40968849 \_\_\_\_\_

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.



**Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Tassara Salviati, Carlos

DNI: 40969058

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Tassara Salviati, Carlos

DNI: 40969058

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

## Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

autonomape.turnitin.com/viewer/submissions/oid:27421:370605172?locale=es-MX

JHONATAN PEDRO CRUZ MESCUA TESIS PARA REPOSITORIO\_JHONATAN ... Cambiar a la nueva versión Detalles de la entrega

**COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**  
COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MGA INGENIEROS CONTRATISTAS, SAN JUAN DE LURIGANCHO - 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR**  
JHONATAN PEDRO CRUZ MESCUA  
ORCID: 0009-0008-2778-5705

**ASESOR**  
MG. JAMES ARÍSTIDES PAJUELO RODRÍGUEZ  
ORCID: 0000-0002-2382-2897

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

111 Exclusiones por similitud

**18%**  
Similitud general

1	repositorio.autonoma.edu.pe INTERNET	15%
2	hdl.handle.net INTERNET	<1%
3	Universidad César Vallejo el 201... TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
4	Roxana Elizabeth Díaz Muñoz, K... REFERENCIA CRUZADA	<1%
5	Universidad Autónoma del Perú ... TRABAJOS ENTREGADOS	<1%

Compartir

Página 1 de 81

18% Similitud general

Detalles del documento

AI

## Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

San Juan de Lurigancho, 15 de Agosto del 2023

**Señores**  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**  
**Presente.**

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr(a) ..Cruz.Mescua.Jhonatan.Pedro.... identificado con DNI ....74.178.787.... a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa... ..MGA Ingenieros Contratistas S.A.C., San Juan de Lurigancho – 2023....."

Estas actividades fueron realizadas los días ..07,08 y 09 de Agostos del 2023.. (día, mes y año) en la Av. Portada del sol 884 urb. Zarate, San Juan de Lurigancho., respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa MGA Ingenieros Contratistas S.A.C.....

El Sr(a) Cruz Mescua Jhonatan Pedro.. contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a .....los colaboradores.....(colaboradores o clientes, según sea el caso), quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente



**Angeles Rodriguez S.**  
**Dpto. RR.HH**

Av. Portada del sol 884 Urb. Zarate, San Juan de Lurigancho, Lima. 944 774 892





101	3	5	5	3	3	4	4	2	4	5	3	3	3	4	5	4	3	3	5	5	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
102	1	1	1	3	3	1	1	1	3	4	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1	1	1	1	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
103	3	2	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5				
104	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
105	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
106	3	3	4	2	4	4	2	1	2	4	4	4	2	2	2	2	1	2	4	5	5	5	2	2	2	1	4	4	4	4	1	3	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	2	4	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	5	4	5	5	1	1	5	5	4	4	4	2	2	3	4	4	5	5	2	4	4	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2	
108	2	3	3	2	2	2	1	1	2	4	2	1	1	4	1	2	3	3	1	2	4	5	4	4	2	2	1	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	5	2	1	2	4	5	4	2	2	2	2	2			
109	2	2	2	4	4	3	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3			
110	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5				
111	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	2	2	4	4	4	4	2	2	1	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
114	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
115	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	5	4	2	2	5	5	5	2	4	2	2	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
116	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	4	4	4	4		
117	1	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	5	3	2	2	4	4	5	5	3	4	2	2	2	2	3	3	5	3	5	4	4	2	4	5	4	4	5		
118	2	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
119	4	1	4	2	3	4	1	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	4	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
120	2	3	4	4	4	2	2	1	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	5	2	1	4	1	5	4	4	3	3	1	1	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	2	2	2		
121	2	3	4	4	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	5	4	4	2	2	2	2	2	4	2	5	4	2	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	
122	3	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	4	5	3	3	2	4	4	4	4	
123	5	5	5	5	5	4	2	1	4	5	5	5	4	3	2	2	4	2	4	4	2	3	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	3	5	2	2	2	2	2	2	2		
124	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	5	4	4	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
125	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2		
126	2	2	2	2	2	5	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	
127	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	1	5	4	4	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
129	3	1	3	4	3	4	1	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
130	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	
131	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	