



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrategia de la comunicación interna y satisfacción laboral de la empresa Banco de Crédito del Perú del área de Cobranza telefónica, Agencia op Lima**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br. Chacara Cieza, Joselyn Natividad (Orcid.org/0000-0001-9555-1048)

**ASESOR:**

Mgr. Ricardo Edmundo, Ruiz Villavicencio (Orcid.org: 0000-0002-1353-1463)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

## Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios por ser mi guía espiritual en todo mi proceso profesional, a mis queridos padres, a mi novio, hermanos (as) y sobrinos, por inculcarme valores, brindarme su apoyo y amor infinito, durante este proceso de aprendizaje por darme aliento constantemente para seguir en mi camino académico, todos ellos son la mayor motivación que tengo en la vida para poder alcanzar todas mis metas trazadas.

### Agradecimiento

Agradezco a Dios por su apoyo espiritual. Siento un profundo agradecimiento a mis asesores Mgtr. Ricardo Ruiz Villavicencio y Dr. Godofredo Illa Sihuinch a la vez agradezco a los docentes de la universidad César Vallejo en especial al profesor Alberto Monzón, Alfredo Suasnabar, Lorena Paz, Cesar Cifuentes y Juana Balbina, por el apoyo incondicional que tuvieron con mi persona y respaldo en la elaboración de esta investigación.

## Índice

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	20
2.1 Tipo y Diseño de investigación	20
2.2 Variables, operacionalización	21
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Procedimiento	29
2.6. Métodos de análisis de datos	29
2.7. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS	62

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de las Variables- variable estrategias de comunicación	25
Tabla 2 Matriz de Operacionalización de las Variables- variable satisfacción laboral	26
Tabla 3. Mondragón (2014)	30
Tabla 4 Fiabilidad de la variable Estrategias de comunicación	33
Tabla 5 Alpha de Cronbach para la variable Estrategias de comunicación	33
Tabla 6 Fiabilidad de la variable Satisfacción Laboral	33
Tabla 7 Alpha de Cronbach para la Satisfacción Laboral	34
Tabla 8 Tabla de Frecuencia de la variable Estrategias de la comunicación	35
Tabla 9 Tabla de Frecuencia de la dimensión barreras de la comunicación	36
Tabla 10 Tabla de Frecuencia de la dimensión funciones de la comunicación	37
Tabla 11 Tabla de Frecuencia de la dimensión de los tipos de comunicación	38
Tabla 12 Tabla de Frecuencia de la variable Satisfacción laboral	39
Tabla 13 Tabla de Frecuencia de la dimensión Condiciones Físicas	40
Tabla 14 Tabla de Frecuencia de la dimensión Retos del trabajo	41
Tabla 15 Tabla de Frecuencia de la dimensión Beneficios económicos	42
Tabla 16 Tabla de Frecuencia de la dimensión Reconocimientos del trabajo	43
Tabla 17 Niveles de correlación bilateral	44
Tabla 18 Prueba de normalidad para la variable Estrategia de Comunicación	44
Tabla 19 Prueba de normalidad para la variable Satisfacción Laboral	45
Tabla 20 Niveles de correlación bilateral	46
Tabla 21 Coeficiente de correlación entre Estrategias de comunicación y satisfacción laboral	46
Tabla 22 Coeficiente de correlación Barreras de comunicación y satisfacción laboral	47
Tabla 23 Coeficiente de correlación entre estado de las funciones de la comunicación y satisfacción laboral	48
Tabla 24 Coeficiente de correlación entre Tipos de comunicación y satisfacción	49
Tabla 25 Tablas Cruzadas para la Comunicación Interna y Satisfacción laboral	50
Tabla 26 Tablas Cruzadas Distribución de frecuencia para barreras de comunicación y satisfacción laboral	51

Tabla 27 Distribución de frecuencia para funciones de la comunicación y satisfacción  
laboral 52

Tabla 28 Distribución de frecuencia de tipos de comunicación y satisfacción laboral 53

## Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia de la Variable Estrategia Comunicación	35
Figura 2. Frecuencia de la dimensión barreras de la comunicación	36
Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la dimensión funciones de la comunicación	37
Figura 4. Frecuencia y porcentaje de la dimensión tipos de comunicación	38
Figura 5. Frecuencia y porcentaje de la variable Satisfacción laboral	39
Figura 6. Frecuencia y porcentaje de la dimensión Condiciones Físicas	40
Figura 7. Frecuencia y porcentaje de la dimensión Retos del trabajo	41
Figura 8. Frecuencia y porcentaje de la dimensión Beneficios económicos	42
Figura 9. Frecuencia y porcentaje de la dimensión Reconocimientos del trabajo	43
Figura 10. Frecuencia y porcentaje de la dimensión Comunicación Interna y Satisfacción laboral	50
Figura 11. Frecuencia y porcentaje de la dimensión Barreras de comunicación y satisfacción laboral	51
Figura 12. Frecuencia y porcentaje de la dimensión Funciones de la comunicación y satisfacción laboral	52
Figura 13. Frecuencia y porcentaje Tipos de comunicación y satisfacción laboral	53

## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito general, determinar la relación entre las estrategias de la comunicación interna y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Op Lima. El marco teórico de las estrategias de la comunicación interna y sus dimensiones barreras de la comunicación, funciones de la comunicación y tipos de la comunicación, se basó en la teoría del autor Pérez (2014), del mismo modo, para la satisfacción laboral y sus dimensiones condiciones físicas, retos del trabajo, beneficios económicos y reconocimientos del trabajo tuvo como base la teoría al autor Sáenz (2013). El estudio se desarrolló usando el método científico, la metodología fue de tipo aplicada, nivel descriptivo transversal; se utilizó una muestra censal de 40 colaboradores del área de cobranza del Banco de Crédito del Perú, los cuales se aplicó mediante una encuesta con 60 preguntas con escala de Likert, la información fue recolectada y procesada mediante el programa estadístico SPSS versión 25, se evidenció que existe relación entre la estrategia de la comunicación interna y la satisfacción laboral del área de Cobranza del Banco de Crédito del Perú.

**Palabras claves:** comunicación, interna, satisfacción, laboral, barrera.



## ABSTRACT

The general purpose of the research was to determine the relationship between internal communication strategies and job satisfaction in the collection area of Banco de Credito del Peru, agency Op Lima. The theoretical framework of internal communication strategies and their dimensions, communication barriers, communication functions and types of communication, was based on the theory of the author Pérez (2014), in the same way, for job satisfaction and its dimensions physical conditions, work challenges, economic benefits and recognition of the work was based on the theory of the author Sáenz (2013). The study was developed using the scientific method, the methodology was of an applied type, cross-sectional descriptive level; a census sample of 40 collaborators from the collection area of Banco de Credito del Peru was used, which was applied through a survey with 60 questions with a Likert scale, the information was collected and processed through the statistical program SPSS version 25, it was evidenced that there is a relationship between the internal communication strategy and job satisfaction in the Collection area of Banco de Crédito del Perú.

**Keywords:** communication, internal, satisfaction, labor, barrier.

## I. INTRODUCCIÓN

Iniciando la introducción, se relató la realidad problemática, haciendo hincapié que en la actualidad, las grandes organizaciones que lideran el mercado en su rubro, el departamento de cobranza por ser una de las áreas estratégicas de la empresa realizando un seguimiento de los estados de cuenta del cliente, ejecutando las cobranzas cumpliendo con las expectativas de gerencia. De manera que, tanto la comunicación interna como la satisfacción del personal, fueron pieza importante, la relación entre los jefes y sus empleados deben asegurar el intercambio de información para afianzar la comunicación adecuada con la finalidad de complacer al colaborador.

En el ámbito internacional el factor comunicación interna tuvo importancia en las entidades bancarias, ya que, efectuaron diversos estudios donde se destacó la satisfacción laboral. Por lo tanto, conforme a la revista *Talento Humano* (2017), en la investigación realizada por Carlos Abre, se destacó resultados a partir de entrevistas por parte de la encuestadora Gallup dirigido al personal que laboraban en las 10 principales entidades de Brasil, como Banco Itaú, Banco do nordeste, Santander, Banco Central de Brasil, entre otros, que el 28% de los trabajadores estaban conforme con la comunicación interna, porque se disponía de aquella información prioritaria para cumplir con las obligaciones que a su cargo tenía, junto también con los elogios por parte de sus superiores cuando en ese entonces realizaban bien su trabajo con los adecuados bienes y equipos para efectuar las tareas en el momento establecido por la compañía tomando mejores decisiones, sin embargo el 63% no pensaba lo mismo, debido a que la comunicación descendente, se promovió gracias a los jefes que consideraron comunicar sobre los objetivos y metas del área hacia el personal.

Por consiguiente, esta revista de factor capital humano (2016) donde se citó la investigación realizada por George a la empresa Miami, Estados Unidos, que en su mayoría eran del sector financiero, donde se detallaba que mediante una evaluación se verificó que el 41% del personal declaraba que estaba de acuerdo con el conjunto de investigación recibida por parte de sus superiores, de modo que la investigación que se le brindaba al particular específico ser transparente y exacta para que realizaran sus tareas; sin embargo el 25% consideraban lo opuesto porque hacía falta en las instituciones, una combinación y encargo por efectuar las metas propuestas en el área, de modo que gracias a su desempeño, se podía destacar el uso de los medios de comunicación necesarias para decir sus ideas e incomodidades.

Otro fue el caso, de la revista Deloitte University Press (2016) donde se citó la investigación realizada por Goyal en California, Estados Unidos, donde detalla una evaluación a los trabajadores de las empresas del fragmento bancario, de modo que se verificó que el 16% del personal declaraba que se le tomaba en consideración al momento de plantear sugerencias e ideas al superior o jefe o inmediato; sin embargo, el 19% consideró lo contrario donde evidenciaba que la combinación no es promovida de buena manera ya que los jefes no se preocupaban por informales referente los objetivos y las metas del área, ni tampoco darles un beneficio de información acerca del uso principal de recursos factibles para realizar las funciones.

En el ámbito nacional, de acuerdo a la revista estadounidense Itnow (2015), donde se destacó la investigación realizada por Khotari con la colaboración de la encuestadora Datum, para que se pudiera evaluar el ambiente laboral en los principales bancos como Mi Banco, BCP, Scotiaank; del cual se detalló según los empleados que el 29% estaban conforme con la comunicación interna, porque se genera de manera adecuada con buena asociación entre los colaboradores, de manera que, se puede dar un sustento obligatorio al área de tesorería para conferir los servicios como el tipo de cambio, productos financieros y de formalidad de la banca corporativa, sin embargo el 41% destacaron que estuvieron complacidos, debido al ambiente laboral y la comunicación manejada por el equipo de trabajo, porque se generó la insatisfacción de la comunicación interna, debido a que entre el supervisor y los colaboradores no se tuvo una relación adecuada, por lo tanto, el intercambio de la información no fue primordial para realizar las labores.

Por consiguiente, estaba la revista New Center (2016), se citó al autor Daniel por su investigación realizada a las organizaciones peruanas, con la colaboración de cada jefe de las financieras, para verificar la comunicación interna que detalla en el ambiente laboral, de manera que, se pudo destacar que el 42% consideró que la comunicación constante contribuye en una herramienta estratégica, mientras el 26% detalla que las organizaciones deben de tener en cuenta por lo cual este factor fue un medio utilizado para garantizar la complacencia del trabajador, de modo que, este factor es una consecuencia de factores como fue el caso de la motivación, así mismo, estuvo el crecimiento laboral, de manera que, es primordial garantizar la complacencia del personal del personal. Otro fue el suceso de la indagación realizada por Goddard para la revista The Financial (2015) donde se verificó una entrevista a los trabajadores de la financiera Compartamos, en favor de verificar como se encontraba el ambiente laboral, y verificaron como se comunicaron los jefes con sus

trabajadores, es así que se constató que el 36% de los encuestados consideraron que se promueve la correspondencia entre las diferentes áreas de la institución, así mismo durante las reuniones y capacitaciones se brindada por los servicios financieros de préstamos. Sin embargo, el 29% de los encuestados confiesa que los jefes comprendían las necesidades del personal para seleccionar, habilitar y asesorar sobre las mejores prácticas de las actividades donde se comunicaban de manera efectiva y eficiente.

Por lo tanto, de acuerdo a lo planteado en la temática internacional y nacional, se declaró que se constituyó en un sustento importante, porque las empresas deben optimizar la satisfacción profesional, donde se tomó interés por la relevancia de la comunicación dentro de sus ambientes para tener mayor confianza sobre la compañía imagen de la compañía la cual fue primordial para que el intercambio de información fuera coherente entre el personal.

