



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAS  
LASTER S.A.C INDEPENDENCIA, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**LUCIANO CASTRO, YANET**

**ASESORA**

**Dra. REY CÓRDOVA DE VELÁZQUEZ, NÉRIDA GLADYS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANIFICACIÓN**

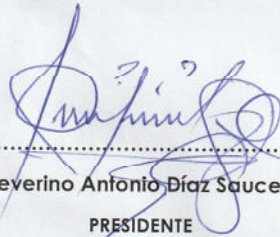
**LIMA – PERÚ**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) Luciano Castro Yanet cuyo título es: Calidad de Comunicación Interna y el Nivel de Satisfacción laboral en la Empresa Industrias Laster S.A.C Independencia, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: (15) (Quince).

Lima, 12 de julio del 2018



.....  
**Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo**  
**PRESIDENTE**



.....  
**Mg. Carlos Antonio Casma Zarate**  
**SECRETARIO**



.....  
**Dra. Nérida Gladys Rey Córdova de Velázquez**  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

Dedico este Tesis a mis padres y a mis 6 hermanos, por apoyarme tanto moralmente y económicamente y estar por siempre conmigo con su apoyo incondicional en esta etapa universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mis maestros por su entrega y esfuerzo para enseñarnos, por su apoyo durante esta carrera universitaria y en especial a mi asesora por este trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia

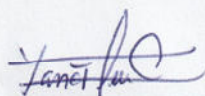
## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Luciano Castro, Yanet con DNI N° 76749823, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e informaciones que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima 12 de julio del 2018



---

Luciano Castro, Yanet

DNI: 76749823

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Calidad de Comunicación Interna y el Nivel de Satisfacción Laboral en la Empresa Industrias Laster S.A.C Independencia 2018.”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en administración.

**Luciano Castro Yanet**

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>PÁGINAS DEL JURADO</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b>	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad Problemática	<b>1</b>
1.2. Trabajos Previos	<b>2</b>
1.2.1. En el contexto nacional	<b>2</b>
1.2.2. En el contexto internacional	<b>3</b>
1.3. Teorías relacionadas al tema	<b>4</b>
1.3.1 Bases teóricas de la comunicación interna	<b>4</b>
1.3.1.1 Beneficios de comunicación interna	<b>5</b>
1.3.1.2 Tipos de comunicación interna	<b>6</b>
1.3.1.3 Plan de Comunicación Interno	<b>8</b>
1.3.1.4 Objetivos globales de la comunicación interna	<b>9</b>
1.3.1.5 Dimensiones de la comunicación interna	<b>10</b>
1.3.2 Bases teóricas Satisfacción Laboral	<b>11</b>
1.3.2.1 Teoría de la jerarquía de las necesidades	<b>12</b>
1.3.2.2 Teoría de los dos Factores de Herzberg	<b>13</b>
1.3.2.3. Factores Organizacionales que inciden en la Motivación	<b>14</b>
1.3.2.4. Objetivos de satisfacción laboral	<b>15</b>
1.3.2.5. Dimensiones de la Satisfacción laboral	<b>16</b>
1.3.3. Definición de términos básicos	<b>17</b>
1.4. Formulación del problema	<b>18</b>
1.4.1 Problema general	<b>18</b>
1.4.2 Problemas específicos	<b>18</b>
1.5. Justificación del estudio	<b>19</b>
1.6. Hipótesis	<b>19</b>
1.6.1. Hipótesis General	<b>19</b>
1.6.2. Hipótesis Específicos	<b>19</b>
1.7. Objetivos	<b>20</b>
1.6.1. Objetivos General	<b>20</b>
1.6.2. Objetivos Específicos	<b>20</b>
<b>II. METODOLOGÍA</b>	<b>20</b>
2.1. Enfoque de la investigación	<b>20</b>
2.2. Tipo de investigación de acuerdo al Nivel de estudio	<b>21</b>
2.3. Tipo de investigación de acuerdo al fin	<b>21</b>
2.4. Diseño de investigación	<b>21</b>
2.5. Operacionalización de las variables	<b>22</b>
2.6. Población y Muestra	<b>23</b>
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	<b>23</b>

2.8.	Métodos de análisis de datos	26
2.9.	Aspectos éticos	26
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>26</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>38</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>41</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>42</b>
	REFERENCIAS	43
	ANEXOS	46



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	22
Tabla 2	Validez del instrumento	24
Tabla 3	Confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach	25
Tabla 4	Estadística de fiabilidad alfa de Cron Bach	25
Tabla 5	Tabla estandarizada de confiabilidad	25
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la variable “Calidad de comunicación interna”	27
Tabla 7	Distribución de frecuencia de la dimensión “Importancia del personal”	28
Tabla 8	Distribución de frecuencia de la dimensión “Cambio de actitudes”	29
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión “Incremento de producción”	30
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la variable “nivel de satisfacción laboral”	30
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la dimensión “Condiciones de trabajo”	31
Tabla 12	Distribución de frecuencias de la dimensión “Interacción”	32
Tabla 13	Distribución de frecuencias de la dimensión “Bienestar”	33
Tabla 14	Prueba de normalidad	
Tabla 15	Correlación entre la variable calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral	34
Tabla 16	grado de correlación	34
Tabla 17	Correlación entre la dimensión importancia del personal y la variable el nivel de satisfacción laboral	35
Tabla 18	Correlación entre la dimensión cambio de actitudes y la variable el nivel de satisfacción laboral	35
Tabla 19	Correlación entre la dimensión incremento de producción y la variable el nivel de satisfacción laboral	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras de la variable Calidad de comunicación interna	27
Figura 2. Diagrama porcentual de la dimensión Calidad de comunicación	27
Figura 3. Gráfico de barras de la dimensión Importancia del personal	28
Figura 4. Diagrama porcentual de la dimensión Importancia del personal	28
Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión de Cambio de actitudes	28
Figura 6. Diagrama porcentual de la dimensión Cambio de actitudes	28
Figura 7. Gráfico de barras de la dimensión de Incremento de producción	29
Figura 8. Diagrama porcentual de la dimensión Incremento de producción	29
Figura 9. Gráfico de barras del variable nivel de satisfacción laboral	30
Figura 10. Diagrama Porcentual del variable nivel de satisfacción laboral	30
Figura 11. Gráfico de barras de la dimensión Condiciones de trabajo	31
Figura 12. Diagrama porcentual de la dimensión Condiciones de trabajo	31
Figura 13. Gráfico de barras de la dimensión Interacción	31
Figura 14. Diagrama porcentual de la dimensión Interacción	31
Figura 15. Gráfico de barras de la dimensión Bienestar	32
Figura 16. Diagrama porcentual de la dimensión Bienestar	32

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de comunicación interna con nivel de satisfacción laboral en la empresa Industrias Laster S.A.C Independencia 2018. Para la investigación se utilizó nivel de estudio descriptivo- correlacional, de tipo aplicada y con diseño no experimental de corte transversal. Tuvo una muestra de 50 trabajadores igual a la población, cabe resaltar que para la recolección de datos se elaboró un cuestionario de tipo Likert. Los datos fueron procesados y analizados en el programa SPSS versión 24, a partir de ello se pudo obtener la prueba de Alfa de Crombach para verificar la confiabilidad del instrumento, se realizó la prueba de normalidad para este caso se escogió la prueba de Shapiro Wilk por que la muestra es 50 personas y los resultados arrojaron que la investigación es no paramétrica por lo tanto se utilizó la prueba de correlación de hipótesis de Rho Spearman y se obtuvo como resultado que la calidad de comunicación interna tiene relación con el nivel de satisfacción laboral en la Empresa Industrias Laster SAC Independencia 2018.

**Palabras clave:** Calidad de comunicación interna y Nivel de satisfacción laboral

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between quality of internal communication and level of job satisfaction in the company Industrias Laster S.A.C Independencia 2018. For the research, a descriptive-correlational level study was used, of the applied type and with a non-experimental cross-sectional design. It had a sample of 50 workers equal to the population, it should be noted that for the data collection a Likert questionnaire was elaborated. The data were processed and analyzed in the SPSS version 24 programs, from which it was possible to obtain the Crombach's Alpha test to verify the reliability of the instrument, the normality test was carried out, for this case the Shapiro Wilk test was chosen. that the sample is 50 people and the results showed that the research is non-parametric therefore the Rho Spearman hypothesis correlation test was used and it was obtained as a result that the quality of internal communication is related to the level of job satisfaction in Laster Industries SAC Independencia 2018.

**Keywords:** Quality of internal communication and Level of job satisfaction

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad problemática**

En el Perú, la calidad de comunicación interna representa el componente indispensable en las organizaciones, sean estas, privadas o públicas, ya que la comunicación interna es muy importante. Pues tiene un papel interesante para desarrollar competencias nuevas, que tienen un contrato o una vinculación entre el colaborador y la empresa: trabajo en equipo, responsabilidad, respeto, lealtad. En las organizaciones es importante que exista un ambiente de trabajo agradable, de armonía donde exista respeto entre el jefe y el colaborador y por supuesto que sea premiado por su desempeño en el trabajo donde el colaborador tenga una motivación con viajes, bonos, etc. Y de ese modo aportaran valor e inspiraciones a los demás compañeros.

Por ende este trabajo esta enfocado en el análisis de la gestión privada a nivel empresarial para orientar las estrategias o herramientas que se utiliza para manejar los recursos ya sean personas, herramientas del trabajo y administrativos de una forma más eficiente con la ayuda del continuo desarrollo de la tecnología que hoy en día es más dinámico.

Hoy en día podemos ver que la comunicación organizacional interna se considera muy débil porque no tienen esa capacidad de trabajar en equipo simplemente se enfocan en su propio espacio y sus metas no toman en cuenta las opiniones de los demás compañeros; es por ello que hay empresas que fracasan no llegan a cumplir las metas trazadas en un periodo determinado como son en este caso las pequeñas y medianas empresas ya que los dueños están centradas generalmente a su propio beneficio, implementando nuevas herramientas y planes para la empresa.

Para tratar la comunicación interna nos centramos en la empresa Industrial Laster ya que la comunicación es débil, ya sea porque está mal asesorada, los objetivos no están definidos y una visión no asegurara un resultado positivo y desempeño que se ve resaltado en el cumplimiento de las tareas de cada uno de las funciones y deberes que tiene cada trabajador. Se ha podido observar que en la gerencia así mismo en cada una de las subgerencias no hay una calidad de comunicación interna principalmente en la administración de recursos humanos ya que existen trabajadores que ocupan puestos que nos les corresponde, no cuentan con el perfil requerido, obviamente esto produce un malestar entre los empleados.

Es importante que un líder tenga que ser una persona preparada que esté informada y sepa cómo realizar su función de una manera eficaz de esa manera sea satisfactorio para los trabajadores.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes nacionales**

Valle (2016) en su investigación tuvo como finalidad establecer la conexión entre la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa industrial. La investigación realizada es de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental. Y se concluyó que definitivamente hay una conexión entre las variables con un resultado de Rho spearman  $p=0.853$ .