En el ámbito local, se estudió al Banco de Crédito del Perú en el área de cobranza, ya que según su informe del 2018 se detalló un alto nivel de rotación de personal, debido a que no se logra llegar a las metas requeridas, debido a que el personal es desplazado de su puesto como asesor de cobranza, por lo tanto, el total de colaboradores nuevos que tienen contratados todos los meses para cumplir personalmente en el área de cobranza. Se generó el alistamiento y aprendizaje de los nuevos colaboradores. Así mismo, de acuerdo a las evidencias planteadas en el informe, se resaltó en general la insatisfacción que tuvo específicamente los trabajadores de esta área, que tuvo como grupos de responsabilidad, de manera que, se evidenció el desazón por la poca interacción entre el líder y sus subordinados, trajo como efecto una poca de indagación trascendental cuyo agente influía visiblemente en la poca positivismo, y por derivado desempeño de los colaboradores para proporcionar continuación a un compromiso bien habituado y referente amplificador de altos indicadores. Finalmente, lo expuesto en la problemática fue esencial para realizar un estudio de nivel correlacional, que mida las variables tanto de estrategia de la comunicación interna como de la satisfacción laboral en el área de Cobranza de Banco de Crédito del Perú, y profundizar si se estableció la relación de las variables, además, se empleó los cuestionarios como herramienta para la recaudación de datos de estas variables y con ello se halló métodos para los trabajadores involucrados.

En el ámbito internacional estuvo los trabajos previos como del autor Chávez (2015) tuvo como objetivo genérico era establecer como la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Comida Gourmet. Las teorías de la motivación se

pueden emplear para favorecer la eficacia total en cualquier organización, esto se basó en la teoría de Herzberg. El estudio fue descriptivo y se tuvo el instrumento tipo Likert, con una muestra de 50 trabajadores. También, estadísticamente se concluyó que se tuvo un coeficiente de correlación de 0.492 y una sigma bilateral de  $\sigma = 0.000$ , detallando y afirmando que la comunicación interna del personal de Restaurante de comida Gourmet influye en la satisfacción laboral de los mismos, puesto que al recoger los colaboradores disposiciones claras y relevantes para la realización de las tareas, se desempeña con superior eficacia y emoción. Se recomienda a la organización, ofrecer al personal el área para declarar dudas o comentarios acerca del trabajo que desempeñan y de este carácter lograran que la comunicación sea siempre efectiva. El aporte que brinda la mencionada tesis es la adaptación de las variables como también las dimensiones a estudiar por lo que esta tesis aportó información y resultados empíricos para poder contrastar y comparar con los resultados de este actual proyecto de investigación.

A su vez Umaña (2016) en su tesis, tuvo como objetivo genérico fue establecer la comunicación interna del personal de una Universidad privada de Guayaquil. La plataforma teórica utilizada para la primera variable fue del autor Andrade, con información a la segunda variable de rotación de colaboradores se utilizó el libro de Chiang, M., Martin, M., & Núñez, A. El estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal, además, para solucionar las preguntas de exploración planteadas, ya que siendo una exploración del comportamiento humano requiere de estrategias que permite lograr los objetivos de estudios. Para la exploración se seleccionó una ideal como conjunto general un total de 156 colaboradores de la universidad, que fueron de las áreas y departamentos administrativos. En conclusión, se tuvo un valor de spearman de 0.487 y un nivel significativo de 0.000, se evidenció que ambas variables se relacionaron, así mismo de acuerdo a estos resultados se pudo concretar también que la comunicación interna fue esencial para complacer al personal, sin embargo, después de seis meses, se verificó que los trabajadores verificaron que la satisfacción laboral se mantiene en un nivel igual, además, se identificó un mínimo grupo que están satisfechos pero en un nivel bajo, debido a que, la percepción de este factor varía de un personal a otro. El aporte de esta exploración es muy notable, ya que, fue el mismo nivel de estudio y emplearon las dos variables con la correspondencia entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores. También, el estudio realizado fue correlacional, donde se buscó instituir la relación entre ambas variables.

Por otro lado, Espinoza (2015), en su tesis, tuvo como objetivo identificar como la comunicación organizacional se relacionó con la satisfacción laboral de una municipalidad del Departamento de Lambayeque. En cuanto a las teorías se basó en Fernández que destacó que la comunicación es primordial para mentalizar al personal a realizar buenas prácticas en sus labores, ya que, se comparte información entre los colaboradores de la compañía. Además, la investigación fue correlacional, con un tamaño de población de 145 trabajadores de la institución. Se utilizó el informe como medio de compilación de datos. De acuerdo a la exploración y a los resultados obtenidos se concluyó que existe semejanza positiva significativa, ya que, se obtuvo un valor de spearman de 0.523 y un nivel significativo de  $\alpha = 0.000$ , por lo tanto, existe correspondencia entre las variables.

Esta teoría aportó a esta investigación, en las teorías de los elementos de la comunicación organizacional y satisfacción laboral, porque estuvo basado en autores de renombre y el tamaño de la población fue primordial para brindar preguntas a los colaboradores y los supervisores. Todos se verán favorecidos si el cambio se da y se proyectan a ser una superior institución nacional y referente todo productivo generador de utilidad en favor del equipo de trabajo.

En el ámbito nacional, se presentó los trabajos previos tales como lo realizado por el autor Alipazaga (2017), en su tesis su objetivo general fue, establecer la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. El resumen tuvo un diseño cuantitativo, de nivel correlacional y corte transversal. La muestra estuvo formada por 50 enfermeras que laboran en el servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. En conclusión, se obtuvo un resultado de spearman con el valor de 0.428 y un nivel de significancia  $\alpha = 0.000$  detallando la relación entre las variables, de modo que, la correlación fue positiva, así como sus dimensiones factores extrínsecos e intrínsecos, demostrando que la comunicación interna fue esencial para complacer al personal. El aporte que brindó la mencionada tesis fue la adaptación programar periódicamente actividades de cohesión y/o talleres de integración entre el personal de enfermería del servicio de nefrología, y con otros servicios con el fin de mejorar el grado de comunicación interna entre ellos, e indirectamente mejorar su grado de satisfacción laboral.

A la vez para Pineda (2015), en su tesis, tuvo como objetivo definitivo, fue demostrar como la Comunicación Interna se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Mientras que su

población fue de 70 personas, además, la concentración de los instrumentos fueron el cuestionario de comunicación interna y de Satisfacción Laboral. El estudio concluyó que la comunicación Interna se relacionó con la satisfacción Laboral, ya que, se tuvo un valor de correlación de 0.715, lo que representa un nivel de correlación moderada. La investigación ha sido un aporte porque fue correlacional, como también transversal, de manera que también este estudio buscó establecer una relación directa entre variables, así mismo se evidenció un valor de spearman para verificar el grado de interdependencia, que luego fue comparada con los resultados de la investigación realizada al Banco de Crédito del Perú.

A su vez para Roncal y Gonzales (2016), en su tesis su objetivo general fue identificar como la Comunicación se relaciona con la Satisfacción Laboral de la empresa AVESA S.R.L. La población fue de 92 colaboradores; por lo tanto, al ser menor se aplicó el censo, de manera que, se contó con el 100% del universo, en la que se usaron las variables: estrategia de la comunicación y satisfacción laboral, se empleó instrumentos de la comunicación interna, conformado por 14 preguntas, mientras que, para el cuestionario de satisfacción laboral, estuvo constituido por 16 preguntas, ambos instrumentos en la escala de Likert, y luego siendo procesados las respuestas de los encuestados en una data se obtuvo resultados de manera gráfica y textualmente. En conclusión, existe evidenció la relación significativa con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Avícola AVESA S.R.L, porque se tuvo un valor de correlaciona de 0.414, lo que representó un nivel de correlación débil. En esta tesis fue de aporte por que brindó datos importantes a la investigación realizada a la empresa BCP, con la finalidad que la comunicación interna fuera primordial para las compañías y garantizar la mejor productividad y complacer al personal que laboral.

Meléndez y Alania (2018) realizo la tesis, que tuvo como objetivo universal es establecer si existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa consultora. La exploración tuvo como supuesto para la primera variable a Brandolini Gonzales y Hopkins y para la segunda variable a Almeida. La metodología empleada fue de nivel descriptivo correlacional, de diseño de base no práctico con un prototipo de 39 trabajadores. En resolución, los autores determinados que existe una relación entre ambas variables de investigación, con un factor de correlación de edad de los encuestados con las variables, además, se halló que la correlación fue positiva, siendo poco significativa para inferir alguna relación RHO De spearman de  $\rho = 0.312$ , y un nivel de significancia menor a la probabilidad de error de  $\alpha = 0.05$ . La participación de este trabajo fue significativo para el estudio ya que investigó la cambiante rotación de personal. También,

el estudio realizado fue correlacional, donde se verificó la semejanza entre ambas variables, tal cual fue el objetivo del estudio. Se verificó en el estudio que para tener un personal competente, se debe asegurar que este motivado con los distintos beneficios y que labore en un ambiente en el que hay un buen clima profesional manejable, tanto para la empresa como para el trabajador.

Así mismo, conforme a las teorías del estudio, en cuanto a la primera variable Estrategia de la Comunicación Interna, se detalló a Pérez (2014), que definió que, “es el cambio de ideas y sugerencias entre todas las personas que trabajan adentro una ordenación, para que los procesos respectivos funcionen correctamente para conseguir los objetivos en el menor tiempo o un momento de largo plazo” (p.175). De acuerdo con ello el autor detalló diferentes tipos de comunicación organizacional interna, tales como: Comunicación ascendente, donde se detalla que la comunicación fluye a partir de los lugares bajos hacia los lugares más altos; ejemplo, de los empleados hacia el jefe de personal o la parte administrativa. Este ejemplo de comunicación es la más usada, ya que permite comunicar a los jefes las cosas casuales que suelen ocurrir en su jornada laboral, teniendo el asociado la soltura para no prescindir ningún tipo de información dado de esta forma las soluciones necesarias lo más antes posible.

Mientras que la Comunicación lateral, se establece entre los miembros del propio conjunto de trabajo, estableciendo superior cordialidad y disminuyendo los rumores ante cualquier contexto que suceda. Teniendo como intención pedir el apoyo y combinación en las funciones correspondientes. Otro es el asunto, de la Comunicación descendente, donde el autor mencionó que el diálogo se da a partir de la gerencia hacia sus subordinados, es decir, desde arriba hacia abajo. Es utilizado para fijar metas, comunicar a los subordinados acerca de las políticas; en dónde se transmite temas más importantes como: expresar los objetivos estratégicos propuestos para ejecutar las actividades o acciones del superior modo, proporcionando además de las normas; teniendo en cuenta la colaboración grupal de trabajo que esforzándose se obtendrá buenos resultados.

Por lo tanto, en concesión a estos tipos de comunicación organizacional interna el autor detalló las siguientes dimensiones, para explicar la variable comunicación interna, como la primera dimensión estándares de comunicación, en el cual se separa la investigación como la segregación del mensaje, la impresión, sobre carga de información, como esto a veces llega a ser confusa por los otros canales de comunicación y el lenguaje específico que se puede utilizar. Así igual sus indicadores fueron; exceso de información, alteración de



mensaje, canales de comunicación, lenguaje, filtración, percepción selectiva. Por supuesto, está la segunda extensión Funciones de la comunicación, donde en este factor se hace hincapié de la inspección del área, la motivación de la labor, las emociones que se muestran y la información que se intercambia. También sus indicadores fueron; motivación, expresión de emociones, información, control. De modo que está la tercera dimensión Tipos de comunicación, que hace referencia a la comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal, que incluye a toda la compañía, de modo que la información de primera mano es brindada para alcanzar al objetivo trazado desde un inicio. Así mismo sus indicadores fueron; comunicación ascendente, comunicación horizontal y Comunicación descendente.

(Sutter, 2019) definió en su revista *Revista Internacional de Comunicación Empresarial* habla sobre las barreras de la comunicación indica que los gerentes a menudo colaboran con miembros de consultorías con el objetivo de mejorar el desempeño de sus organizaciones. Es sorprendente que, después de la finalización de dichos proyectos de consultoría, ambas partes en la mayoría de los casos expresen su satisfacción con los resultados. Además, los consultores y los gerentes de las organizaciones clientes, cuando participan en proyectos conjuntos, tienen que superar las severas barreras de comunicación. Estas barreras de comunicación se originan en diferentes marcos de referencia a los que se refieren los colaboradores, diferentes objetivos que persiguen y diferentes lógicas que siguen. Como se demostró sobre la base de un análisis empírico, las barreras de comunicación se superan mediante estrategias basadas en la retroalimentación (p.249).