Pineda y Gamarra (2013). En su investigación tuvo como objetivo determinar que coincidencia hay entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. Se trabajo con una población de 70 trabajadores, y finalmente como conclusión se obtuvo una coincidencia muy alta de Rho de Spearman de 0.805.

Quispe (2012) investigo sobre el Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac Andahuaylas, 2015 el citado trabajo es descriptiva correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó como instrumento un cuestionario. Con una muestra de 30 y como resultado de Rho Spearman dio 0.377. Lo cual indica que hay una dependencia muy baja entre las variables de estudio.

### **1.2.2 Antecedentes internacionales**

Vásquez (2015) investigo a cerca de la comunicación interna y satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de Bodega de Bofosa“Guatemala, cuyo objetivo de investigación es establecer una coincidencia entre ambas con una investigación cuantitativa y diseño no experimental, con la participación de cincuenta colaboradores y como resultado final de Rho Spearman 0.501 con un  $P= 0.01$  (0.05) lo cual demuestra que aceptamos la hipótesis de investigación y por ende hay una coincidencia significativa.

Contreras (2012) en su investigación, tuvo como objeto Desarrollar una propuesta de estrategia de comunicación interna que puede impulsar a la empresa Textiles El Carmen, para mantener un ambiente prospero en la culminación de las metas con una población de 172 trabajadores, y se concluye que los empleados padecen de obligaciones internas porque no manejan o no informan bien a los empleados las tareas o realizar diariamente, simplemente ellos llegan a saber a base de habladurías o a causa de la manipulación de otras personas.

Gómez (2016) investigo referente a la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa confecciones Robalino&Robalino”, en la universidad de ecuador, cuya meta de investigación fue que conexión tienen ambas variables de estudio, el citado trabajo es de tipo correlacional con diseño no experimental y una muestra de 50 y se usó como instrumento el cuestionario para obtener información, y llegamos a la conclusión que finalmente tienen una unión las dos variable.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Bases teóricas de la comunicación interna**

Es la comunicación orientada a los miembros de la empresa, se crea con el motivo de satisfacer las obligaciones de las nuevas sociedades para incentivar a su grupo humano que son el más importante para toda empresa.

Muñiz (2004). Determina que la comunicación interna se crea con la finalidad de responder a las exigencias de las empresas con el fin de motivar a sus trabajadores, en este caso en la empresa industrias Laster se desarrolla poco la comunicación interna porque a veces las opiniones de los trabajadores no se toma en cuenta para mejorar la empresa o actividades que ellos quisieran lograr en un momento determinado. Entonces se sientes desmotivados por no ser tomados en cuenta y no ser reconocidos.

Como podemos ver que hoy en día hay varias empresas que no les interesa ser competitivos no están listos para enfrentarse al éxito, no tienen la menor idea de cómo motivar a sus trabajadores. Es por ello que la comunicación interna es muy importante ya que se desarrolla como herramienta para dar soluciones a las necesidades y crear un

vínculo con los trabajadores. La comunicación entre el jefe y los trabajadores debe ser constante ya que existen empresas donde confunden la comunicación con la información. Porque los directivos creen que con una simple transmisión de mensajes ya están comunicando pero no. Comunicar es pregunta y respuesta.

a) Manuales corporativos.

Los manuales corporativos son herramientas muy importantes dentro de la comunicación porque suman operatividad y permite al trabajador ser eficiente.

b) Revista interna o news.

Las revistas internas son las más utilizadas porque reúne informaciones claves de la empresa ya que es fácil y libre a la opinión de los colaboradores.

c) Nuevas tecnologías.

Las nuevas tecnologías hoy en día están muy avanzadas lo cual hace que tengas más creatividad y permite motivar a los empleados.

#### **1.3.1.1 Beneficios de comunicación interna**

Los beneficios de la comunicación interna para una empresa son netamente importantes porque permite identificar cuáles son los problemas que puedes tener como organización y poder corregirlo en su momento y evitar conflictos entre ellos. Así también ayudara obtener una buena rentabilidad a la empresa ya que estarán trabajando en equipo para lograr un solo objetivo.

Muñiz (2004). Menciona los beneficios de la comunicación interna.

- 1) Disminuye el conflicto y mejora la comunicación entre jefes y colaboradores
- 2) Es una herramienta para los trabajadores, donde la empresa reconocerá su esfuerzo y así ellos se sentirán satisfechos por sus acciones realizadas.
- 3) aumentara la satisfacción de los colaboradores y su compromiso por la empresa.
- 4) permite a la empresa a lograr sus objetivos trazados en un tiempo determinado.
- 5) Mejora la comunicación entre los diferentes departamentos, colaboradores, supervisores, jefes, etc.
- 6) Tiene un carácter dinámico, porque es fácil de adaptarse ala organización.

Los beneficios de la comunicación interna desempeñan un rol muy importante porque impacta diariamente con la gestión de la empresa, mejora el ambiente de trabajo,

garantiza los procesos internos, ayuda a la organización a compartir su política, incrementa la satisfacción de los empleados, ayuda a la empresa a cumplir sus objetivos, mejora la comunicación entre distintas áreas, adapta medidas a la organización.

### **1.3.1.2 Tipos de comunicación interna**

Los tipos de comunicación interna son la descendente lo cual es la mas desarrollada por todas las empresas que es de jefe a trabajador. También esta la comunicación ascendente lo cual es desarrollada de trabajador a jefe ya sea para hacer llegar quejas, o sugerencias. Por ultimo esta la horizontal que es la comunicación entre las personas del mismo nivel o de la misma jerarquía.

#### **1. Comunicación descendente:**

Es cuando la comunicación fluye desde arriba de directivos a supervisores luego a subordinados

Es donde la información es intercambiada desde los directivos hasta los colaboradores a través de esta herramienta se transmiten los objetivos y metas que tiene la empresa de esta manera los colaboradores tendrán conocimiento de las tareas que deben realizar diariamente.

Ivancevich (1997), investigo que esta comunicación esta basada en una línea jerárquica donde las informaciones serán llevadas desde lo más alto cargo a lo más bajo, también se utilizara para desarrollar los objetivos, metas, formas y cultura de la empresa.

En una empresa, las personas que ocupan un puesto de directivo son los encargados de realizar los objetivos que serán ejecutados, esta puede ser realizado a corto, mediano o largo plazo por una persona u otro, que tenga el conocimiento necesario para llevar acabo.

#### **2. La Comunicación ascendente:**

Es la comunicación donde los empleados envían mensajes a través de correo electrónico, buzón de sugerencias etc. a los directivos o otros que ocupan puestos mas altos dentro de la empresa



Es aquella herramienta donde las informaciones fluyen de los colaboradores hacia los directivos. se realizan a través de quejas, sugerencias y reuniones de trabajo.

Ivancevich (1997), determino que es la forma donde las informaciones serán transmitidas de abajo hacia arriba; es netamente importante porque de esta manera estamos evaluando indirectamente la eficacia de esta así los colaboradores se identifican con la organización.

En tal sentido podemos decir que la comunicación ascendente es aquella herramienta donde las informaciones fluyen de los colaboradores hacia los supervisores y de estos a los directivos. se realizan a través de quejas, sugerencias y reuniones de trabajo, de esta manera el trabajador tendrá un conocimiento que tan importante es en la empresa.

### **3. Comunicación horizontal**

Es el dialogo entre las personas del mismo nivel donde existe conversaciones frente a frente es decir pregunta y respuesta donde pueden dar sus opiniones libremente.

Ivancevich (1997), afirma que es aquella comunicación donde los anuncios son notificados entre los mismos miembros del mismo grado a través de las reuniones, intercambio de palabras frente a frente e notificar. Tiene una gran importancia ya que a largo plazo se puede emplear coordinación e integración.

Para ello el encargado de esta área debe tener liderazgo, para mantener una comunicación interna asertiva, frente a frente es decir pregunta y respuesta, como también trabajar en equipo y contar con competencias genéricas para el éxito de la empresa.

#### **1.3.1.3 Plan de Comunicación Interno**

García (1998) describe el plan de la comunicación interna es donde se desarrolla todos los objetivos pues tiene un papel principal que se convierte en una tarea de todas las áreas de la organización.

**Ámbito de la información:** Todos los colaboradores trabajan por un solo objetivo de la organización.

**Ámbito de formación y socialización:** Están presentes actividades de capacitación y celebraciones de cumpleaños, fiestas patrias, navidad, etc. De acuerdo a la cultura de la empresa.

**Ámbito de participación:** Están presentes la colaboración positiva de los miembros de equipo de trabajo, donde se encuentra el reconocimiento, el clima laboral, etc.

Como podemos ver hoy en día la comunicación interna es la clave principal para que la empresa tenga éxito, porque esta implementada para el cliente interno es decir para los trabajadores ya que con esto estaremos pendientes de los problemas o sugerencias que ellos tengan. En este caso aplicamos un plan de comunicación interno para desarrollarlo correctamente donde todos trabajaran por un solo objetivo, y sus necesidades serán satisfechos con premios, bonos etc. por su buen desempeño laboral.

#### **1.3.1.4 Objetivos globales de la comunicación interna**

Capriotti (1998).menciona 5 objetivos

**A nivel relacional:** En este caso estrechar una relación fluida entre los subordinados, jefe, dueños, accionista, proveedores. Atraves de canales adecuados por la empresa frente a las áreas de la compañía

**A nivel operativo:** El nivel operativo facilitara el cambio de notificación entre todos los grados de la compañía.

**A nivel motivacional:** El nivel motivacional como bien lo dice incitar a todo los colaboradores de la empresa por su desempeño laboral. Con bono, viajes, premios, etc.

**A nivel actitudinal:** El nivel actitud lograr la aprobación e incorporación de los subordinados.

**A nivel formativo:** El nivel formativo apoyarse y fortalecer las competencias de la empresa

El objetivo de la comunicación interna es que superen las expectativas de los trabajadores. Dentro de cualquier estructura organizacional cuando nombramos el tema nos referimos de una correcta comunicación donde hay pregunta y respuesta, para ello es necesario tomar en cuenta todos los objetivos y aplicarlos al pie de la letra.

Chiavenato (2001) afirma que la comunicación es donde las personas puedan intercambiar ideas, opiniones y emociones ya sea por mensajes, así ellos expresaran libremente su opinión sin ser juzgados o minimizados es por ello el contacto interno es muy importante desarrollarlo en las empresas. En la empresa industrias Laster sac no ocurre esto porque no pueden expresar sus opiniones libremente, ya sea por miedo, o no tienen la capacidad suficiente de responder a los problemas y trabajan con el único fin de cumplir y ser pagado por el bien que realizan.

### **1.3.1.5 Dimensiones de la comunicación interna**

#### **Dimensión 1. Importancia del personal**

Importancia del personal el objetivo es realizar una conexión entre los trabajadores y la organización para que así se sienta valorado ya que se están tomando en cuenta sus opiniones y se está reconociendo su desempeño laboral de todos los miembros.

Thomas (2002) plantea que el objetivo de toda organización es estrechar una relación entre el colaborador y la empresa tomando en cuenta las opiniones y valorando el trabajo que realizan diariamente así ellos se sentirán contentos de pertenecer a la empresa.

#### **Dimensión 2. Cambio de actitudes**

Los cambios de actitudes es como un trabajador reacciona frente a un cambio en la empresa puede ser por la tecnología que hoy en día está muy avanzada, si está dispuesto a salir de su zona de confort.

Los cambios de actitudes en la empresa son generalmente por la incorporación de las nuevas tecnologías y las nuevas economías, o también por la absorción, fusión. Para ello tener un buen plan de comunicación para evitar una crisis en la organización.

Thomas (2002). Refiere que para que el trabajador no tenga un resultado negativo en la empresa debido a los cambios, por la llegada de nuevas tecnologías o de las nuevas economías es importante, que los trabajadores estén capacitados y saber cuál es el problema de la empresa, para que cuando ocurra esto no sean traumáticos para ellos. Porque de alguna manera ya tienen un conocimiento del porque se está dando el cambio.

### **Dimensión 3. Incremento de la producción**

Es la cantidad de producción que como toda empresa nos interesa que este de la mejor manera.

Thomas (2005). Incremento de producción es cuando la información les llegara correctamente a través de una transmisión donde los empleados conocerán la rentabilidad de la organización. Como podemos ver hoy en día es muy valioso que los empleados estén al tanto de la rentabilidad de la empresa si el trabajo que realizan está dando frutos o no.

En este caso la información les llegara correctamente a través de una transmisión donde los empleados conocerán la rentabilidad de la organización.

### **1.3.2 Bases teóricas Satisfacción Laboral**

#### **Definición conceptual.**

Robbins (1998) indica que es la postura del trabajador frente a sus responsabilidades sean negativas o positivas, estas surgen a partir de lo que es su labor real y las posibilidades del trabajador.

En este sentido podemos decir que es el rango de aprobación del trabajador respecto a su entorno laboral ya que están relacionados con la calidad de trabajo, la rentabilidad de la empresa y las relaciones entre compañeros.

#### **1.3.2.1 Teoría de la jerarquía de las necesidades**

Maslow (1943). Estableció la llamada pirámide de las necesidades

#### **1. Necesidades fisiológicas**

Maslow (1943). Puntualiza que dentro de las fisiológicas están todo lo necesario para sobrevivir y son de orden biológico.

En estas están ubicadas generalmente todo que necesitamos para poder sobrevivir.

## **2. Necesidades de seguridad**

Maslow (1943). Indica que dentro de seguridad está la seguridad del colaborador, el orden dentro del trabajo, la estabilidad, la protección. Pues están lo mas importante como la remuneración, seguridad física, la salud, los familiares.

Como el autor lo menciona en las necesidades de seguridad se encuentran seguridad personal dentro y fuera de la empresa, estabilidad, la familia, la remuneración, salud, etc.

## **3. Necesidades de afiliación**

Maslow (1943). Afirma que dentro de afiliación están las necesidades que se expresan continuamente en el día a día de las personas como el amor, afecto, las ganas de pertenecer a un grupo social.

En otras palabras en la necesidad de afiliación están el amor la pertenecía, todo lo que sucede en la vida diariamente; como casarse, tener familia, etc.

## **4. Necesidades de reconocimiento**

Maslow (1943). explica que existen dos necesidades de reconocimiento: La primera que es el más importante el respeto de sí mismo y el segundo que es el respeto hacia las demás personas, el estatus, la fama, el reconocimiento, reputación, dignidad.

Como el autor lo dice en las necesidades de reconocimiento se encuentran el respeto hacia los demás, el estatus, atención. Dignidad, sentimientos, logros, competencias y libertad. Y lo más importante el respeto hacia nosotros mismos.

## **5. Necesidades de autor relación**

Maslow (1943).determina que la necesidad de autorregulación es el grado superior donde se desarrolla la ayuda desinteresadamente hacia los demás. Ayudar a los demás sin pedir nada a cambio.

### **1.3.2.2 Teoría de los dos Factores de Herzberg**

Herzberg, (1959).”Establece su teoría sobre la motivación que es:

- 1) Factores de higiene
- 2) Factores motivación.

#### **1.3.2.1.1 Factores de Higiene**

Herzberg, (1959) menciona que estos factores son extrínsecos porque evitan la insatisfacción a los colaboradores.

**Supervisión es:** todo lo que el supervisor realiza para sacar adelante su grupo de trabajo. Puede que sea adecuado o también inadecuado.

**Relaciones interpersonales:** En este caso es todo lo relacionado con el trabajador, saber cómo es la relación entre compañeros, cual es el ambiente de trabajo, y como se sienten ellos en la empresa.

**Condiciones de trabajo:** la manera de como trabajas, si tienes buena ergonomía.

**Sueldo:** El sueldo es muy importante para todo trabajador de eso depende toda su familia. Si no esta bien remunerado se encuentra desmotivado.

**Seguridad es:** estar en un trabajo con medidas de seguridad y un contrato que te garantías que estas laborando en una importante empresa.

#### **1.3.2.1.2 Factores Motivante**

Herzberg, (1959) menciona que los factores motivante son intrínsecos

- 1) El reconocimiento: por su buen desempeño en el trabajo
- 2) La responsabilidad: por la actitud que tiene de salir adelante a pesar de los problemas.

- 3) La posibilidad de desarrollo (capacitación): porque cada día esta motivando a sus compañeros a salir adelante.
- 4) Las promociones: los descuentos en la compra de los zapatos porque pertenecen a la familia.
- 5) El logro: felicitarlo por los objetivos logrados y por la manera de trabajar en equipo.
- 6) El estatus: reconocer el trabajo y subirle un puesto más para que se sienta satisfecho en la empresa.

Los factores motivacionales son intrínsecos todo lo que sucede dentro de la empresa relacionado con la tarea de motivar a los trabajadores de cómo tratar, el reconocimiento, la responsabilidad, lealtad, el logro, el estatus y las promociones.

### **1.3.2.3 Factores Organizacionales que inciden en la Motivación**

- 1) Normas de ascenso y calificación: reconocer su esfuerzo y ascenderle el puesto al trabajador.
- 2) Logro del personal: asignarle una tarea al personal de acuerdo a su capacidad así está satisfecho con la labor que desarrolla.
- 3) Responsabilidad: el trabajador tiene que tener una visión de asumir mayor responsabilidad de acuerdo a la empresa.
- 4) Estructura administrativa es: la comunicación se complica en la empresa cuando hay mayor grado de fragmentación.
- 5) Supervisión es: el supervisor tiene que estar capacitado y tener un conocimiento del grupo.

### **1.3.2.4 Objetivos de satisfacción laboral**

Robbins (1998). Afirma que los objetivos son los siguientes:

**Contratar a las personas adecuadas para cada puesto:** Contratar a personas que tengan una meta que cumplir, sobre todo que quieran salir adelante a pesar de los tropiezos.

**Crear lazos con los trabajadores:** Crear relaciones entre los individuos sin importar la antigüedad para ayudarse entre ellos mismos a superar problemas y salir adelante por el bien de la empresa.

**Contar con un sistema de incentivos:** Como podemos ver no todo es dinero pero todo trabajador necesita un salario justo y que sea premiado o reconocido por su desempeño laboral ya sea con bono, vales, viajes, o invitaciones a eventos.

**Promover el trabajo en equipo:** Trabajar en equipo nos permite lograr un meta en corto plazo por lo tanto en toda empresa es necesario que exista eso. Ya que entre compañeros puedan tener más ideas, creatividad de cómo llevar a cabo dicha tarea asignada por la empresa.

Davis y Newstrom (2003) consideran que son emociones y actitudes positivas o negativas del trabajador que transmiten en su puesto de trabajo laboral es lo que el trabajador quiere de su trabajo, que tan importante es en su puesto donde labora. Si toman en cuenta o no sus ideas, opiniones.

### **1.3.2.5 Dimensiones de la Satisfacción laboral**

#### **A. Condiciones de trabajo**

La manera de como trabajas, seguridad, el ambiente si tienes buena ergonomía.

Las condiciones de trabajo aquí los trabajadores buscan que su centro de trabajo tenga un ambiente agradable donde ellos puedan sentirse cómodos y satisfechos logrando así un desempeño favorable para la empresa

Robbins (1999). Menciona que A los colaboradores lo que más le importa es el ambiente que hay en el trabajo, su comodidad individual y donde puedan hacer una buena tarea. Un ambiente cómodo permitiéndole así un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del trabajador.

Como podemos ver a los empleados les interesa trabajar en un medio adecuado en un lugar donde puedan sentirse agradables y tener un mejor desempeño laboral.

#### **B. Interacción**



Es la relación que hay entre dos o más personas o también cosa.

La interacción son comportamientos humanos donde pueden tomar decisiones libremente para maximizar los objetivos de la organización. En el caso de la empresa industrias Laster sac no se desarrolla mucho este tema porque muchas veces las opiniones de los trabajadores no son tomados en cuenta para mejorar los objetivos.

Jensen (1998). Explica que la interacción es un modelo de comportamiento de las personas destacando la racionalidad donde el individuo toma decisiones, ya que maximiza un objetivo con la creatividad.

Como lo explica Jensen la interacción son comportamientos humanos donde pueden tomar decisiones libremente para maximizar los objetivos de la organización, de tal manera que esta haciendo un aporte o sugerencia importante que es lo que falta y como se debe lograr ese objetivo.

## **C. Bienestar**

Es donde una persona encuentra su tranquilidad física y mental

Bienestar en el trabajo es muy importante ya que estamos hablando la remuneración, el trabajo en equipo, la relación que tienen con sus superiores y el modo como está siendo contratado, y que motivación le brindan por su desempeño laboral.

Muñoz (2007). Indica que cuando hablamos de bienestar nos estamos refiriendo al sueldo de cada trabajador, el ambiente donde trabajan, el clima laboral, la conexión entre compañeros y directivos.

Por ello cuando hablamos de bienestar nos estamos refiriendo a la remuneración que los trabajadores reciben por parte de la empresa, y lo más importante para ellos que es el ambiente donde trabajan, la comunicación que hay entre compañeros, los directivos. También están la motivación por su desempeño laboral porque no todo es dinero, por ende deben haber bonos, premios, viajes por ser el trabajador del mes, celebraciones de los cumpleaños etc.