Por otro lado (Jodoin, 2017) indicó sobre las barreras de la comunicación que explorando los estilos de conflicto de comunicación de los consejeros universitarios y universitarios, percepción del entorno ético, y la satisfacción laboral ofrece una primera necesidad paso para crear un cuerpo de trabajo que pueda ayudar a los administradores institucionales, los consejeros y los directores de los centros de asesoramiento entienden mejor al individuo y variables institucionales dentro de los centros de asesoramiento en el campus y cómo estos factores afectaron la práctica profesional. Implementación de sistemas y políticas, que no solo eliminan las barreras para una comunicación efectiva, sino que también promueven las negociaciones productivas, a la vez que respaldan la autonomía profesional, se indican en para crear sistemas fuertes y funcionales que finalmente beneficiarán a los estudiantes. (p.152)

De acuerdo con, (Logan, 2017) en su revista *Comunicación aumentativa y alternativa* en la cual indicó se ha demostrado que las intervenciones de comunicación aumentativa y alternativa (AAC) son efectivas para apoyar a los niños con trastorno del espectro autista (TEA) a comunicarse, particularmente para solicitar artículos y actividades preferidos. El objetivo de esta revisión sistemática fue examinar la efectividad de las intervenciones de CAA para ayudar a los niños a producir una gama más amplia de funciones comunicativas y determinar el grado en que estas intervenciones se han evaluado más allá de la efectividad inmediata para abordar el mantenimiento, la generalización y la validez social. Una búsqueda sistemática y aplicación de criterios de inclusión arrojó 30 intervenciones que se centraron en las funciones de comunicación más allá de las solicitudes de objetos. En muchos de los estudios, no se abordaron las fallas que disminuyeron la certeza de la evidencia y el mantenimiento, la generalización y / o la validez social. Se necesitó más investigación para evaluar en qué medida las intervenciones de CAA pueden ayudar a los niños con TEA a comunicarse utilizando una variedad de funciones de comunicación, así como para demostrar un cambio sostenido, transferible y significativo. (p.51)

En cuanto, a (Tsoh, 2016) en su revista este estudio reveló que la mala salud autoevaluada era altamente prevalente entre los inmigrantes chinos-estadounidenses de edad avanzada con dominio limitado del inglés y conocimientos básicos de nivel de salud bajos (específicamente para información impresa sobre salud). El dominio limitado del inglés hablado y el bajo nivel de alfabetización en salud en la información escrita sobre la salud fueron barreras distintivas para la comunicación en el cuidado de la salud y cada uno se asoció independientemente con una mala salud autoevaluada incluso después de ajustar las diferencias sociodemográficas individuales, la aculturación, las condiciones de salud o el acceso a la raza o el idioma. Servicios de salud concordantes. Es importante destacar que estos hallazgos revelaron que las barreras de comunicación en el cuidado de la salud debido al dominio limitado del inglés y la baja alfabetización en salud no podían resolverse por completo al proporcionar acceso a servicios congruentes con el idioma o la raza. Estos hallazgos demostraron la importancia de diseñar y brindar servicios y materiales de atención médica para inmigrantes de edad avanzada que no solo sean lingüísticamente apropiados, sino que también sean comprensibles para aquellos con baja alfabetización en salud. Se necesitan estudios longitudinales adicionales para comprender si se está aumentando. La alfabetización en salud a través de intervenciones culturalmente apropiadas puede mejorar el estado de salud específicamente entre aquellos que tienen un dominio limitado del inglés.

En cuanto a la dimensión de funciones de la comunicación (Koletvinova, 2015) en su revista Nueva revisión educativa, la relevancia de este problema está relacionada con un grado insuficiente del desarrollo de la cuestión de identificar la función de evaluación de la formación de estudiantes basada en competencias. El objetivo de la investigación fue identificar y sistematizar la base del análisis funcional de la capacidad de recursos de conocimiento de la actividad poli funcional profesional del maestro, los componentes prioritarios que pueden considerarse como indicadores de calidad y efectividad de la capacitación basada en competencias. Las principales tecnologías para el estudio de este problema son las tecnologías para dominar los tipos de actividad del habla con un diseño del habla adecuado, aprendizaje integrado de aspectos, auto activación, comunicación orientada a la personalidad, etc. En el artículo se reflejaron los resultados del trabajo, durante el cual los estudiantes dominaron las características de la comunicación profesional como indicadores importantes del nivel de calidad de la competencia comunicativa profesional. El contenido del artículo puede ser útil para la actividad profesional práctica de docentes de instituciones de educación superior y docentes de secundaria.

Por último, la tercera dimensión se trató de los tipos de comunicación (Kromhout, 2018) La palabra más importante en la Ley de Conway es comunicación. En su mundo emocionantemente construido, ¿Cómo se maneja la comunicación sobre los cambios de última hora? ¿Qué pasa con las migraciones de esquema, porque el estado es real? (Lo molesto sobre el estado de almacenamiento es que su valor a menudo existe allí. Los tipos de dinero se ponen muy delicados sobre cualquier cosa que pueda afectar negativamente a los sistemas de registro). Además, el número de Dunbar, un límite cognitivo en la cantidad de personas con quienes un individuo puede mantener relaciones sociales estables, es demostrablemente válido. Si trabaja en una organización más grande, necesitará comunicarse en grupos más pequeños, pero esos grupos deben ser interfuncional para eliminar cuellos de botella y malentendidos. La comunicación no solo significa hablar con nuestras voces humanas o responder a hilos interminables de correo electrónico; al igual que el protocolo de chismes de Consul, necesitamos conversaciones cruzadas en nuestras organizaciones para mantener fluida la comunicación. (p.42)

Por consiguiente, se tuvo a (Matsudaira, 2019) en la revista Comunicaciones de la ACM donde el papel que desempeña en la cultura del equipo como líder, es su responsabilidad establecer la cultura para el equipo. Estoy seguro de que ha escuchado la frase "predicar con el ejemplo", y eso se debe a que cuando las personas no están seguras de

lo que es aceptable, buscan la ayuda de sus líderes. Seguramente ha estado en la situación en la que ha visto a su gerente quedarse hasta tarde en la oficina y, como resultado, es posible que se haya quedado un poco más. Por otro lado, si con frecuencia vio a su jefe tomando almuerzos de dos horas, es posible que no tenga tanta prisa por volver a la oficina cuando su amigo se detiene para ir a almorzar. Todos los días, las personas buscan señales en su entorno sobre cuál es la norma. Como líder, es parte de su trabajo dar el ejemplo a quienes lo rodean. Desea crear una cultura donde las personas estén comprometidas, cooperativas y entusiasmadas. Para hacer esto, debe ser deliberado en sus acciones. Por ejemplo, si desea crear una cultura de seguridad psicológica, donde las personas puedan hablar y tomar riesgos, es importante que no acepte ni participe en la negatividad. La investigación ha demostrado que un empleado tóxico puede traer consecuencias a todo el equipo. Como resultado, si ve o escucha a alguien que actúa en oposición a la actitud y el entorno que está tratando de crear, debe hacer todo lo posible para difundir la situación y dirigirse a la persona rápidamente. Si ignora la cultura de su equipo o cree que no es una parte importante de su trabajo, todavía se desarrollará algún tipo de cultura. Eso es justo lo que sucede cuando los humanos trabajan juntos y comparten un espacio. El trabajo del líder es cultivar el tipo de cultura que conducirá al éxito (p.43)

Por otro lado, según Fernández (2013) definió que: La comunicación interna es el agregado de roles realizados por otras organizaciones para la institución y sostenimiento de correctas actividades entre sus participantes, utilizando otros medios de comunicación que los tengan informados, unidos y motivados para ayudar con su cargo al logro de los objetivos organizacionales (p.118). Por lo tanto, el autor hace referencia a que este factor es aquella comunicación que circula adentro de un perímetro resuelto, asumiendo distintas formas, como escrita u oral, serio o inconstante, entre otros, que permite a los colaboradores mostrar un buen trato. Es importante para el progreso de las labores. De acuerdo con lo relatado el autor menciona las siguientes dimensiones, como identidad, participación, efectividad, vínculo.

Según García (2015) detalló que: Es un factor que se da íntimamente de una distribución, la que une a los colaboradores, la orientación, y remanente participantes de utilidad, los que pueden transmitirse a través de comunicados internos, documentos sobre el trabajo, actualizaciones, eventos de la compañía (p.82). Por lo tanto, el autor hace mención que la comunicación interna hace referencia a las formaciones sociales complejas y plurales, compuestas por individuos y grupos, con límites relativamente fijos e identificables, que

constituyen un sistema de roles, coordinado mediante un sistema de autoridad y de comunicación y articulado por un sistema de normas y valores que integran las actividades de sus miembros en orden a la consecución de fines previamente establecidos. De acuerdo con lo explicado anteriormente el autor detalla las siguientes dimensiones como, gestión del tiempo, autodesarrollo dentro del trabajo, trabajo en equipo, productividad.

Para Kreps (2013), señaló que: la comunicación interna hace referencia a la conducta de todos los operadores de la empresa; como se relacionan a través de indagación con el conjunto de trabajo, como intercambiamos vivencias y formas de publicaciones, en terminación, tal punto es significativo por lo que es conseguirlo. Por lo tanto, las dimensiones que se desglosan del conocimiento fueron la claridad con los equipos de trabajo, motivación, incitación y eficacia (p.169).

Según Robbins (2012), afirmó que, “es un grupo de actividades que se realizan para unir vínculos entre las partes de la compañía, con la finalidad de garantizar el desarrollo y ejecución de un propósito” (p.125).

Según la revista Harvard Business Review (Setiya, 2019) Los datos sobre satisfacción con la vida son consistente con investigaciones anteriores específico para el trabajo. Un artículo de 1996 basado en una encuesta de más de 5,000 británicos, encontraron que la satisfacción laboral también tomó la forma de una curva suave, aunque el nadir llegó antes, alrededor de los 39 años. Y Elliot Jaques, el psicoanalista que acuñó la frase "Crisis de la mediana edad" en 1965, señaló no a pacientes de mediana edad que tienen asuntos extramaritales pero dramáticos cambios en la vida creativa de los artistas de Miguel Ángel a Gauguin, quien se sintió insatisfecho por su trabajo anterior (p.139).

Para (Souza, 2018), en la Revista Contabilidade & Financas, este estudio analizó el impacto de un Sistema de Medición del Desempeño (PMS) con características habilitadoras, mediado por empoderamiento psicológico, en el desempeño de tareas y la satisfacción laboral en un Centro de Servicios Compartidos (SSC), con la literatura en los controles de gestión ha tratado de identificar elementos que sean capaces de mejorar el rendimiento y la habilitación. Los controles asociados con el empoderamiento psicológico pueden aportar nuevas pistas para esta discusión. Dada la capacidad del contexto. Según las percepciones de los individuos, es significativo entender los efectos del control de la complacencia del personal, lo que puede conducir a prácticas que están más alineadas con sus expectativas y resultados primordiales para la compañía. Los resultados de la investigación indicaron que las características de un PMS afectan la motivación de los individuos, por lo que se

implementó los sistemas con habilitación de las propiedades para que se pueda contribuir a las percepciones de los empleados con respecto a su control y autonomía en su trabajo. En la estructura mecanicista del SSC, la forma en que se forman los PMS puede evitar posibles resultados adversos de menos orgánicas estructuras en las percepciones de los empleados sobre el empoderamiento psicológico. Se realizó una encuesta en un SSC ubicado en el sur de Brasil, que brinda servicios administrativos, financieros y contables. Ochenta y ocho de los 125 empleados operativos participó, correspondiente al 70% del total. La herramienta de investigación utilizada se basó en las afirmaciones de los estudios realizados.

Según (Perales, 2016) detalló en la revista *British Journal of Industrial Relations*, que las evaluaciones de satisfacción laboral dependen no solo de las circunstancias objetivas que experiencia de los trabajadores en sus trabajos, pero también en sus disposiciones subjetivas, tales como sus aspiraciones, expectativas, sentimientos de derecho o evaluación personal criterios Utilizamos datos coincidentes de empleador-empleado del Reino Unido para examinar si y cómo varían las disposiciones subjetivas que influyen en la satisfacción laboral entre trabajadores con diferentes rasgos sociodemográficos. De manera que, los estudios fueron detallados dentro de los lugares de trabajo y descubriendo que la mayor parte de la variabilidad en la satisfacción laboral está en el trabajador en lugar del nivel de trabajo próximo, y eso los trabajadores con estados desfavorecidos reportan una mayor satisfacción con los mismos trabajos que aquellos con estatus ventajoso (p.685)

Por consiguiente estuvo la segunda variable Satisfacción laboral, donde se cita al autor Saenz (2013) que detalla que: La realización es la cualidad para motivar al personal a que realicen su actividad de manera adecuada, mientras que se puede satisfacer al personal manteniendo los lazos afectivos en el trabajo y a los resultados que se deslizan de esta; por esto la satisfacción laboral desarrolla trascendentales roles relacionados con el personal y las organizaciones, a partir el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad (p.188). De manera que, el autor hace referencia que la satisfacción laboral es la medida en que a los trabajadores demuestran una respuesta emocional a varios aspectos del trabajo. En este caso la satisfacción vendría a ser también la sensación positiva, que se puede verificar las propiedades que se evidencian en el trabajo. De manera que, el personal que está satisfecho con su labor puede desarrollar mejores sentimientos de acuerdo a su cargo o puesto laboral.

De acuerdo con ello el autor mencionó dimensiones para poder explicar la satisfacción laboral, estas son; la primera dimensión Condiciones físicas, que es el modo como se avanzó con un círculo agradable para el voluntarioso, con las comodidades para

atestiguar el buen rendimiento en sus labores diarias. Por ello el literato define al entorno laborales como los componentes materiales o equipos, en el que se realiza la misión frecuente de responsabilidad y se establece como facilitado de la misma. Así mismo, están los indicadores como, el nivel de carga laboral, ambiente confortable y distribución física. Otro es el caso de la segunda dimensión Retos del trabajo, es la manera como el personal puede realizar labores que garanticen manejar las habilidades, con la autonomía y feedback para cumplir las labores, por lo tanto, se puede complacer al personal. Así mismo, sus indicadores, como la identidad de la tarea, variedad de habilidades, autonomía, retroalimentación.

Así mismo el autor (Dalton, 2018) en esta revista el autor indico sobre la dimensión de condiciones físicas que crear un ambiente de trabajo inclusivo. El sesgo no se limita a lo que alguien dice o hace, sino que puede existir en el espacio de trabajo físico. Para prosperar, las personas necesitan sentirse bienvenidas a un espacio. Asegúrese de que su sitio web, las exhibiciones de la biblioteca y la decoración (retratos) sean representativos de su personal y sus clientes. (p.3) y en la revista (Frantzich, 2018) el autor hace un hincapié sobre Condiciones físicas, donde las características físicas dentro de los alcances superiores del área de estudio (región Colusa Drain – Ridge Cut Slough y regiones superiores del Yolo Bypass Toe Drain) se ajustan a muchos de los atributos clave que se encuentran en otros hábitats productivos de aguas poco profundas y predominantemente autótrofos (Cloern 2007; Robinson et al.2014). Hubo una variabilidad regional sustancial, con mayor temperatura del agua, conductancia, turbidez y pH en las regiones superiores en comparación con las regiones inferiores. Los alcances superiores de nuestra área de estudio también tenían valores de oxígeno disuelto periódicamente bajos durante las horas de la mañana, lo que podría atribuirse a una combinación de aumento de la respiración de fitoplancton por la noche, temperaturas más altas del agua y un movimiento más lento del agua. Las regiones más bajas del Bypass de Yolo, debajo del vertedero de Lisboa, diferían en varias características físicas, predominantemente de un fuerte intercambio de mareas con fuentes de agua aguas abajo de islas inundadas y hábitats de canales en el CSC y el bajo río Sacramento. (p.17)

(Hankins, 2019) en su revista de Servicios de referencia y usuario trimestralmente para desarrollar diversas colecciones es esencial para el trabajo de los archiveros y bibliotecarios, pero proporcionar acceso es igualmente importante. Las alfabetizaciones de archivo emplean el acceso como una herramienta de divulgación para enseñar a los

estudiantes cómo localizar materiales relevantes para su investigación. Comprender el proceso de investigación y evaluar la información recuperada son habilidades necesarias para desarrollar una escritura basada en hechos que resuelva problemas y / o encuentre soluciones. ¿Cómo podemos proporcionar a nuestros estudiantes y otros usuarios los conjuntos de habilidades para tomar decisiones informadas y evaluar el valor de la documentación, asegurando que puedan hacer las preguntas para evaluar la calidad y relevancia de los materiales? Como archivero y bibliotecario desde hace mucho tiempo, ha sido importante para mí construir colecciones de investigación para el consumo académico de la universidad y el público. El compromiso fue exponer a los estudiantes a la excelencia representada en investigaciones, para infundir a todos los fondos de las Bibliotecas de la Universidad de Texas A&M materiales diversos, particularmente enfatizando la raza, el género y la sexualidad. (p.153)

(Callanan, 2017) en su revista Desarrollo profesional trimestralmente en el auge de la economía del concierto, los efectos persistentes de la Gran Recesión, los cambios tecnológicos en curso, el aumento de las restricciones de empleo no competitivas y el debilitamiento del poder de los sindicatos conllevan desafíos para la gestión profesional individual. Con esta agitación, uno podría preguntarse si los enfoques estándar para el asesoramiento y la gestión profesional, que tradicionalmente enfatizan un proceso metódico y bien razonado, pueden ser relevantes y beneficiosos. Por consiguiente, está la tercera dimensión Beneficios económicos, donde se entiende el nivel de complacencia en relación con los incentivos económicos tanto regular o adicional como un cambio por la labor realizada. Así mismo, los indicadores fueron como, la variedad de trabajo, esfuerzo equivalente, percepción de los funcionarios. Finalmente, está la cuarta dimensión Reconocimientos del trabajo, se manifiesta en la medida que el trabajador percibe la oportunidad de realizar labores importantes para su autorrealización. Así mismo, los indicadores fueron, las tareas percibidas, buen trato, realización laboral, trabajo compartido.

(Berry, 2016) en su revista los economistas llaman a esas instituciones del sector público, "público bienes ", que se proporcionan más eficientemente a todos a través de impuestos. Entonces, el estribillo de que deberíamos "Ejecutarlo como un negocio", se destacó que la biblioteca pública no es un negocio y que hay justificación concreta para que casi siempre sea una institución de gobierno.

(Evanschitzky, 2015) Es importante destacar que existe evidencia sobre los beneficios de los minoristas al introducir la innovación, ya que los consumidores usaron el



PSA tiende a gastar más durante cada viaje de compras. Sin embargo, dados los altos costos de la tecnología, la recuperación de las inversiones en innovación depende en gran medida del uso continuo de la innovación por parte de los consumidores. Se proporcionan implicaciones importantes para los minoristas que consideran inversiones en nuevas innovaciones de servicio en la tienda. El estudio contribuyó a la literatura a través de su (1) examen simultáneo de antecedentes de juicio y uso continuo de una SST específica, (2) la demostración de los beneficios económicos de la introducción de la SST para el minorista, y (3) la contribución a la corriente de investigación sobre la innovación de servicios, frente a la innovación de productos.

Así mismo, Newstrom (2012), señaló que, “el entusiasmo en la labor es un grupo de afecciones favorables o desfavorables del trabajador hacia su desempeño laboral. El entusiasmo laboral es una actitud afectiva, una descripción de relativo gusto o disgusto hacia algo” (p.177). De manera que el autor refirió a la satisfacción laboral como un modo general a cada porción que como en el trabajo de un individuo. Sin embargo, si se aparecía solo como actitud global del empleado es un concepto íntimamente relacionado con la motivación, el clima laboral, o la comunicación; pero, es muy importante comprender a través de las dimensiones la naturaleza de las actitudes del empleado, efectos de las actitudes del empleado y hacer un estudio de la satisfacción en el trabajo. Por lo tanto, el autor detalló las siguientes dimensiones como, la naturaleza de las actitudes del empleado, los efectos de las actitudes del empleado y el estudio de la satisfacción en el trabajo.

(Bianchi, 2018) en su revista de la Administración Mackenzie indicó que, aunque reconocida como una actividad placentera y remunerada de alta centralidad en la vida, cumpliendo valores intrínsecos (reconocimiento, autonomía, oportunidades de aprendizaje), el trabajo tiene diferentes interpretaciones basadas en dónde se ejecuta, a quién beneficia, expectativas de valores extrínsecos, y capacidad para manejar factores de estrés. Diferente de otros internacionales estudios, este trabajo ha encontrado posibles relaciones entre el significado de trabajo y cultura organizacional. El significado del trabajo de los gerentes tiene implicaciones organizacionales al impactar el trabajo diario, gerenciales estilos y la implementación de prácticas de gestión de personas. (p.5)

(Kosfeld, 2017) en la revista de los efectos de los incentivos financieros y de reconocimiento en contextos laborales: el papel del significado. Este artículo estudió cómo interactúan los incentivos financieros y no financieros con el significado del trabajo como factor de contexto. El hallazgo de que el reconocimiento de los trabajadores en forma de

premios simbólicos coincide con el impacto del significado y que la combinación de significado y reconocimiento en conjunto no conduce a un rendimiento más alto que ninguno de los dos de forma aislada sugiere que tanto el significado como el reconocimiento funcionan a través del mismo canal motivacional, efectos sobre el rendimiento. Una explicación es que tanto el significado como el reconocimiento sirven como recompensas de imagen (Bénabou y Tirole 2006). El resultado también documenta que, según el contexto, el reconocimiento puede aumentar el rendimiento o ser relativamente ineficaz, lo que apunta a una sensibilidad de reconocimiento en particular y, posiblemente, recompensas no financieras en general.

Por otro lado, para Serrano (2013) señaló que, “se refiere a la complacencia profesional que mejora o permite el progreso de la productividad general de la compañía y garantiza la reducción del agotamiento por el trabajo ejercido” (p.63). Así, el resumen de la satisfacción laboral debe ser una ejercicio necesario para establecer qué factores deben ser tratados con el fin mejorarlos e incurrir positivamente en el clima de trabajo del establecimiento, organismo o ayuntamiento, de forma que el autor detalló las siguientes dimensiones con el fin de poder hacer cambios y mejores en las organizaciones que infringen o no practican el buen trato al personal en favor del mejor auge de sus funciones y buscar así su satisfacción plena en el entorno laboral, de modo que estas dimensiones fueron; realización personal, motivación, actitud frente al trabajo y condiciones laborales.

Ivancevich (2012) definió el entusiasmo en el trabajo como un “síntoma emocional hacia varios aspectos de la labor del trabajador. Así también lo define como una respuesta, por cubrir una serie de aflicciones, las que son distintas de una persona a otra” (p.91). Para que la persona pueda sentirse satisfecho, debe tener motivación intrínseca, esto se logra a través de los incentivos, ya sean monetarios o no monetarios.

Arnold & Randall (2012), señaló que “el entusiasmo profesional es un tema tomado de forma singular y en correlación con otras variables por dos razones: porque es un indicador de bienestar psicológico y por lado se supone que es predictor de la motivación y el desempeño” (p.161).

A continuación, se presentó el Problema General que fue ¿Cómo se relaciona las estrategias de la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019? Mientras que los Problemas Específicos, han sido ¿Cómo se relacionan las barreras de la comunicación con la

identificación con satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú? ¿Cuál es la relación entre las funciones de la comunicación y la identificación con satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú? ¿Cuál es la relación entre los tipos de comunicación y la identificación con satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú?

Por otro lado, estuvo la Justificación Teórica, donde el estudio fue de gran escala, pues mediante el análisis de las diferentes teorías se contribuirá al conocimiento inteligente de la relación entre las variables, la comunicación interna y la satisfacción laboral; considerando que el factor humano es una sección sustancial y/o significativa para la organización. Por otro lado, tuvo como objetivo, de ser referencia a otros investigadores que buscan ejecutar estudios en correlación con el área.

En segundo lugar, estuvo la Justificación práctica; donde según Bernal (2010) comentó que, la justificación practica se da cuando el desarrollo de la investigación ayuda a resolver un problema o se llega a proponer estrategias que al aplicarse contribuyan a resolver la problemática. (p.106). De manera que, la justificación de la investigación se comprueba a través de la importancia que tiene los elementos que componen estrategias de la comunicación interna y como esta variable afecta en la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019. Estas características permitieron a los encargados de la organización, elaborar las estrategias acción más apropiada para mejorar las estrategias de la comunicación interna e incrementar la satisfacción laboral, lo que finalmente repercutirá de forma positiva en la economía de la empresa. En tercer lugar, estuvo la Justificación metodológica, donde la indagación se basó en la comunicación interna como también la satisfacción del personal, evidenciando las dimensiones, a partir de encuestas realizadas a los colaboradores, ya que, respondieron a preguntas de un cuestionario con la escala de Likert, por lo tanto, las respuestas de los trabajadores del área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, fueron primordiales para comprender la problemática sobre la comunicación y la satisfacción laboral en el área de cobranza del Banco de Crédito del Perú.

Finalmente, estuvo la Justificación social, en el cual se detalló se resuelve con más dinamismo, dificultades en la correlación familia trabajo tiempo libre-ocio relaciones jefe-subalterno, relaciones entre compañeros, falta de comunicación interna, satisfacción laboral. Por ello, que el trabajo buscó desarrollar un enfoque integral que ayude a diagnosticar las

estrategias de la comunicación interna y como esta variable afecta en la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú.

En la investigación también estuvo las Hipótesis, que según Bernal (2010): “Un supuesto es una teoría o solución premeditada al problema objeto de indagación y, por tanto, la tarea del experto debe darse a probar tal supuesto o teoría” (p.126). Por ello se destacó la Hipótesis General, Existe relación significativa entre las estrategias de la comunicación interna y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019, así mismo, estuvo las Hipótesis Específicas; las barreras de comunicación se relacionan con la identificación con la empresa en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú; los tipos de comunicación se relacionan con la identificación con la empresa en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019.

Como también se planteó los objetivos, que según Ames (2012), demostró que; “el fin de la exploración es el que se pueda lograr en un plan, estudio o trabajo de exploración. Así mismo, se verificó la finalidad del estudio” (p.62). Por lo tanto, se detalló el objetivo principal, que fue establecer la correspondencia que existe entre las estrategias de la comunicación interna y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú. Así mismo, estuvo los objetivos específicos como, Verificar si las barreras de comunicación se relacionan con la caracterización con la empresa en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú. Identificar la relación entre las funciones de la comunicación y la identificación con la empresa en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y Diseño de investigación

#### Tipo

Según Hernández et al. (2014), señaló que “la indagación es aplicada, porque estudia el entendimiento de los factores o variables” (p.49).

Según Ranjit (2013), destacó que “es aplicado porque se trata de recaudar conocimiento pleno sobre factores o variables, a partir de la recaudación de información para luego brindar soluciones de una problemática” (p.43).

Por ello, el estudio fue aplicado, puesto que buscó una solución amplia frente al problema utilizando conocimiento de las situaciones con relación a la temática sobre las variables.