### **1.3.3 Definición de términos básicos**

**Comunicación:** Es donde dos o más personas intercambian palabras.

**Interna:** son las partes internas de una empresa o de un ser vivo.

**Calidad:** Es todo lo bueno ya sea de un servicio o producto.

**Satisfacción:** son necesidades que tiene toda persona como saciar un apetito, pasiones del ánimo, premiar un mérito.

**Laboral:** son todo lo relacionado al trabajo el esfuerzo realizado por los seres humanos.

**Importancia:** Valor que se le da a algo o a alguien, por su manera de actuar

**Personal:** es todo aquello que le pertenece a una persona.

**Cambio:** es donde una persona reemplaza una cosa por otra ya sea por las nuevas tendencias.

**Actitudes:** son comportamientos que se producen por diferentes circunstancias de la vida cotidiana

**Incremento:** es aumentar todo lo que pueda hacerse más grande en cantidad o magnitud.

**Producción:** fabricación y procesamiento de bienes materiales.

**Condiciones:** es donde se encuentra algo o alguien.

**Trabajo:** son acciones realizadas por el hombre.

**Interacción:** es la relación que hay entre dos o más personas o también cosas.

**Bienestar:** es donde una persona encuentra su tranquilidad física y mental.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral en la empresa Industrias Laster S.A.C, Independencia ,2018?

### **1.4.2. Problema específico.**

¿Qué relación existe entre la importancia del personal y el nivel de satisfacción laboral en la empresa Industrias Laster S.A.C, Independencia, 2018?

¿Qué relación existe entre el cambio de actitudes y el nivel satisfacción laboral en la empresa Industrias Laster S.A.C, Independencia, 2018?

¿Qué relación existe entre el incremento de la producción y el nivel de satisfacción laboral en la empresa Industrias Laster S.A.C, Independencia, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio.**

El presente trabajo de investigación se justifica porque permite determinar la calidad de comunicación interna que ejerce el encargado de la empresa industrias Laster en independencia, así como establecer el nivel de satisfacción que reciben los trabajadores, y en base al análisis correspondiente se formula estrategias y acciones de mejora. La importancia de esta investigación es para que la empresa tome en cuenta las necesidades que tienen las personas y como deben comunicar los cambios que tienen debió a los avances de la tecnología.

Los beneficiarios son los empleados y la empresa porque mejorara las relaciones entre ellos y tendrán una mejor productividad

Los resultados del estudio también sirve para que los directivos del área tengan un referente sobre la calidad de la comunicación y su relación con el nivel de satisfacción laboral; lo que permitirá diseñar estrategias y tomar medidas preventivas y correctivas para lograr el beneficio requerido.

Si se mejora la calidad de comunicación, ellos estarán más motivados y satisfechos de formar parte de la organización; lo que les permitirá identificarse y sentirse orgullosos de ser parte de la empresa.

La presente investigación puede servir de base para llevar a cabo otras investigaciones tomando en cuenta las variables de estudio.

## **1.6 Hipótesis.**

### **1.6.1 Hipótesis general.**

La calidad de comunicación interna se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa Industrias Laster S.A.C, Independencia, año 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas.**

- a) La importancia del personal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa Industrias Laster S.A.C, Independencia, 2018.
- b) El cambio de actitudes se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa Industrias Laster S.A.C, Independencia, 2018.
- c) El incremento de producción se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa Industrias Laster S.A.C, Independencia, 2018.

## **1.7. Objetivos de la investigación.**

### **1.7.1 Objetivo general.**

Determinar qué relación existe entre la calidad de la comunicación interna y el nivel de la satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.

### **1.7.2 Objetivos específicos.**

- a) Determinar qué relación existe entre la importancia del personal y el nivel de la satisfacción laboral en la empresa Industrias Laster S.A.C, Independencia, 2018.
- b) Determinar qué relación existe entre el cambio de actitudes y el nivel de la satisfacción laboral en la empresa Industrias Laster S.A.C, Independencia, 2018.

c) Determinar qué relación existe entre el incremento de producción el nivel de la satisfacción laboral en la empresa Industrias Laster S.A.C, Independencia, 2018.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Enfoque de la investigación**

Para la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo. Porque esta basada en resultados numéricos, Hernández, Fernández y Baptista (2006). Porque usa una recopilación de hechos para experimentar una suposición con fundamento numérico y estadístico,

### **2.2. Nivel de estudio**

Se utilizará el nivel de conocimiento descriptivo- correlacional porque se recoge información y describe las variables y comprueban relación entre ellas., Hernández (2004) determina el nivel correlacional para percibir la correlación o nivel que existe entre las variables de estudio.

### **2.3. Tipo**

El tipo de investigación que utilizará es aplicada ya que tiene la finalidad de la utilización de los conocimientos que se van a obtener, comparando la teoría con la realidad, Zorrilla (1993) Nos dice que la aplicada busca descubrir los resultados para componer, ejercer, formar o corregir el problema de la cual se investigo.

### **2.4. Diseño**

El diseño es no experimental - de corte transversal, ya que no existe variación de las variables de investigación y solo se obtendrá información relevante en un periodo definido, Hernández, Fernández, Baptista (2006) informan que el diseño no experimental se estudia sustentándose en la comprobación de los hechos, sin manipular las variables de estudio.

Hernández, Fernández, Baptista (2006) Determina que es Transversal por que los datos serán acumulados en un determinado, tiempo único.

### **2.5 Operacionalización de las variables**

**Tabla 1:**  
*Matriz de operacionalización de variables*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
CALIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA	Thomas (2002) Es la comunicación dirigida a los miembros de la empresa, se crea con el motivo de satisfacer los cargos de las nuevas sociedades para motivar a su grupo de trabajo que es lo más importante para toda empresa.	Es un proceso que se desarrolla con el fin de dar una propuesta de solución al problema. Las variables y dimensiones fueron identificadas, tienen sustento teórico. Los indicadores que miden a la dimensión. A partir del indicador se formula las preguntas del instrumento en esta investigación es el cuestionario, que será aplicado a la unidad de análisis que es la muestra representativa	Importancia del personal	Capacidad de respuesta del personal	1	ORDINAL  1=NUNCA, 2=CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE
				Compromiso del personal con la empresa	2	
				Objetivos de la empresa	3	
			Cambio de actitudes	Nuevas tecnologías	4	
				Fusión de las empresas	5	
				Variación de precios de calzados	6	
			Incremento de la producción	Logros alcanzados en la producción	7	
				Optimización de tecnologías	8	
				Nivel de rentabilidad	9	
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	Según Robbins (1998) “la satisfacción laboral son posiciones del trabajador frente a su propio trabajo dicha actitud está basada en las condiciones de trabajo, interacción y bienestar dentro de la organización.”	Son actitudes que muestra el trabajador en su puesto de trabajo Las variables y dimensiones fueron identificadas, tienen sustento teórico. Los indicadores que miden a la dimensión. A partir del indicador se formula las preguntas del instrumento en esta investigación es el cuestionario, que será aplicado a la unidad de análisis que es la muestra representativa	Condiciones de trabajo.	Seguridad del personal	10	
				Salud del personal	11	
				Ergonomía del personal	12	
				Relación entre trabajadores	13	
			interacción	Empatía de los trabajadores	14	
				Habilidad de los trabajadores	15	
			Bienestar	Motivación del personal	16	
				Reconocimiento al personal	17	
	Beneficios de la empresa	18				

Fuente: Elaboración Fuente Propia

## **2.6. Población y muestra**

### **2.6.1. Unidad de análisis**

Los trabajadores de la empresa industrias Laster S.A.C

### **2.6.2. Población**

La población estuvo constituida por todos los trabajadores de la empresa industrias Laster S.A.C que vienen a ser 50 trabajadores, Chávez (2007) puntualiza que es un conjunto de personas para una investigación de la cual obtenemos resultados y así podemos distinguir a los sujetos uno de otro.

### **2.6.3. Muestra**

La investigación fue con una muestra censal porque todos los trabajadores de la población participaron en la muestra que equivale a 50.

López (1998), opina es una cantidad pequeña parte que representa a la población.

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

### **2.7.1. Técnica**

En la presente investigación la técnica utilizada es la encuesta para obtener datos, la cual se realizó a partir de los indicadores de las dimensiones que se sacaron de las variables de estudio.

### **2.7.2. Instrumento**

Para este paso emplearemos el modo de cuestionarios impresos, para evaluar cada una de las variables propuestas en esta investigación, el total de preguntas son 18, estas se realizan a partir de los indicadores, las escalas son: 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5= SIEMPRE, Osorio (2012) Explica que el cuestionario son técnicas que nos permite aplicar en una investigación cuantitativa es adecuado para extraer información en un tiempo breve.



### 2.7.3. Validez y confiabilidad

#### La Validez

La validez del instrumento se realizó por medio de los juicios de los expertos.

*Tabla 2: validación de expertos*

N°	Grado de estudio	Nombres y apellidos	Resultado
1	Doctora	Rey Córdova Nérida	aplicable
2	Doctor	costilla castillo pedro	aplicable
3	Magister	Rosales Domínguez Edith	aplicable

Fuente: elaboración propia

Quienes pertenecen al área de investigación de la universidad Cesar Vallejo, y cuentan con responsabilidad moral y profesionalismo para realizar dicho juicio. Lo cual fue validado con éxito sin ninguna corrección, Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen la validez como los instrumentos que miden los indicadores que deben ser medidos (p.200).

#### La confiabilidad

El instrumento refleja el valor real de la variable o indicador.

El instrumento se someterá a la confiabilidad mediante el Alfa de Cron Bach en lo cual menos de 0.70 no se aceptan y mas 0.70 es aceptable. Por lo tanto la investigación será confiable, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.200) definen a la confiabilidad como el instrumento que refleja el valor real de la variable o indicador.

En la tabla 2 se encuentra el resumen del procesamiento del caso se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico spss aplicada en una prueba piloto a 15 trabajadores.

Tabla °03 SPSS Versión 23

Resumen del procesamiento de los casos		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	<b>Excluidos<sup>a</sup></b>	0	,0
	<b>Total</b>	15	100,0

Fuente: SPSS Versión 23.

Tabla N°04 Fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	18

Fuente: SPSS Versión 23

Analizando los resultados obtenidos se observa que el Alfa de Cronbach tiene una confiabilidad de 0.890 lo cual indica que existe un 89.0% lo cual se encuentra en un nivel aceptable.

TABLA N° 05

Tabla de confiabilidad	Relación
Coefficiente alfa de Cronbach	
<b>0.00 a +/- 0.20</b>	Muy Baja
<b>-0.2 a 0.40</b>	Baja o ligera
<b>0.40 a 0.60</b>	Moderada
<b>0.60 a 0.80</b>	Marcada
<b>0.80 a 1.00</b>	Muy Alta

Fuente: Ruiz. (1998)

El alfa de Cronbach, según la Universidad de Valencia (2010) Es una muestra de estabilidad íntima, fundamentado en la medida de las conformidades entre los ítems. (p.302).

## 2.8 Métodos de análisis de datos

Para el desarrollo del procesamiento de la información, cálculo de resultados y representación de frecuencias de gráficos y tablas, se utilizó el método estadístico para el análisis de información recolectado, por medio del software statistical Package for the Social Sciences o paquete estadístico para las ciencias sociales (IBM® SPSS) versión 24.

Asimismo, se utilizó el Excel para el análisis de resultados respecto a las variables, como el promedio, desviación estándar, y gráficos.

## **2.9 Aspectos éticos**

En todo el desarrollo de la preparación de esta averiguación se cuidó los principios honorables del jefe fomentado valores. Este trabajo se mantendrá en estado anónimo a los individuos encuestados. De igual manera no se les pedirá datos personales ni números telefónicos para que no se malinterpreten las cosas. Se ha tenido un respeto al propósito de formación correcta en la población que fue censal no probabilístico.

## II. RESULTADOS

### 3.1. Análisis descriptivo de resultados

#### 3.1.1. Tablas, gráficas e interpretación

El análisis de los resultados fue de los 50 trabajadores de la Empresa Industrias Laster sac independencia 2018.

#### VARIABLE 1: Calidad de comunicación interna

Tabla 06:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	CASI NUNCA	22	44,0	44,0	52,0
	AVECES	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 23

Figura 1: grafico de barras

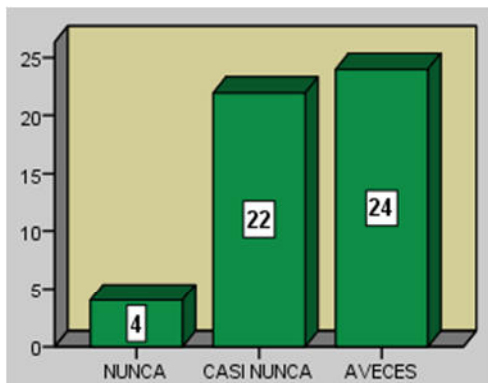
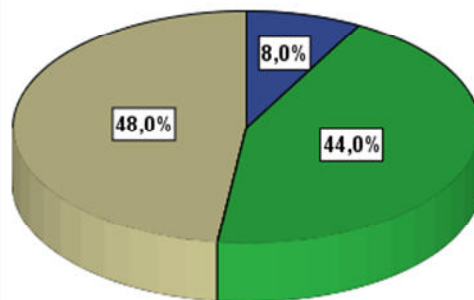


Figura 2: diagrama



#### Interpretación

En la tabla 6, de la figura 1 y 2, el 48. % que equivale a 24 personas de los 50 trabajadores encuestados, respondieron que aveces hay una correcta calidad de comunicación interna; así mismo, se observa que también el 44% que vendría a ser 22 trabajadores respondieron que casi nunca mientras tanto el 8.0% quiere decir 4 trabajadores nos dice que nunca, hay

una correcta calidad de comunicación interna en la empresa INDUSTRIAS LASTER SAC independencia 2018.

### DIMENSION 1: Importancia del personal

Tabla 07:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	AVECES	3	6,0	6,0	14,0
	CASI SIEMPRE	14	28,0	28,0	42,0
	SIEMPRE	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 23

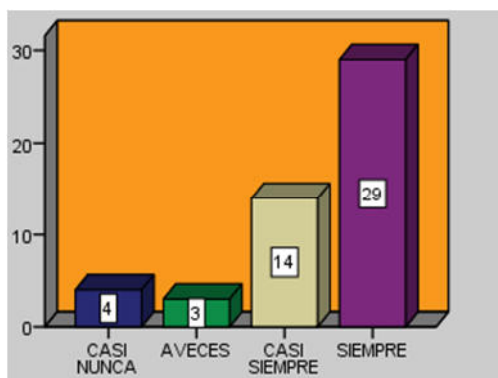


Figura 3: grafico de barras

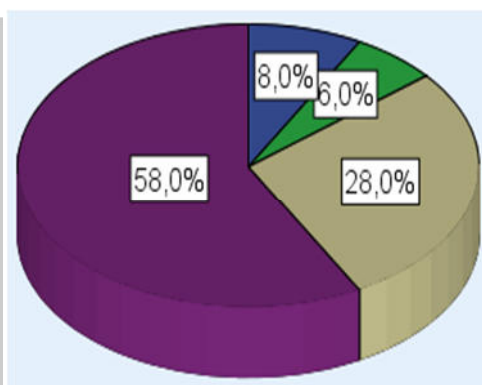


Figura 4: diagrama porcentual

### Interpretación

En la tabla 7, de la figura 3 y 4, el 58% que equivale a 29 personas de los 50 colaboradores encuestados respondieron que siempre hay una importancia del personal. Así mismo, se observa que el 28.0% equivalente a 14 colaboradores respondieron que casi siempre, mientras el 6.0% que vendrían a ser 3 personas respondieron que a veces y el 8.0% que son 4 personas nos respondieron que casi nunca hay importancia del personal en la empresa INDUSTRIAS LASTER SAC Independencia, 2018.

### Dimensión 2: Cambio de actitudes

Tabla 8:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	AVECES	9	18,0	18,0	24,0
	CASI SIEMPRE	22	44,0	44,0	68,0
	SIEMPRE	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 23

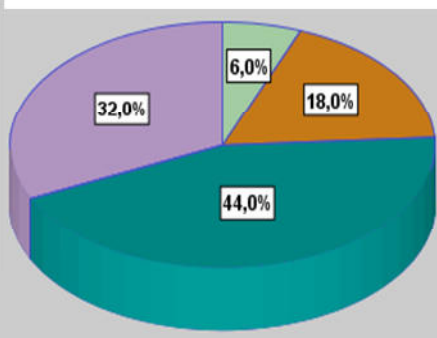
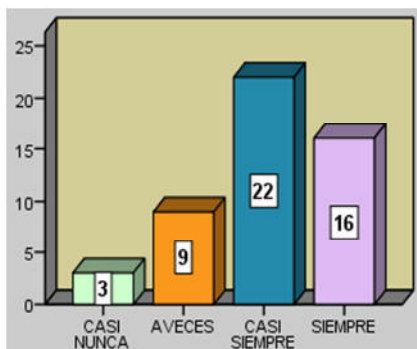


Figura 5: grafico de barras

Figura 6: diagrama porcentual

## Interpretación

En la tabla 8, de la figura 5 y 6, el 44% que equivale al 22 personas de los 50 trabajadores encuestados respondieron que casi siempre están disponibles cuando se presenten nuevas alternativas para los cambios de actitudes; así mismo, se observa que el 32% que representan a 16 personas respondieron que siempre, mientras el 18% que equivale a 9 colaboradores nos dicen que a veces están disponibles cuando se presenten nuevas alternativas para los cambios de actitudes entre ellos en la empresa INDUSTRIAS LASTER SAC independencia, 2018.

### Dimensión 3. Incremento de producción

Tabla 9:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	14,0
	AVECES	29	58,0	58,0	72,0
	CASI SIEMPRE	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 23

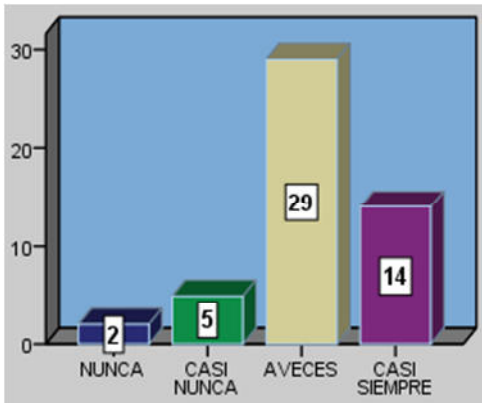


Figura 7: grafico de barras

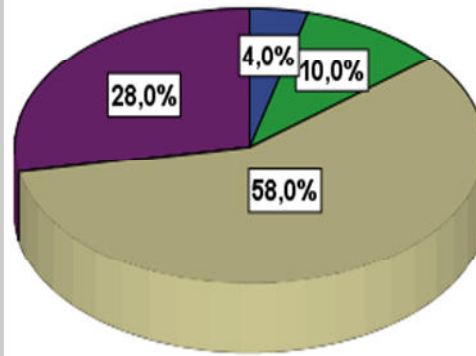


Figura 8: diagrama porcentual

### Interpretación

En la tabla 9, de la figura 7 y 8, el 58% que representan 29 personas de los 50 colaboradores encuestados respondieron que a veces hay un razonable incremento de producción. A sí mismo, se observa que el 28% que equivalen a 14 trabajadores respondieron que casi siempre mientras tanto el 10% que vendrían a ser 5 personas nos dicen que casi nunca y el 4% que son 2 personas dicen que nunca existe un buen incremento de producción en la empresa INDUSTRIAS LASTER SAC independencia 2018.

### Variable 2: nivel de satisfacción laboral

Tabla 10:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	23	46,0	46,0	46,0
	AVECES	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 23

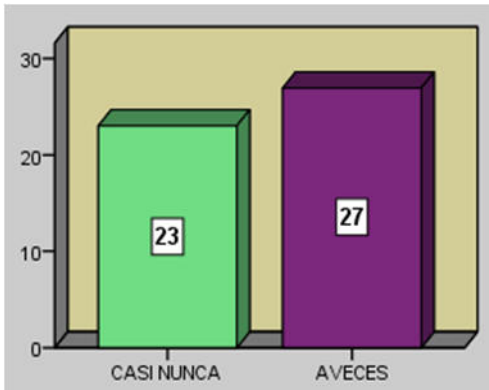


Figura 9: grafico de barras

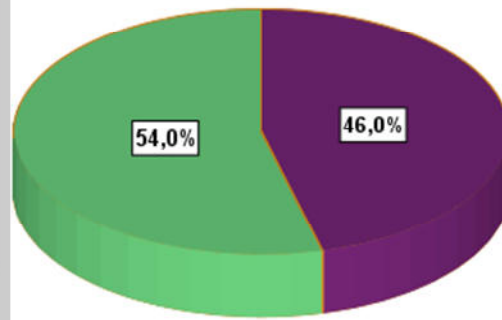


Figura 10: diagrama porcentual

### Interpretación

En la tabla 10, de la figura 9 y 10, el 54% que representa 27 personas de los 50 colaboradores encuestados respondieron que a veces se obtiene un buen nivel de satisfacción laboral, mientras tanto el 46% que vienen a ser 23 trabajadores respondieron que casi nunca alcanzan un buen nivel de satisfacción laboral en la empresa INDUSTRIAS LASTER SAC independencia 2018.