#### Diseño

Según Bayardo (2012), declaró que, “La exploración es no práctica, porque se busca de modo sistemático en la que el estudioso no tiene interés para regular o interponerse en las variables del artículo” (p.128).

Según Peter (2016), afirmó que, “es no experimental porque no se tuvo interés o no dio importancia a manipular las variables, solo se realizó la observación de las variables” (p.110).

Según Ranjit (2013), señaló que, “el estudio fue transversal, porque el estudio fue realizado en un momento dado” (p. 172).

Lo que los autores tratan de decir es que solo se observó las variables como suceden en la problemática, por ello en la investigación el diseño aplicado fue no experimental, debido a que no se manipuló las variables. Por el tiempo, fue de corte transversal, ya que los datos fueron recolectados en un único que comprende un año, en este caso el año 2019.

#### Nivel

El estudio fue descriptivo –correlacional puesto que se garantizó la asociación de las variables con la finalidad de describir las propiedades primordiales, por lo tanto, “La indagación descriptiva rebusca detallar las propiedades, características de las personas que conforman unos grupos de procesos, objetos u otro anómalo que se someta íntegro sobre las variables de investigación”. (Hernández, et al, 2014, p.80).

Según Toro (2013), destacó que, “el artículo correlacional tiene como intención estar al tanto la relación positiva de las variables o factores en un argumento en especial” (p.163).

Según López (2012) señaló que, “es correlacional para verificar que las variables se puedan relacionar o asociar, a partir de la observación y descripción de un subgrupo de investigación” (p.128).

Por otro lado, Cortés e Iglesias (2010) propuso que, “los estudios son correlacionales porque se evidencia la correspondencia de las variables y de esta manera comprender la problemática de estudio” (p. 21).

Por lo tanto, en la investigación se buscó la relación entre las variables estrategias de comunicación interna y satisfacción laboral en la empresa Banco de Crédito del Perú del área de Cobranza telefónica.

Enfoque:

Según Kuada (2011), declaró que, “el rumbo de la exploración fue cuantitativo, ya que termina en congregar y compilar datos importantes para tantear si accede a la suposición alterna a partir de la ejecución estadística” (p.67).

Según Wayne (2014), afirmó que, “el estudio cuantitativo se refiere a la colección de datos para lograr así experimentar la suposición y el examen estadístico” (p.117). Por lo tanto, fue cuantitativo, ya que en la exploración se recaudó datos e información necesaria para unir las variables estrategias de comunicación interna y entusiasmo laboral, de forma que se concluyó de trabajar los datos en bases estadísticas para evidenciar si se acepta la suposición alternativa y se rechaza la nula.

## **2.2 Variables, operacionalización**

Variable

Hernández, et. al. (2010) afirmaron: “[...]. Una variable es un elemento primordial que puede medirse y observarse para entender la problemática a tratar [...]” (p. 93).

Según Gonzales, Gómez y Rosales (2015) describieron que, “es una propiedad que se puede evidenciar de una unidad de análisis” (p. 27).

Asimismo, las variables fueron elementos primordiales del cual se puede describir a partir de teorías y argumentos, por lo tanto, fueron componentes que pueden variar en un estudio y a su vez son medibles y observables de esta forma se conoce la objetividad de ellos.

## Variables estrategia de la comunicación interna

### Definición Conceptual:

Según Pérez (2014), definió que, “es el cambio de ideas y sugerencias entre todas las personas que trabajan adentro una institución, para que los procesos respectivos funcionen convenientemente para poder lograr los objetivos a mediano y largo plazo” (p.175).

## Variables estrategia de la Satisfacción Laboral

### Definición Conceptual:

Según Saenz (2013) detalló que: La conformidad es el detalle que se diferencia de la motivación, adonde la motivación es la clase y conjunto de política, así como a su fuerza e actividad, luego que el entusiasmo se centra en los sentimientos afectivos en la labor y a las seguras conclusiones que se desglosan de esta; por ello el entusiasmo profesional da aspectos relacionados con el personal y las organizaciones, desde el desarrollo en el trabajo hasta la salud y la longevidad (p.188).

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de las Variables- variable estrategias de comunicación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacionalización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala		
<b>Estrategias de comunicación interna</b>	Según Pérez (2014), definió que, “es el intercambio de ideas y sugerencias entre todas las personas que trabajan dentro una organización, para que los procesos respectivos funcionen convenientemente para poder alcanzar los objetivos a mediano y largo plazo” (p.175).	La variable de estrategias de comunicación interna se llevará a cabo con las dimensiones de barreras de comunicación, funciones de comunicación y tipos de comunicación.	Barreras de comunicación	Sobrecarga de información	1-2	Ordinal  El cuestionario está compuesto por 30 ítems de opción múltiple:		
				Distorsión de mensaje	3-4			
				Canales comunicación	5-6			
				Lenguaje	7-8			
				Filtración	9-10			
			Funciones de comunicación	Percepción selectiva	11-12	Motivación Expresión de emociones Información Control	13-15	Bueno = 1 Regular = 2 Malo = 3
					16-18			
					19-21			
			Tipos de comunicación		22-23	Comunicación ascendente Comunicación horizontal Comunicación descendente	24-26	
							27-28	
		29-30						



Tabla 2

Matriz de Operacionalización de las Variables- variable satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacionalización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Satisfacción laboral</b>	Según Sáenz (2013) detalló que: La satisfacción es la actitud que se distingue de la motivación, donde la motivación se refiere a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las posibles consecuencias que se derivan de esta; por ello la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad (p.188).	La variable de satisfacción laboral se llevará a realizar con las dimensiones de condiciones físicas, retos del trabajo, beneficios económicos, reconocimiento del trabajo.	Condiciones físicas	Nivel de carga laboral	1-2 3-4 5-6	Ordinal  El cuestionario está compuesto por 30 ítems de opción múltiple:  Bueno = 1 Regular = 2 Malo = 3
				Ambiente confortable		
				Distribución física		
			Retos del trabajo	Identidad de la tarea	7-9	
				Variedad de habilidades	10-12	
				Autonomía	13-14	
Beneficios económicos	Retroalimentación	15-16				
	Variedad de trabajo	17-18				
	Esfuerzo equivalente	19-20				
Reconocimientos del trabajo	Percepción de los funcionarios	21-22				
	Tareas percibidas	23-24				
	Buen trato	25-26				
	Realización laboral	27-28				
				Trabajo compartido	29-30	

### **2.3. Población y muestra**

#### **Población**

Según Iglesias (2015) declaró que, “es el grupo general de involucrados a quienes está dirigido el problema de investigación” (p.111). Por otro lado, tenemos a Según Williams (2013), que afirmó que, “La urbe o población debe situarse abiertamente en torno a la cualidad de comprendido, lugar y tiempo, porque es el grupo de personas que tienen propiedades y representa la integridad del fenómeno dotado en el estudio” (p.134). Por Lo tanto, declararon que el grupo general o población presentó unidades que se midieron en el estudio, de manera que, fue finita ya que el objeto de estudio serán todos los colaboradores en la labor de Cobranza de la institución BCP. La indagación tuvo como población de 40 colaboradores, los cuales desarrollan sus actividades en la labor de Cobranza del BCP en la agencia Lima.

#### **Muestra**

Bernal (2010) destacó que la muestra “es un subgrupo de personas que tienen propiedades, del cual se puede tener un conocimiento primordial de la población” (p. 161). Siendo la muestra “40” colaboradores del área de cobranza horario completo.

#### **Muestreo**

Según Valderrama (2015) detalló que, “es la transformación de elección de una porción elegida de la urbe, la que determina valorar los parámetros de la urbe. Un parámetro es un valor numeral que refleja a la urbe que es cuestión de investigación” (p.188). Así mismo, el autor demostró al muestreo deliberado: “es un tipo muestreo no probabilístico, que se define por existencia un arrojo premeditado de tener factores representativos en la inserción en la muestra de grupos tácitamente típicos” (p.193).

Por otro lado, Guffante, Guffante y Chávez (2016) destacaron que, “mediante un formula las personas tienen la posibilidad de ser parte de un subgrupo, así mismo, estos tendrán valores parecidos a la población” (p. 93).

Para esta indagación se utilizó para la elección de datos el muestreo no probabilístico, de tipo premeditado por conveniencia. Teniendo en recuento la disponibilidad de 40 colaboradores, los cuales desarrollan sus actividades en la labor de Cobranza de la institución BCP.

## Censo

Según Namakforosh (2015) explicaron que, “es el método para trabajar con todo el número representativo de la población, ya que es un conglomerado mínimo” (p.160).

Según Valderrama (2013) detalló que, “se aplica para entender a medida general lo que expresa un grupo completo que es la población, ya que su estudio se debe a que comprende un mínimo grupo de personas encuestadas” (p.74). Por lo tanto, se empleó el censo y no una muestra por ser menor o mínimo, de manera que se encuestara a los 40 empleados de la institución.

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

#### Técnica

Ramírez (2013), afirmó que, “para verificar si la premisa o las respuestas sean efectivas del individuo se detalla que el comportamiento de las personas, se obtiene por medio de la encuesta como medio o técnica útil y necesaria” (p.98)

Por lo tanto, se contó con el cuestionario para recaudar información primordial para tener mayor conocimiento sobre la problemática o circunstancias negativas sobre la comunicación interna como también de la satisfacción laboral.

#### Instrumento

Según Flick (2014) indicó que “los interrogatorios forman preguntas diseñadas con los propósitos de lograr los objetivos” (p.43).

Mastropieri (2014), afirmó que “es el compendio de interrogantes respecto o sobre los factores que se quiere investigar” (p.125).

De manera que, se contó con un instrumento conformado por 30 preguntas para la Comunicación interna y 30 preguntas para la Satisfacción laboral. Por lo tanto, el cuestionario fue dirigido al personal del BCP del área de Cobranza telefónica; con el fin de obtener resultados en relación de las variables de investigación.

El método de medición fue la nivelación de Likert, que está compuesto de un conglomerado de interrogantes donde el individuo elige una de las cinco categorías de las escalas.

---

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
5	4	3	2	1

---

### Validez

Según Kerchen (2012), indicó en su ejemplar que la validez “es un valor de la herramienta que mide a la variable” (p.108).

Mastropieri (2014), propuso que, “La eficacia en términos generales, se explica en la medida en que una herramienta verdaderamente cuantifica el factor” (p.157). De manera que, se desarrolló a través de la calificación de profesionales, donde se mide cada pregunta según criterios para llevar a cabo la encuesta.

#### El instrumento

Según López (2015) definió que, “para tener mayor conocimiento en el área de la sociología, el ámbito escrito de la investigación científica, para convertirse en una actividad de la que todos participamos tarde o temprano” (p. 5).

Según Hernández, et al. (2014) afirmó que el instrumento es “un grupo de ítems con la finalidad de recaudar información y entender la problemática” (p.17). El instrumento se estableció con la escala de Likert, de manera que, se verificó el grado de aceptabilidad del encuestado con respecto a las afirmaciones y se clasificó también las respuestas.

Este método permitió realizar una serie de preguntas destinadas al análisis de nuestras dos variables que son comunicación interna y manejo de conflictos en el personal del BCP. Se empleó el programa SPSS 25, en el cual se analizó la información obtenida.

#### Juicio de expertos

Según Pimienta (2014) para establecer la eficacia de comprendido: Se apeló al Juicio de expertos, el que se desarrolla en consultar a expertos en la potestad que cuantifican las preguntas, referente su condición de juicio decidido y anticipadamente determinado en los pasos anteriormente reseñados de reconstrucción de una experiencia. En esta oportunidad han sido tres docentes universitarios expertos concedores del modelo educativo de la universidad Cesar Vallejo Lima este en la que se aplicará el mismo; tomando en recuento que en éste se propone consolar el progreso de las competencias comunicativas y competencias interculturales en el magistral universitario, asimismo se ha respetado el perfil del pedagógico en conformidad con los planteamientos mencionados (p. 238).

## Coeficiente de Aiken

Boluarte y Tamari (2017) citado por Escudero (1989) señaló que, “es el análisis de validez más eficiente para destacar como se concreta la valorización o estimación sobre la estructura de un cuestionario” (p.634). De modo que, es el medio que se empleó para cuantificar sobre la conformidad a partir de la calificación de los expertos, en el cual, la validez fue subjetiva.

## Confiabilidad

Mastropieri (2013) mencionó que, “la seguridad de un cuestionario se determina conforme al análisis estadístico para verificar si los resultados son de acuerdo a la problemática” (p.159).

Se verificó que la fiabilidad de un instrumento estuvo comprendido desde el 0.7 al 1, de manera que, se pudo recaudar datos relevantes para hallar resultados conforme al problema de investigación.

## Alfa de cronbach

Asimismo, se presentó el detalle de los valores de Cronbach para los factores y sus elementos respectivamente, se procesó la información recaudada contando con la fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S^2_i}{S^2_t}$$

*Tabla 3. Mondragón (2014)*

<b>Coeficiente</b>	<b>Criterio</b>
Coeficiente alfa >9	Es excelente
Coeficiente alfa >8	Es Bueno
Coeficiente alfa >7	Es aceptable
Coeficiente alfa >6	Es cuestionable
Coeficiente alfa <5	Es inaceptable

De manera que, se empleó la evaluación de confiabilidad, donde se halló el valor de Cronbach, el cual evidenció la confiabilidad de las preguntas referentes al cuestionario tanto de la primera y segunda variable, y fueron calculados de acuerdo a la escala de Likert.