### Dimensión 4: Condiciones de trabajo

Tabla 11:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	AVECES	2	4,0	4,0	8,0
	CASI SIEMPRE	23	46,0	46,0	54,0
	SIEMPRE	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 23



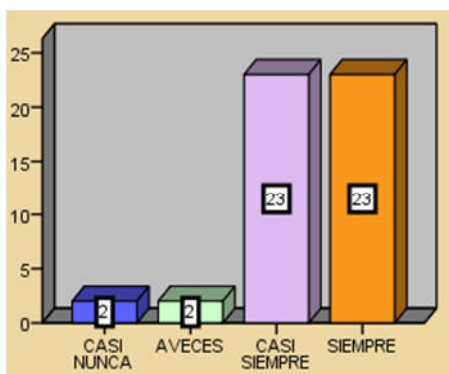


Figura 7: grafico de barras

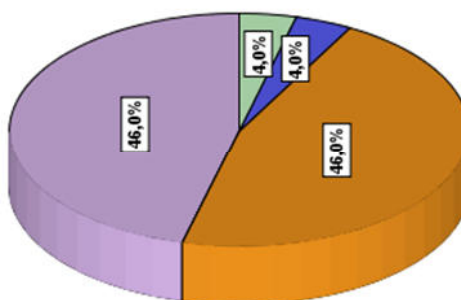


Figura 8: diagrama porcentual

### Interpretación

Según la tabla 11, de la figura 11 y 12, el 46% que representan a 23 personas de los 50 colaboradores encuestados respondieron que siempre trabajan en las condiciones adecuadas. A sí mismo, se observa que el 46% que equivale a 23 trabajadores respondieron que casi siempre, mientras el 4% que vendrían a ser 2 colaboradores nos dice que casi nunca, también podemos observar que el 4.0% que son 2 nos dice que solo a veces encuentran una buena condición de trabajo, en la empresa INDUSTRIAS LASTER SAC independencia 2018.

### Dimensión 5: Interacción

Tabla 12:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	AVECES	21	42,0	42,0	52,0
	CASI SIEMPRE	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 23

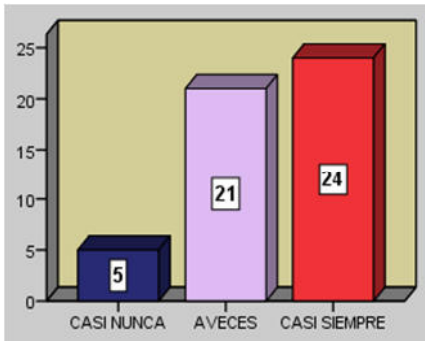


Figura 13: grafico de barras

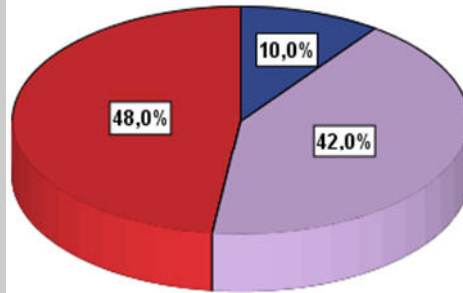


Figura 14: diagrama porcentual

### Interpretación

Según la tabla 12, de la figura 13 y 14, el 48 % que representan a 24 personas de los 50 colaboradores encuestados respondieron que casi siempre existe interacción entre ellos. A sí mismo, se observa que el 42% que equivalen a 21 personas respondieron que aveces, mientras el otro 10% nos dice que casi nunca existe interacción entre los trabajadores de la empresa INDUSTRIAS LASTER SAC independencia 2018.

### Dimensión 6: Bienestar

Tabla 13:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	4,0
	AVECES	16	32,0	32,0	36,0
	CASI SIEMPRE	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 23

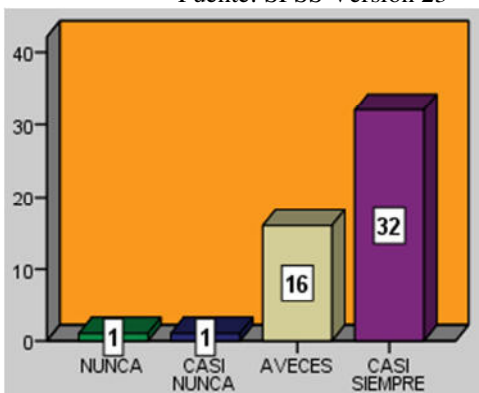


Figura 15: grafico de barras

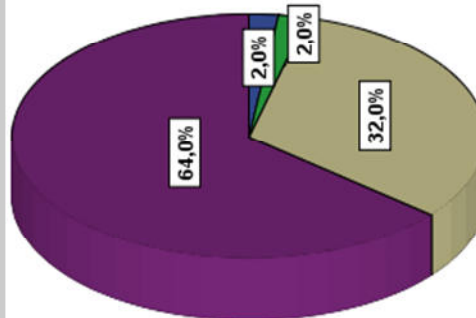


Figura 16: diagrama porcentual

## Interpretación

Según la tabla 13, de la figura 15 y 16, el 64% que representan a 32 personas de los 50 colaboradores encuestados respondieron que casi siempre encuentran bienestar en su centro de trabajo. A sí mismo, se observa que el 32% que equivale a 16 trabajadores respondieron que a veces, mientras el 2% que vendrían a ser 1 colaborador nos dice que casi nunca, y el 2% que es 1 colaborador nos respondió que nunca existe bienestar en la empresa INDUSTRIAS LASTER SAC independencia 2018.

## 3.2. Análisis inferencial de resultados

### 3.2.1. Prueba de normalidad

Si  $N < 50$  entonces usamos Saphiro – Wilk

#### Regla de decisión

- 1) Sig. (c) < Sig. (I) entonces Rechazo  $H_0$
- 2) Sig. (c) > Sig. (I) entonces Aceptar  $H_0$

Se ha realizado la intervención por medio del programa estadístico SSPS 22, con una muestra censal de 50 encuestados el cual arrojo el siguiente resultado como se muestra en la Tabla 14:

Tabla 14:

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VA1	,272	50	,000	,737	50	,000
VA2	,398	50	,000	,634	50	,000

Fuente: SPSS Versión 23

## Interpretación

### Variable 1: Calidad de comunicación interna

En la tabla 14 observamos que la variable calidad de comunicación interna resulto con un valor de Sig de 0.000; de tal forma que aceptamos la H1 (hipótesis alterna), rechazando la Ho (hipótesis nula), porque la distribución no es normal, por lo tanto es prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

### Variable 2: El nivel de satisfacción laboral

En la tabla 14 observamos Sig de 0.000; de tal forma que aceptamos la H1 (hipótesis alterna), rechazando la Ho (hipótesis nula), porque la distribución no es normal, por consiguiente es la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

#### 3.2.2. Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

**HG:** La calidad de comunicación interna se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, año 2018.

**Ho:** La calidad de comunicación interna no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, año 2018.

**H1:** La calidad de comunicación interna si se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, año 2018.

Tabla 15: correlación de calidad de comunicación el nivel de satisfacción laboral

		CALIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	Calidad de comunicación interna	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,326* 50
	Nivel de Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,326* ,000 50

Fuente: SPSS Versión 23

## Interpretación

En la tabla 15 obtuvimos un coeficiente de relación Rho Spearman =0.326 el cual nos indica que existe una relación muy baja según la tabla 16, la significancia bilateral es 0.000, es decir es menor a 0.05, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis de investigación ( $H_1$ ), por consiguiente La calidad de comunicación interna si se relaciona con el nivel de satisfacción laboral de la empresa industrias Laster, independencia, año 2018.

Tabla 16: Grado de Correlación

Valor	Criterio
<b>R= 1,00</b>	Correlación grande, perfecta y positiva
<b><math>0,90 \leq r &lt; 1,00</math></b>	Correlación muy alta
<b><math>0,70 \leq r &lt; 0,90</math></b>	Correlación alta
<b><math>0,40 \leq r &lt; 0,70</math></b>	Correlación moderada
<b><math>0,20 \leq r &lt; 0,40</math></b>	Correlación muy baja
<b>R= 0,00</b>	Correlación nula
<b>R=-1,00</b>	Correlación grande, perfecta y negativa

Sánchez (2015)

## Hipótesis específicas.

HE1: La importancia del personal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.

$H_0$ : La importancia del personal no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.

$H_1$ : La importancia del personal si se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.

Tabla 17: correlación de importancia del personal y el nivel de satisfacción laboral

			IMPORTANCIA DEL PERSONAL	NIVELDE SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	Importancia del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,208**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Nivel de Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,208**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

Fuente: SPSS Versión 23

## Interpretación

Como podemos observar en la tabla 17 obtuvimos un coeficiente de relación Rho Spearman =0.208 el cual nos indica que existe una relación muy baja según la tabla 16, la significancia bilateral es 0.001, por lo cual rechazamos la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis de investigación (Hi), por lo tanto hay una relación entre la importancia del personal y el nivel de satisfacción lo cual nos muestra que si no toman importancia las molestias de los trabajadores la empresa no tendrá una mejora.

**HE2:** El cambio de actitudes se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.

**HO:** El cambio de actitudes no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.

**HI:** El cambio de actitudes si se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.

Tabla 18: correlación de cambio de actitudes y el nivel de satisfacción laboral

			CAMBIO DE ACTITUDES	NIVELDE SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	Cambio de actitudes	Coefficiente de correlación	1,000	,460**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Nivel de Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,460**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: SPSS Versión 23

## Interpretación

Como podemos observar en la tabla 18 obtuvimos un coeficiente de relación Rho Spearman =0.460 el cual nos indica que existe una relación moderada según tabla 16, la significancia bilateral es 0.000, es decir es mayor a 0.05, por lo cual rechazamos la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis de investigación (Hi), se concluye que el cambio de actitudes si tiene compatibilidad con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.

**HE3:** El incremento de producción se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.

**Ho:** El incremento de producción no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.

**HI:** El incremento de producción si se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.

Tabla 19: correlación de incremento de producción y el nivel de satisfacción laboral

		INCREMENTO DE PRODUCCIÓN	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL
	Incremento de producción	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,532** 50
	Rho de Spearman	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,532** ,000 50
	Nivel de Satisfacción Laboral		1,000

Fuente: SPSS Versión 23

## Interpretación

En la tabla 19 obtuvimos un coeficiente de relación Rho Spearman =0,532 el cual nos indica que existe una relación moderada según tabla 16, la significancia bilateral es 0,000, es decir es mayor a 0.05, por lo aceptamos la hipótesis de investigación (Hi), de tal forma que el incremento de producción si tiene una conexión con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.

### III. DISCUSION

**Primera:** En la presente investigación se cumplió con el objetivo general determinando la relación entre la calidad de comunicación interna con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster sac independencia 2018. Guarda relación con la investigación de Vásquez (2015) en su investigación que tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores en el área de bodega de Bofosa, el resultado de la investigación se obtuvo que la calidad de comunicación interna si se relaciona con el nivel de satisfacción laboral, con  $p= 0,000 < 0.05$  y una relación estadística de Rho Spearman = 0,326 que indica que existe una relación muy baja. Esto guarda relación con lo que Vásquez (2015). Los resultados de la investigación demostraron que existe una relación con un Rho de Spearman de 0.501 y un  $P=0.000$  menor que el nivel 0.05 por lo tanto se confirma que existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral.