## **2.5. Procedimiento**

El estudio fue realizado sobre ambas variables que estuvieron presentes en el problema de investigación, porque se identificaron acontecimientos que reflejaron la comunicación interna como también la satisfacción laboral, evidenciando la relación entre estos factores, con la táctica en la indagación de trabajos previos según estudios que afinan nuestra variable y obtener del estudio un mayor conocimiento del tema.

De tal modo que, se pueda formarse un sustento en el marco teórico con autores ya mencionado, pues gracias a los docentes capacitados y especializados del tema, quienes proporcionaron pautas para acarrear a cabo el estudio mediante la formulación de los factores, y a la vez mencionando sus dimensiones e indicadores.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

El procedimiento de estudio de datos que se empleó fue el descriptivo. Autor como Kerchen (2012) señaló que “la estadística descriptiva es una forma que nos permitirá controlar lo observado, los datos obtenidos de las variables nos permitirán relacionarse sin duda” (p.62).

Así mismo, se estableció en la investigación las variables como la Estrategia de la comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores, aplicando la técnica de recolección de datos la pregunta.

De manera que, se halló el valor de Cronbach a partir del empleo del programa SPSS, además, se estableció una data estadística en Excel, donde se contó con la información de los encuestados. Además, se estableció la estadística descriptiva, luego interpretar la información, con el uso del programa SPSS versión 25 y Excel 2016

## **2.7. Aspectos éticos**

La investigación respeta el derecho de escritor haciendo manejo de las normas APA sexta edición y las citas textuales dada por teóricos que ayudan a poseer una significación crecidamente clara y precisa para la tesis, por consiguiente, la ejecución del trabajo de investigación presentó una cualidad ética con compromiso a excepción de que se, perjudique la seriedad de la empresa. La discreción de las respuestas de los involucrados fue reservada en favor de la organización Banco de Crédito del Perú del área de Cobranza telefónica. De tal proceder, todos los encuestados brindaron su aprobación para participar en la encuesta. Además, el proyecto se pasó a la prueba de similitud aplicado por la universidad Cesar Vallejo, el cual debe referir un nivel de similitud inferior al 25 % para así cumplir con los requerimientos científicos de severidad del reciente proyecto de investigación.

### III. RESULTADOS

#### Análisis de Fiabilidad

Tabla 4

*Fiabilidad de la variable Estrategias de comunicación*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

*Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS*

#### Interpretación:

De acuerdo al análisis sobre los 40 datos de modo que equivale al 100% del total de encuestados, y por ende se puede llegar a implementar un análisis de descripción e inferencial para conocer a detalle como son considerables los factores o variables.

Tabla 5

*Alpha de Cronbach para la variable Estrategias de comunicación*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	30

*Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS*

#### Interpretación:

Verificando el dato de Cronbach cuyo valor fue 0.927, se puede constatar que al ser excedido o mayor al 0.70, se destacó que su fiabilidad o conformidad en la aplicación del cuestionario es alta, demostrando además que su aplicación tendrá resultantes apropiadas y equivalente a la problemática identificada.

Tabla 6

*Fiabilidad de la variable Satisfacción Laboral*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

*Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS*

**Interpretación:**

De acuerdo al análisis sobre los 40 datos de modo que equivale al 100% del total de encuestados, y por ende se puede llegar a implementar un análisis de descripción e inferencial para conocer a detalle como son considerables los factores o variables.

*Tabla 7*

*Alpha de Cronbach para la Satisfacción Laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	30

*Fuente:* Elaboración propia en base a los resultados de SPSS

**Interpretación:**

Verificando el dato de Cronbach cuyo valor fue 0.912, se puede constatar que al ser excedido o mayor al 0.70, se destacó que su fiabilidad o conformidad en la aplicación del cuestionario es alta, demostrando además que su aplicación tendrá resultantes apropiadas y equivalente a la problemática identificada.



## Estadística Descriptiva

Tabla 8

Tabla de Frecuencia de la variable Estrategias de la comunicación

ESTRATEGIAS DE COMUNICACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	30	75,0	75,0	77,5
	Bueno	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS

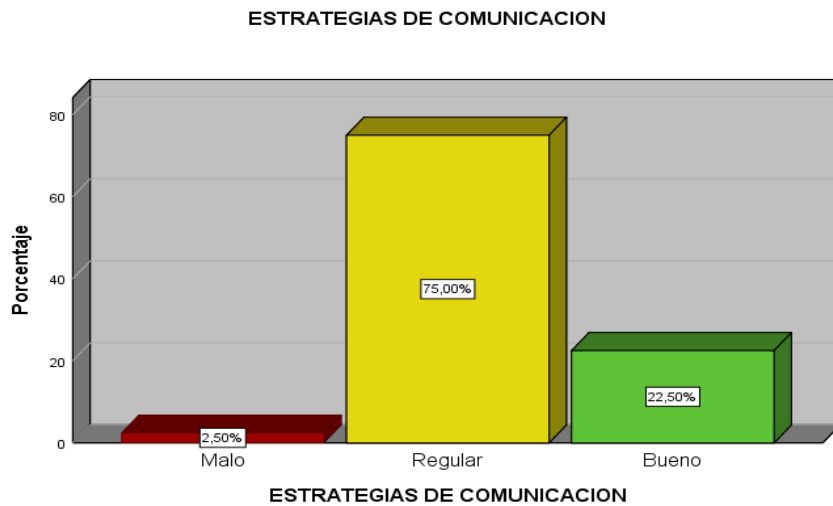


Figura 1. Frecuencia de la Variable de Estrategia Comunicación (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

### Interpretación:

De la tabla 8, se aprecia que la mayor cantidad 75% de los trabajadores consideran como regular a la gestión del conocimiento, mientras el 2.5% consideran que es malo.

Tabla 9

Tabla de Frecuencia de la dimensión barrera de la comunicación

<b>BARRERAS DE COMUNICACION</b>		Frecuencia (Ni)	Porcentaje (pi)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	30	75,0	75,0	77,5
	Bueno	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS

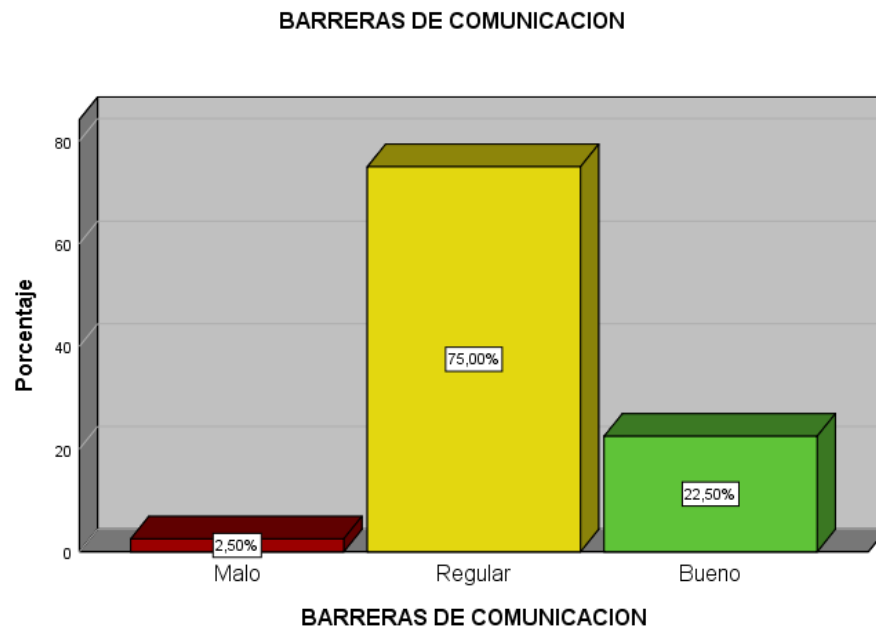


Figura 2. Frecuencia de la dimensión barreras de la comunicación (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

### Interpretación

De la tabla 9, se aprecia que la mayor cantidad 75% de los trabajadores consideran como regular a las barreras de comunicación, mientras el 2.5% consideran que es malo.

Tabla 10

Tabla de Frecuencia de la dimensión funciones de la comunicación

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	28	70,0	70,0	72,5
	Bueno	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS

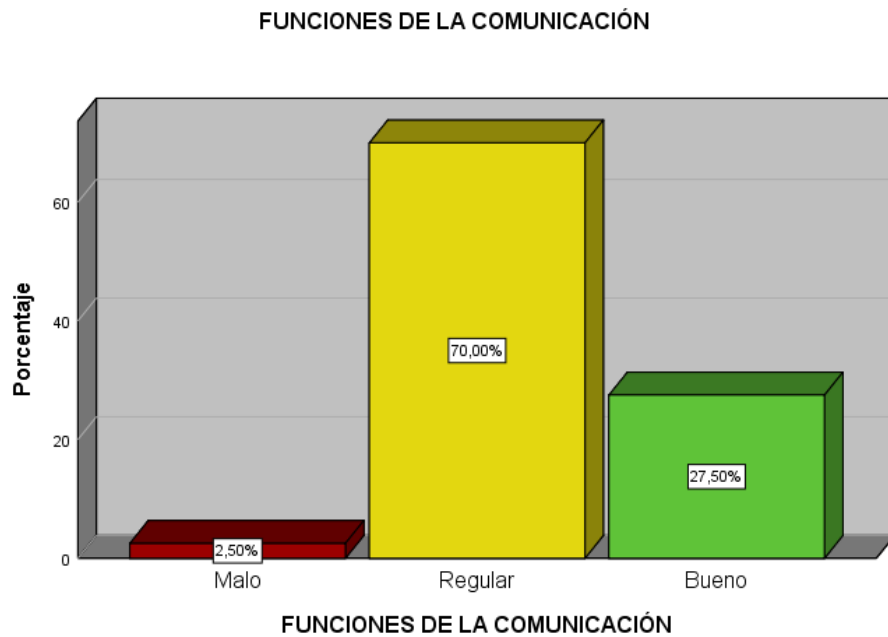


Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la dimensión funciones de la comunicación (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

### Interpretación

De la tabla 10, se aprecia que la mayor cantidad 70% de los trabajadores consideran como regular a las funciones de la comunicación, mientras el 2.5% consideran que es malo.

Tabla 11

Tabla de Frecuencia de la dimensión de los tipos de comunicación

TIPOS DE COMUNICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	26	65,0	65,0	67,5
	Bueno	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS

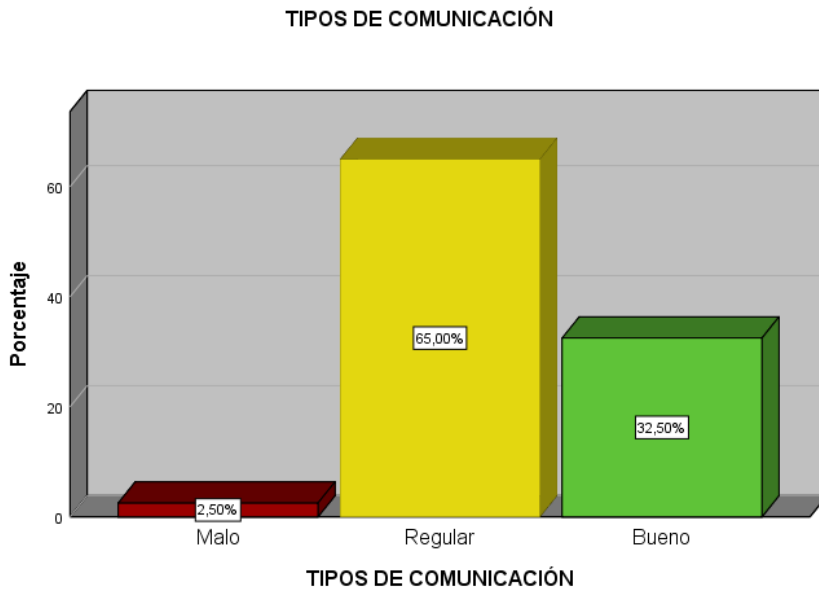


Figura 4. Frecuencia y porcentaje de la dimensión de los tipos de comunicación (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

### Interpretación

De la tabla 11, se aprecia que la mayor cantidad 65% de los trabajadores consideran como regular a los tipos de comunicación, mientras el 2.5% consideran que es malo.

Tabla 12

Tabla de Frecuencia de la variable de la satisfacción laboral

<b>SATISFACCION LABORAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	27	67,5	67,5	67,5
	Bueno	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS

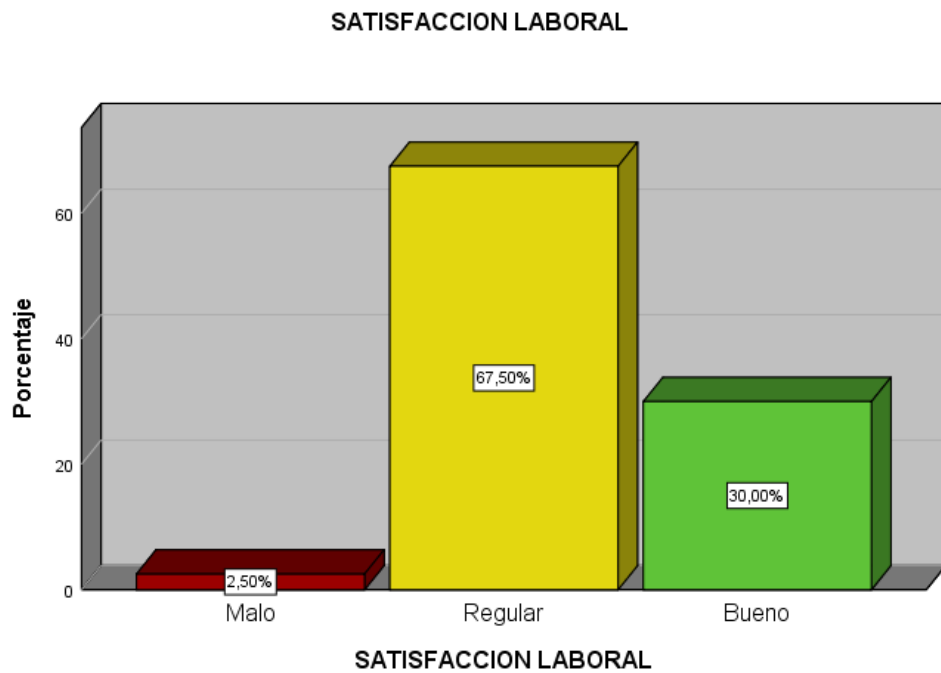


Figura 5. Frecuencia y porcentaje de la variable de la satisfacción laboral (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

### Interpretación

De la tabla 12, se aprecia que la mayor cantidad 67.5% de los trabajadores consideran como regular a la satisfacción laboral, mientras el 2.5% consideran que es malo

Tabla 13

Tabla de Frecuencia de la dimensión de los Condiciones Físicas

CONDICIONES FISICAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	26	66,5	67,5	75,0
	Bueno	11	31,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS

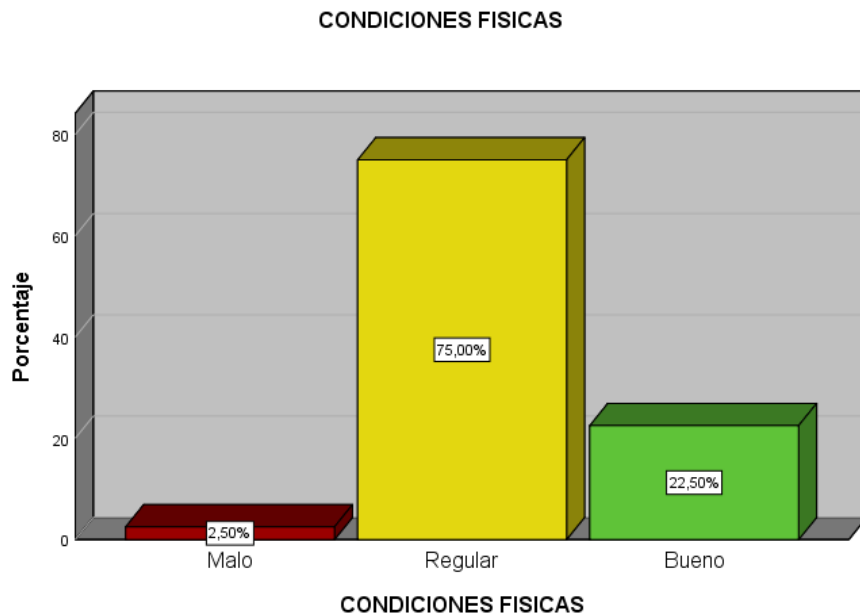


Figura 6. Frecuencia y porcentaje de la dimensión de los Condiciones Físicas (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

### Interpretación

De la tabla 13, se aprecia que la mayor cantidad 75% de los trabajadores consideran como regular a las barreras de comunicación, mientras el 2.5% consideran que es malo.

Tabla 14

Tabla de Frecuencia de la dimensión de los Retos del trabajo

<b>RETOS DEL TRABAJO</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	28	70,0	70,0	72,5
	Bueno	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS

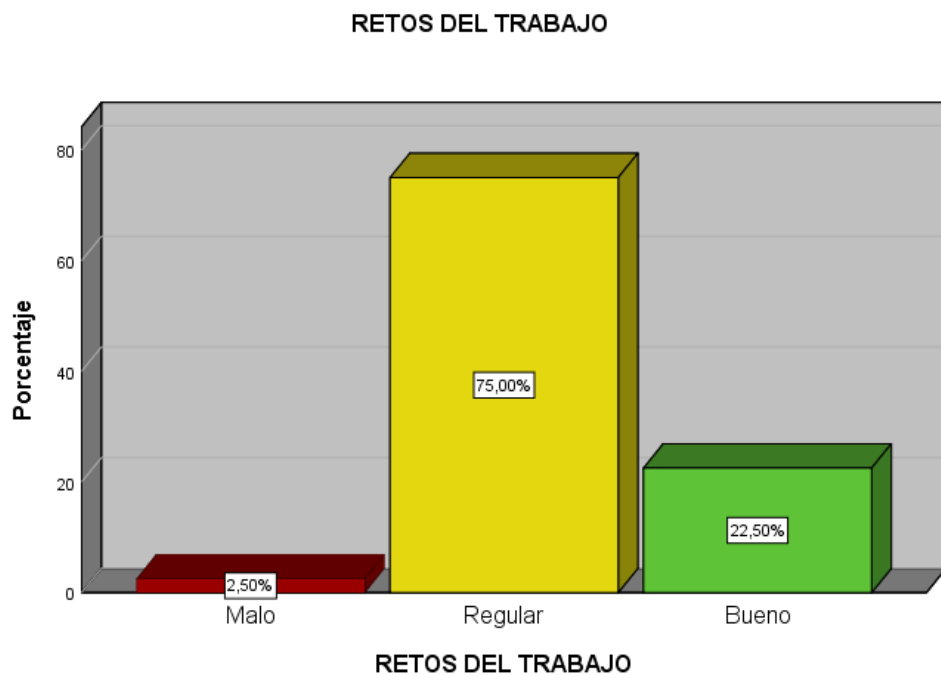


Figura 7. Frecuencia y porcentaje de la dimensión de los Retos del trabajo (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

### Interpretación

De la tabla 14, se aprecia que la mayor cantidad 75% de los trabajadores consideran como regular a las barreras de comunicación, mientras el 2.5% consideran que es malo.

Tabla 15

Tabla de Frecuencia y porcentaje de la dimensión de los Beneficios económicos

<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	28	70,0	70,0	72,5
	Bueno	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS

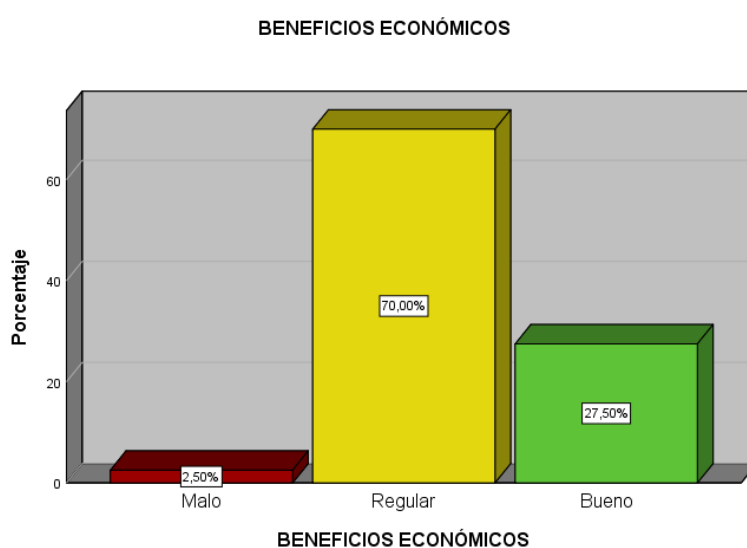


Figura 8. Frecuencia y porcentaje de la dimensión de los Beneficios económicos (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

### Interpretación

De la tabla 15, se aprecia que la mayor cantidad 75% de los trabajadores consideran como regular a las barreras de comunicación, mientras el 2.5% consideran que es malo.



Tabla 16

Tabla de Frecuencia de la dimensión de los Reconocimientos del trabajo

RECONOCIMIENTOS DEL TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	28	70,0	70,0	72,5
	Bueno	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS

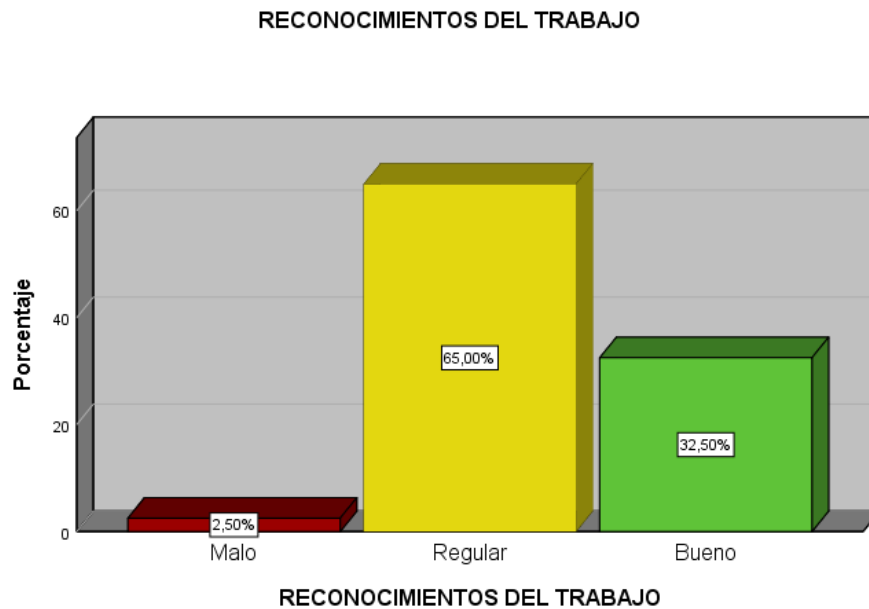


Figura 9. Frecuencia y porcentaje de la dimensión de los Reconocimientos del trabajo (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

### Interpretación

De la tabla 16, se aprecia que la mayor cantidad 65% de los trabajadores consideran como regular a las barreras de comunicación, mientras el 2.5% consideran que es malo.

## Prueba de normalidad

Tabla 17  
Niveles de correlación bilateral

Rango Relación	Rango Relación
-0.91 hasta -1.00	negativa excelente
-0.51 hasta -0.75	negativa considerable
0.01 hasta -0.10	negativa baja
0.00	No existe correlación
+0.01 hasta +0.10	positiva baja
+0.11 hasta +0.50	positiva media
+0.51 hasta + 0.75	positiva destacable
+0.76 hasta +0.90	positiva muy buena
+0.91 hasta +1.00	positiva excelente

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

## Prueba de Normalidad

### Prueba de normalidad para la variable Estrategia de Comunicación

Tabla 18

Prueba de normalidad para la variable Estrategia de Comunicación

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRATEGIAS COMUNICACIÓN	DE ,117	40	,001	,953	40	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Interpretación

De acuerdo al análisis de normalidad sobre la muestra, se verificó que se debe emplear el kolmogorov-Smirov, porque el nivel de significancia menor al 0.05, por lo tanto, se afirmó que la distribución de los datos no fue normal, por lo tanto, se aplicó el estadígrafo Rho Spearman.

## Prueba de normalidad para la variable Satisfacción Laboral

Tabla 19

Prueba de normalidad para la variable Satisfacción Laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION LABORAL	,139	40	,001	,951	40	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

De acuerdo al análisis de normalidad sobre la muestra, se identificó que se debe emplear el kolmogorov-Smirov, porque el nivel de significancia menor al 0.05, por lo tanto, se afirmó que la distribución de los datos no fue normal a partir de la conclusión se aplicara el estadígrafo Rho Spearman.

### Prueba de Hipótesis General

Según Hernández et al. (2014), se detalló que, “para estudiar la relación entre dos variables se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra. Se relacionan las puntuaciones obtenidas de una variable y a partir de ello se conocen los niveles de correlación” (p.305).

Tabla 20

Niveles de correlación bilateral

Rango Relación	Rango Relación
-0.91 hasta -1.00	negativa excelente
-0.51 hasta -0.75	negativa considerable
0.01 hasta -0.10	negativa baja
0.00	No existe correlación
+0.01 hasta +0.10	positiva baja
+0.11 hasta +0.50	positiva media
+0.51 hasta + 0.75	positiva destacable
+0.76 hasta +0.90	positiva muy buena
+0.91 hasta +1.00	positiva excelente

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

## Prueba de hipótesis General

### Hipótesis alterna:

Hay relación de las estrategias de comunicación con la satisfacción laboral de la empresa Banco de Crédito del Perú del área de Cobranza telefónica, Lima, 2019.