El objetivo general de la investigación se determinó relación entre las dos variables es decir la calidad de comunicación interna con el nivel de satisfacción laboral esta investigación guarda relación con lo que sostiene Pineda& Gamarra (2013). En su tesis que tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado que estas dos variables si se relacionan con  $p= 0,000 < 0.05$  y una relación estadística de Rho Spearman = 0,326 que indica que si existe una relación. Esto tiene coherencia con la tesis de Pineda& Gamarra (2013). En el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de la investigación por consecuencia se concluyo que hay una relación entre las variables “comunicación interna y satisfacción laboral” con coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.805, lo que representa un nivel de correlación alta.

**Segunda:** La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de comunicación interna con el nivel de satisfacción laboral. Guarda relación con la investigación de Gómez (2016). Que tiene por objetivo general determinar si la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Se obtuvo como resultado que estas dos variables si se relacionan con  $p= 0,000 < 0.05$  y una relación estadística de Rho Spearman = 0,326 que indica que si existe una relación.



Esto tiene relación con los resultados obtenidos en la tesis realizado por Gómez (2016), donde se determinaron que efectivamente la comunicación interna influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. Con un Rho de Spearman de 0.685 y un  $p=0.000$  menor que el nivel 0,05, con la cual se confirma la influencia entre la comunicación interna y satisfacción laboral.

**Tercera:** La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de comunicación interna con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster sac independencia 2018. Lo cual corrobora con la investigación de Quispe (2012). Que tiene por objetivo principal determinar en qué grado se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, Se obtuvo como resultado que la calidad de comunicación interna si se relaciona con el nivel de satisfacción laboral, con  $p=0,000 < 0.05$  y una relación estadística de Rho Spearman = 0,326 que indica que existe una relación muy baja. Esto guarda relación con lo que Quispe (2012). Los resultados de la investigación demostraron que existe una relación baja con un Rho de Spearman de 0.377 y un  $P=0.000$  menor que el nivel 0.05 por lo tanto se confirma que existe relación baja entre la calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral.

**Cuarta:** En esta investigación tubo como objetivo general determinar que si existe una relación entre la calidad de comunicación interna con el nivel de satisfacción laboral, esto tiene coherencia con lo que dice Contreras (2012), en la cual tiene como objetivo Desarrollar una propuesta de estrategia de comunicación interna que puede promocionar la empresa Textiles El Carmen, para lograr mantener un ambiente agradable y poder ejecutar la metas a corto plazo, El efecto de la investigación tiene coherencia con la tesis de Contreras (2012) porque se pudo constatar que empleados de la empresa Textiles El Carmen afrontan responsabilidades no tan claras, debido a que no transmiten una buena información por ende ellos se enteran a base de habladurías, ocasionados por una mala coordinación . Como esta sucediendo actualmente con los trabajadores de la empresa industrias Laster sac independencia, esto concuerda con que sostiene Valle (2016). En su investigación que tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en

una empresa industrial; así mismo en los resultados de esta se confirma que si existe una relación entre estas dos variables con un  $P= 0,000 < 0.05$  y una relación estadística de Rho Spearman = 0,326 que indica que existe una relación, por ende concuerda con la tesis de Valle (2016), ya que el resultado demostró que si existe una relación positiva, con la cual se confirma la relación entre estas dos variables

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluye que hay relación entre calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster SAC, independencia, 2018. Con un coeficiente de correlación Rho Spearman =0.326 lo cual hay una relación muy baja.

**Segunda:** en función al objetivo específico uno se logro determinar relación entre la importancia del personal y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster SAC, independencia, 2018. Con un coeficiente de correlación Rho Spearman =0.208 lo cual nos demuestra una relación muy baja.

**Tercero:** en función al objetivo específico dos se logro determinar enlace entre el cambio de actitudes y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster SAC, independencia, 2018. Con un coeficiente de correlación Rho Spearman =0.460 lo cual comprueba una relación moderada.

**Cuarta:** Se concluye que existe relación entre el incremento de producción y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster SAC, independencia, 2018. Con un coeficiente de correlación Rho Spearman =0,532 lo cual manifiesta una relación moderada.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Es conveniente que exista una verdadera correspondencia entre el jefe y sus trabajadores para que así estos se sientan motivados, en cada reunión el jefe debe indicarles cuales son las principales metas a llegar para el bien de la empresa y comunicarles que espera el de cada uno de sus trabajadores, con esto el rendimiento del trabajo en la empresa mejorará y existirá un mejor ambiente laboral por ende los trabajadores tendrán una mayor seguridad en todos los días de trabajo.

**Segunda:** Es primordial que la empresa le haga ver a los trabajadores que son muy importantes, y esto se da cuando están al día en sus pagos y reciban los beneficios sociales de acuerdo a ley, reciban algunas bonificaciones por un servicio bien brindado y también se da dando capacitaciones con el fin de que los trabajadores puedan aprender más rápido sobre los movimientos en la empresa, una vez haciendo esto los trabajadores obtendrán un compromiso de actitud, compromiso de lealtad, y tendrán una respuesta positiva cuando se trata de cambios en la empresa.

**Tercera:** Es vital que la empresa realice un análisis de su entorno para ver si hay trabajadores que no se estén desempeñando bien o tengan mala actitud contra sus superiores, para buscar posibles soluciones, una vez encontrado algunos trabajadores con estas actitudes entonces el superior debe transmitirle confianza para que comunique cualquier problema que esté pasando para poder ayudarlo y luego motivarlo para alcanzar conjuntamente con todos los que pertenecen a la empresa así lograron alcanzar las metas trazadas.

**Cuarta:** Es fundamental que en la empresa haya un buen ambiente agradable, esto es cuando hay un respeto entre todos los miembros de la empresa, dar un reconocimiento ya sea en efectivo o nombramientos por los méritos de un trabajador, reducir o flexibilizar la jornada laboral para que los trabajadores puedan disfrutar de más tiempo libre, así los trabajadores irán felices a trabajar y por ende rendirán más y habrá un aumento en la producción de calzado

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Capriotti, P (1998). "*comunicación interna*" Capacitación y Desarrollo, pp. Portada y 5-7. Recuperado de [http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion\\_Interna.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf)
- Contreras, J (2012). "*estudio y estrategia de comunicación interna para una empresa de confección textil el Carmen*" (Tesis para optar el grado licenciado, universidad de san Carlos de Guatemala)
- Cruz, R (2012). "*Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional*" en Contribuciones a las Ciencias Sociales  
Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/cbfp.html>  
Recuperado de [http://www.repositorio.usac.edu.gt/2352/1/16\\_0967.pdf](http://www.repositorio.usac.edu.gt/2352/1/16_0967.pdf)
- Davis, y Newstrom. (2003). "*Comportamiento Humano en el Trabajo*"; 5ª edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- García, J (1998) *Comunicación interna*, Madrid, Editorial Díaz de Santos.
- Gómez, I (2016). "*comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa confecciones Robalino&Robalino*" (Tesis de licenciado, universidad Central de Ecuador)
- Hernández, Fernández y Baptista (2004), *Metodología de la Investigación*, México, McGraw Hill
- Herzberg, F (1959) "*Teoría de los dos Factores*"  
Recuperado de <http://www.managershelp.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg.htm>
- Ivancevich, J. (1997) "*Administración de recursos humanos*". Editorial Mc Graw Hill. México
- Jensen, M.E. (1998), "*La naturaleza del hombre*". En Fundamentos de la Estrategia Organizacional. Harvard Prensa Universitaria.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Dirección de marketing*. Pearson educación.
- Maslow, A (1943) "*la Pirámide de Maslow en su artículo "A Theory of Human Motivation" en y en su libro "Motivation and Personality"*".  
Recuperado de <http://psicologia-en-practica.blogspot.pe/2016/01/la-piramide-de-maslow.html>

Muñiz, R (2004). “la comunicación dentro del marketing”, Marketing en el siglo xxi.5ª edición, cap. 9.

Recuperado de <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>

Muñoz, C. (2007). “*Perspectiva psicológica del bienestar subjetivo*”. Psicogente.

Recuperado

<http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/viewFile/31/35>

Pineda & Gamarra (2013). “*comunicación interna y satisfacción laboral en la dirección de estudios especiales del ministerio de transportes y comunicaciones*”

(Tesis para optar el grado Académico de Magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo)

Pizzolante, I (2004). “*El poder de la comunicación estratégica*”. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Recuperado de [http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html#\\_ftn1](http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html#_ftn1)

Quispe, N (2015). “*clima organizacional y su satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac*”

(Tesis para optar el grado licenciado, Universidad nacional José maría Arguedas)

Robbins, S.P. (1998) “*Comportamiento Organizacional*”. México: Prentice Hall, Octava edición.

Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>

Robbins, S (1999). “*Comportamiento organizacional*”; 8º edición, Editorial Prentice-Hall, México.

Thomas, H. (2002) “*La importancia de comunicación interna a través de Intranet*”. Áreade Recursos Humanos.

Recuperado

de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/barba\\_g\\_f/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barba_g_f/capitulo2.pdf)

Vásquez, J (2015). “*la comunicación interna y satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de bofosa Guatemala*”;

(Tesis para optar licenciatura en psicología industrial/organizacional, Universidad Rafael Landívar)

Valle, C (2012). “*auditoria de la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa industrial en lima*”

(Tesis para optar el grado licenciado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas  
(UPC))

*Zorrilla (1993). Tipos de investigación.* Recuperado de

[https://groups.google.com/forum/#!topic/info\\_eq3/5u2BQjd5nnE](https://groups.google.com/forum/#!topic/info_eq3/5u2BQjd5nnE)

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumento de recolección de datos. CALIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAS LASTER S.A.C INDEPENDENCIA, 2018

#### A. INTRODUCCIÓN:

ESTIMADO (A) USUARIO, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster S.A.C Independencia, 2018.

#### B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

El significado de las letras es:

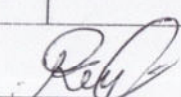
**1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5= SIEMPRE**

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Importancia del personal	P1. Tiene capacidad de solucionar un problema existente					
	P2. Muestra su compromiso por la empresa					
	P3. Cumple con la metas trazadas por la empresa					
Cambio de actitudes	P4. Existe una mejora por la nueva adquisición de nuevas tecnologías					
	P5. El gerente justifica la fusión de la empresa					
	P6. Frecuentemente el gerente les comunica la variación de los precios de los calzados					
Incremento de producción	P7. Los logros son compartidos con todo el personal de la empresa					
	P.8 Las nuevas tecnologías ha mejorado la producción					
	P9. El nivel de rentabilidad se corresponde con la producción					
Condiciones de trabajo	P10. Cuenta la empresa con todo los implementos de seguridad para los trabajadores					
	P11. Existe atención medica inmediato cuando se enferma					
	P12. Tu puesto de trabajo cuenta con muebles adecuados					
interacción	P13. Existe comunicación fluida entre tus compañeros					
	P14. Existe empatía entre tus compañeros de trabajo					
	P15. Cuenta con habilidades múltiples para enfrentar un problema					
bienestar	P16. Tu supervisor se preocupa por ti como persona					
	P17. Tu supervisor te hace sentir que tu trabajo es importante en la compañía					
	P18. Existe beneficio monetarios por ser trabajador del mes					

¡Muchas gracias por su colaboración!



## ANEXO 2: Acta de Validación n°1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral							
Apellidos y nombres del investigador: Luciano castro yanet							
Apellidos y nombres del experto: <u>Merida Rey cordova</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES, SUGERENCIAS
calidad de comunicación Inter	importancia del personal	capacidad de respuesta del personal	tiene capacidad de solucionar un problema	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= AVECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE			
		compromiso del personal con la empresa	muestra su compromiso por la empresa				
		objetivos de la empresa	cumple con las metas trazadas por la empresa				
	cambio de actitudes	nuevas tecnologías	existe una mejora por la nueva adquisición de nuevas tecnologías				
		fusión de las empresas	El gerente justifica la fusión de la empresa				
		variación de precios de calzados	frecuentemente el gerente les comunica la variación de los precios de los calzados				
incremento de producción	logros alcanzados en la producción	Los logros son compartidos con todo el personal de la empresa					
	optimización de tecnologías	las nuevas tecnologías ha mejorado la producción					
nivel de satisfacción laboral	condiciones de trabajo	nivel de rentabilidad	el nivel de rentabilidad se corresponde con la producción				
		seguridad del personal	cuenta la empresa con todo los implementos de seguridad para los trabajadores				
	interacción	salud del personal	existe atención medica inmediato cuando se enferma				
		ergonomía del personal	tu puesto de trabajo cuenta con muebles adecuados				
		relación entre trabajadores	Existe comunicación fluida entre tus compañeros				
	bienestar	empatía de los trabajadores	existe empatía entre tus compañeros de trabajo				
		habilidad de los trabajadores	cuenta con habilidades multiples para enfrentar un problema				
		motivación del personal	Tu supervisor se preocupa por ti como persona				
		reconocimiento al personal	Tu supervisor te hace sentir que tu trabajo es importante en la compañía				
		beneficios de la empresa	existe beneficios monetarios por ser trabajador del mes				
Firma del experto			Fecha 02 / 11 / 2017				

Note: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### ANEXO 3: Acta de Validación n° 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral							
Apellidos y nombres del investigador: Luciano castro yanet							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Rosales Bobana Edith							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
calidad de comunicación interna	importancia del personal	capacidad de respuesta del personal	¿ tiene capacidad de solucionar un problema ?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= AVECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE			
		compromiso del personal con la empresa	¿ muestra su compromiso por la empresa ?				
		objetivos de la empresa	¿ cumple con las metas trazadas por la empresa ?				
	cambio de actitudes	nuevas tecnologías	¿ existe una mejora por la nueva adquisición de nuevas tecnologías ?				
		fusion de las empresas	¿ El gerente justifica la fusion de la empresa ?				
		variacion de precios de calzados	¿ frecuentemente el gerente les comunica la variacion de los precios de los calzados ?				
	incremento de produccion	logros alcanzados en la produccion	¿ Los logros son compartidas con todo el personal de la empresa ?				
		optimizacion de tecnologías	¿ las nuevas tecnologías ha mejorado la produccion ?				
	nivel de satisfaccion laboral	condiciones de trabajo	nivel de rentabilidad		¿ el nivel de rentabilidad se corresponde con la produccion ?		
seguridad del personal			¿ cuenta la empresa con todo los implementos de seguridad para los trabajadores ?				
salud del personal		¿ existe atencion medica inmediato cuando se enferma ?					
interaccion		ergonomia del personal	¿ tu puesto de trabajo cuenta con muebles adecuados ?				
		relacion entre trabajadores	¿ Existe comunicacion fluida entre tus compañeros ?				
		empatia de los trabajadores	¿ existe empatia entre tus compañeros de trabajo ?				
bienestar		habilidad de los trabajadores	¿ cuenta con habilidades multiples para enfrentar un problema ?				
		motivacion del personal	¿ Tu supervisor se preocupa por ti como persona ?				
		reconocimiento al personal	¿ Tu supervisor te hace sentir que tu trabajo es importante en la compania ?				
		beneficios de la empresa	¿ existe beneficios monetarios por ser trabajador del mes ?				
Firma del experto			Fecha 02 / 11 / 2017				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**ANEXO 4: Acta de Validación n°3**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral								
Apellidos y nombres del investigador: Luciano castro yanet								
Apellidos y nombres del experto: DA. PEDRO VOSPILA CASTILLO								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
calidad de comunicación interna	importancia del personal	capacidad de respuesta del personal	¿ tiene capacidad de solucionar un problema <b>EXISTENTE</b>	1= NUNCA 2= CASI NUNCA AVECES CASI SIEMPRE SIEMPRE	✓		CORREGIR	
		compromiso del personal con la empresa	¿ muestra su compromiso por la empresa ?		✓			
		objetivos de la empresa	¿ cumple con las metas trazadas por la empresa ?		✓			
	cambio de actitudes	nuevas tecnologías	¿ existe una mejora por la nueva adquisición de nuevas tecnologías?		✓			
		fusión de las empresas	¿ El gerente justifica la fusión de la empresa ?		✓			
		variación de precios de calzados	¿ frecuentemente el gerente les comunica la variación de los precios de los calzados ?		✓			
	incremento de producción	logros alcanzados en la producción	¿ Los logros son compartidos con todo el personal de la empresa ?		✓			
		optimización de tecnologías	¿ las nuevas tecnologías ha mejorado la producción ?		✓			
	nivel de satisfacción laboral	condiciones de trabajo	nivel de rentabilidad		¿ el nivel de rentabilidad se corresponde con la producción ?	✓		
			seguridad del personal		¿ cuenta la empresa con todos los implementos de seguridad para los trabajadores ?	✓		
interacción		salud del personal	¿ existe atención medica inmediato cuando se enferma ?	✓				
		ergonomía del personal	¿ tu puesto de trabajo cuenta con muebles adecuados ?	✓				
		relación entre trabajadores	¿ Existe comunicación fluida entre tus compañeros ?	✓				
		empatía de los trabajadores	¿ existe empatía entre tus compañeros de trabajo ?	✓				
bienestar		habilidad de los trabajadores	¿ cuenta con habilidades múltiples para enfrentar un problema ?	✓				
		motivación del personal	¿ Tu supervisor se preocupa por ti como persona ?	✓				
		reconocimiento al personal	¿ Tu supervisor te hace sentir que tu trabajo es importante en la compañía ?	✓				
		beneficios de la empresa	¿ existe beneficios monetarios por ser trabajador del mes ?	✓				
Firma del experto			Fecha 02 / 11 / 2017					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**Anexo 5:** Matriz de consistencia

**TITULO: CALIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAS LASTER S.A.C INDEPENDENCIA, 2018.**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENRAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	
Qué relación existe entre calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia ,2018?	Determinar qué relación existe entre la calidad de comunicación interna y el nivel de la satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.	La calidad de comunicación interna se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de la empresa industrias Laster, independencia, año 2018.	ENFOCO CUANTITATIVO	
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>	<b>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:</b>	
Qué relación existe entre la importancia del personal y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018?	Determinar qué relación existe entre la importancia del personal y el nivel de la satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.	La importancia del personal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.	Descriptiva - correlacional	
<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b>	¿Qué relación existe entre el cambio de actitudes y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018?	Determinar qué relación existe entre el cambio de actitudes y el nivel de la satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.	El cambio de actitudes se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.	Aplicada.
<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b>	¿Qué relación existe entre el incremento de la producción y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018?	Determinar qué relación existe entre el incremento de producción el nivel de la satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018	El incremento de producción se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.	No experimental - Transversal

Anexo 6: reporte del programa turnitin

Feedback Studio - Google Chrome

Seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=70493823818&lang=es&s=1&ev=980269432>

feedback studio yanet luciano castro calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAS LASTER S.A.C. INDEPENDENCIA, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**  
LUCIANO CASTRO, YANET

**ASESORA:**  
DRA. REY CÓRDOVA DE VELÁZQUEZ, NÉRIDA GLADYS

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
PLANIFICACIÓN  
LIMA - PERU  
2018

**Resumen de coincidencias**

**26 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universi...	1 %
2	Entregado a Carlos Tes...	1 %
3	Entregado a Colegio Ch...	1 %
4	repositorio.unsa.edu.pe	1 %
5	recursosbiblio.unl.edu.pe	1 %
6	redicofesta.edu.ar/2050	1 %
7	repositorio.autonomia.e...	1 %
8	repositorio.lamolina.ed...	1 %

Página: 1 de 67 Número de palabras: 12805

Test only Report High Resolution Activado

21:18 06/03/2018

Anexo 7: Caratula



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CALIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAS  
LASTER S.A.C INDEPENDENCIA, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

LUCIANO CASTRO, YANET



**ASESORA**

Dra. REY CÓRDOVA DE VELÁZQUEZ, NÉRIDA GLADYS


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

PLANIFICACIÓN

**LIMA - PERÚ**

2018

Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Nérida Gladys Rey Córdova de Velázquez, docente de investigación de la EP de administración de la Universidad César Vallejo filial Lima norte, revisor(a) de la tesis titulada

**"Calidad de Comunicación Interna y el Nivel de Satisfacción laboral en la empresa industrias Laster sac independencia, 2018"**

del (de la) estudiante **Yanef Luciano Castro** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y 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 César Vallejo.



Lima, 11 de julio del 2018

.....  
Dra. Nérida Gladys Rey Córdova de Velázquez

DNI: 97125101

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

**Anexo 9: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Yanet Luciano castro identificado con DNI N° 76749823 egresado de la Escuela Profesional de Administración. de la Universidad César Vallejo. autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrial Laster sac independencia, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



  
 \_\_\_\_\_

FIRMA

DNI: 76749823

FECHA: 20 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**Anexo 10: Autorización de la versión final del trabajo de investigación**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Conste por el presente el visto bueno que otorga la encargada del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración – sede lima norte, a la versión final del trabajo de Investigación que presenta la estudiante:

Srta.: LUCIANO CASTRO YANET

---

Trabajo de investigación titulado:

CALIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAS LASTER S.A.C INDEPENDENCIA, 2018

---

Para obtener el Grado Académico y/o Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA : 12 DE JULIO DEL 2018

NOTA O MENCIÓN : 15

Lima...16...de Mayo...2019.



*P. Mairéna*

---

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

Coordinadora de Investigación de la EP Administración