Tabla 21

*Coefficiente de correlación entre Estrategias de comunicación y satisfacción laboral*

Correlaciones		ESTRATEGIAS DE COMUNICACION		DESATISFACCION LABORAL	
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS DE COMUNICACION	Coefficiente de correlación	de 1,000		,521**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	40		40
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	de ,521**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	40		40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 21, se puede constatar que con la evaluación de asociación o correlación se tuvo un valor de 0.521, como también se pudo hallar el valor significativo que es de 0.000, mínimo comparable con el margen de error. Así mismo, se verificó con los resultados que las variables se relacionan, por lo tanto, si garantizar una adecuada o mejor Comunicación Interna mayor será el resultado para garantizar la satisfacción laboral; por lo tanto, se pudo afirmar que es aceptable la suposición o hipótesis alternativa.

### 3.4.2.1 Prueba de Hipótesis Específica 1

**Ho:** Hay relación de las barreras de comunicación con la satisfacción laboral de la empresa Banco de Crédito del Perú del área de Cobranza telefónica, Lima, 2019

Tabla 22

*Coefficiente de correlación entre Barreras de comunicación y satisfacción laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			BARRERAS DE COMUNICACION	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS DE COMUNICACION	Coefficiente de correlación	de 1,000	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	de ,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### **Interpretación:**

En referencia a la tabla 22, se puede constatar que con la evaluación de asociación o correlación se tuvo un valor de 0.574, como también se pudo hallar el valor significativo que es de 0.000, mínimo comparable con el margen de error. De la misma manera, se evidenció que las variables se relacionan de manera significativa, por lo tanto, si se garantiza una mejor estrategia de comunicación, entonces tendrá la satisfacción laboral; por lo tanto, se logró afirmar que es aceptable la suposición o hipótesis alternativa.

## Prueba de Hipótesis Específica 2

### Hipótesis alterna:

Hay relación de las funciones de la comunicación con la satisfacción laboral de la empresa Banco de Crédito del Perú del área de Cobranza telefónica, Lima, 2019.

Tabla 23

*Coefficiente de correlación entre estado de las funciones de la comunicación y satisfacción laboral*

Correlaciones			FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	de 1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40	
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	de ,621**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		40	40	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 23, se puede constatar que con la evaluación de asociación o correlación se tuvo un valor de 0.621, como también se pudo hallar el valor significativo que es de 0.000, mínimo comparable con el margen de error, comprobando que se tiene aceptable la suposición o hipótesis. Por lo tanto, se evidenció que se tuvo la asociación o correspondencia significativa de las variables, evidenciando, que si se establece una Estrategia de la comunicación Interna, se garantizó la satisfacción laboral; por lo tanto, se consiguió afirmar que es aceptable la suposición o hipótesis alternativa.

### Prueba de Hipótesis Específica 3

#### Hipótesis alterna:

Hay relación de los tipos de comunicación con la satisfacción laboral de la empresa Banco de Crédito del Perú del área de Cobranza telefónica, Lima, 2019.

Tabla 24

*Coefficiente de correlación entre Tipos de comunicación y satisfacción*

Correlaciones				
	TIPOS COMUNICACIÓN	DE	TIPOS COMUNICACION N	DE SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Interpretación:

Con respecto a la tabla 24, se puede constatar que con la evaluación de asociación o correlación se tuvo un valor de 0.463, como también se pudo hallar el valor significativo que es de 0.000, mínimo comparable con el margen de error. De manera que, se evidenció la correspondencia de las variables, por lo tanto, si se garantiza la Comunicación Interna con los asesores mayor será el resultado positivo en la satisfacción laboral; por lo tanto, se consiguió afirmar que es aceptable la suposición o hipótesis alternativa.

## Tablas Cruzadas de Variables

Tabla 25

Tablas Cruzadas para la Variable Comunicación Interna y Satisfacción laboral

		SATISFACCION LABORAL			
		Malo	Regular	Bueno	Total
ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	Malo	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	Regular	0,0%	67,5%	7,5%	75,0%
	Bueno	0,0%	0,0%	22,5%	22,5%
Total		2,5%	67,5%	30,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS

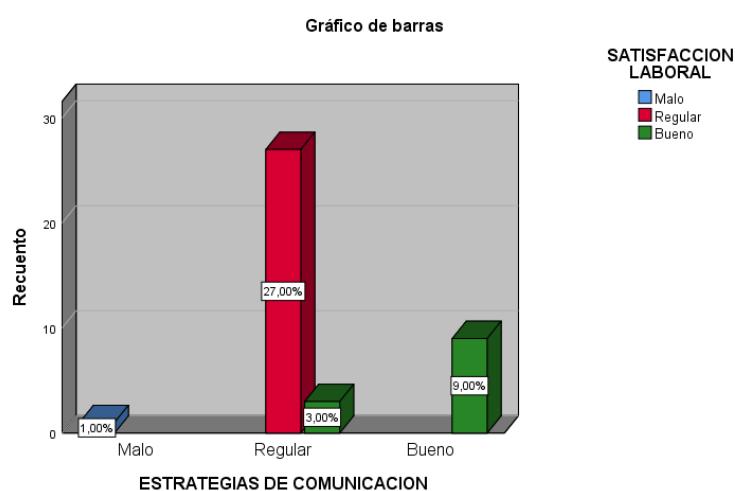


Figura 10. Frecuencia y porcentaje de la dimensión de los Comunicación Interna y Satisfacción laboral (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

### Interpretación

En la tabla 25, se declaró que, conforme a la finalidad u objetivo, se tuvo un valor general en 75% para el primer factor y un 67.5% para el segundo factor, así mismo se tuvo una categoría regular valorizada en un porcentaje de 67.5 para la primera variable y el segundo factor de satisfacción laboral. Finalmente se pudo destacar que el valor 2.5% entre los encuestados verificó que ambos factores son de categoría mala.



Tabla 26

Tablas Cruzadas Distribución de frecuencia para barreras de comunicación y satisfacción laboral

		SATISFACCION LABORAL			
		Malo	Regular	Bueno	Total
BARRERAS DE COMUNICACION	Malo	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	Regular	0,0%	52,5%	22,5%	75,0%
	Bueno	2,5%	12,5%	7,5%	22,5%
Total		2,5%	67,5%	30,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS

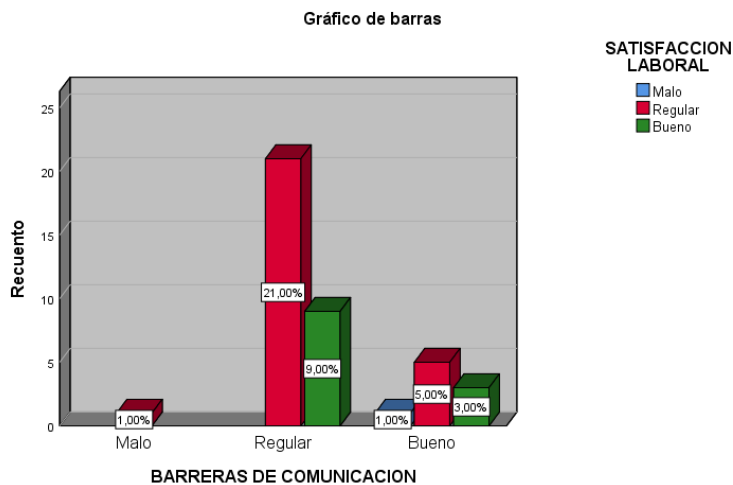


Figura 11. Frecuencia y porcentaje de la dimensión de las barreras de comunicación y satisfacción laboral (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

**Interpretación:**

En la tabla 26, se declaró que, conforme a la finalidad u objetivo, se tuvo un valor general en 75% para las barreras de comunicación y un 67.5% para el segundo factor, así mismo se tuvo una categoría regular valorizada en un porcentaje de 52.5 para la primera variable y el segundo factor de satisfacción laboral. Finalmente se pudo destacar que el valor 0.0% entre los encuestados verificó que ambos factores son de categoría mala.

Tabla 27

Distribución de frecuencia para funciones de la comunicación y satisfacción laboral

		SATISFACCION LABORAL			
		Malo	Regular	Bueno	Total
FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN	Malo	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	Regular	0,0%	50,0%	20,0%	70,0%
	Bueno	2,5%	15,0%	10,0%	27,5%
Total		2,5%	67,5%	30,0%	100,0%

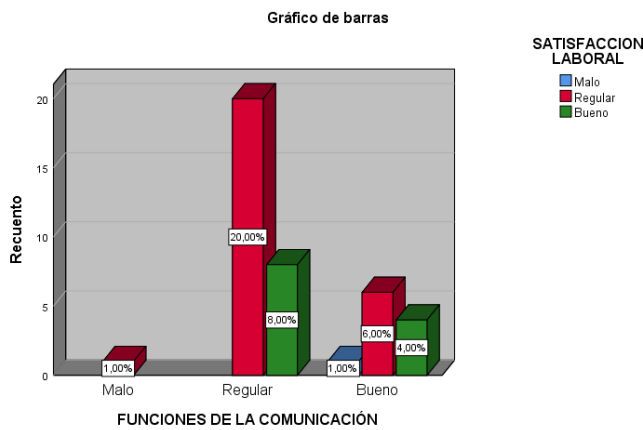


Figura 1. Frecuencia y porcentaje de la dimensión de las funciones de la comunicación y satisfacción laboral (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

### Interpretación:

En la tabla 27, se declaró que, conforme a la finalidad u objetivo, se tuvo un valor general en 70.0% para la función de la comunicación y un 67.5% para el segundo factor, así mismo se tuvo una categoría regular valorizada en un porcentaje de 50.0 para la función de la comunicación y el segundo factor de satisfacción laboral. Finalmente se pudo destacar que el valor 0.0% entre los encuestados verificó que ambos factores son de categoría mala.

Tabla 28

Distribución de frecuencia de tipos de comunicación y satisfacción laboral

			SATISFACCION LABORAL			Total
			Malo	Regular	Bueno	
TIPOS DE COMUNICACIÓN	Malo	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%	
	Regular	0,0%	45,0%	20,0%	65,0%	
	Bueno	2,5%	20,0%	10,0%	32,5%	
Total		2,5%	67,5%	30,0%	100,0%	

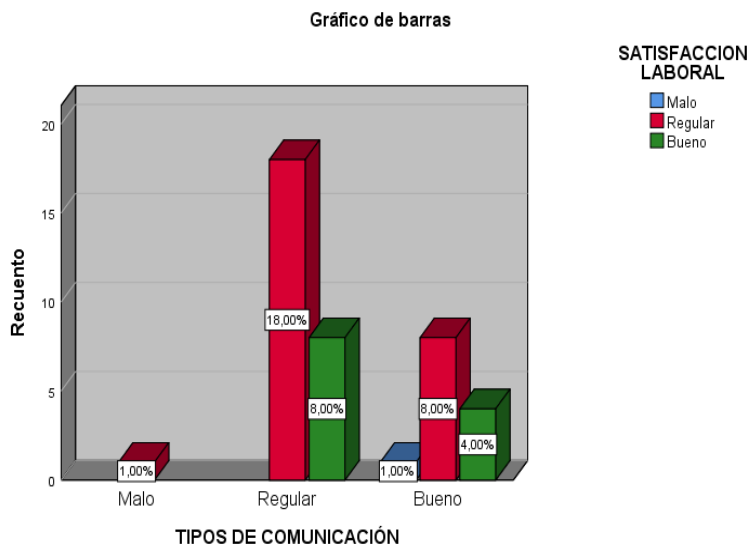


Figura 13. Frecuencia y porcentaje de la dimensión de tipos de comunicación y satisfacción laboral (Elaboración propia en base a los resultados de SPSS versión 25)

### Interpretación:

En la tabla 28, se declaró que, conforme a la finalidad u objetivo, se tuvo un valor general en 65% para la última dimensión y un 67.5% para el segundo factor, así mismo se tuvo una categoría regular valorizada en un porcentaje de 45.0 para los tipos de comunicación y el segundo factor de satisfacción laboral. Finalmente se pudo destacar que el valor 0.0% entre los encuestados verificó que ambos factores son de categoría mala.

#### IV. DISCUSIÓN

El estudio se elaboró a determinar la relación que existe entre las estrategias de la comunicación interna y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Op Lima. De la misma manera, se verificó la correspondencia o relación de las dimensiones de la primera variable con la segunda variable.

Prosiguiendo, se elaboró dos instrumentos para encuestar a los colaboradores, por lo tanto, para demostrar su confiabilidad se evidenció el Alfa de Cronbach de 0.927 para el cuestionario comunicación interna y 0.912 para el cuestionario satisfacción laboral, que evidencia ser mayor al 0.70, en consecuencia se puede tener una categoría de confiabilidad alto, así mismo los autores relativos al estudio fueron Pérez (2014) y Sáenz (201) De manera que, se verificó que, si existe relación significativa entre las estrategias de la comunicación interna y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Op Lima. Conforme a los resultados se evidenció que el 2.5% del personal indicó que la primera variable fue de un nivel malo; el 75.0% consideraron que fue de un nivel regular y el 22.5% de los encuestados demostraron que fue de un nivel bueno. Otro es el caso, de la satisfacción laboral, donde el 2.5% de los trabajadores lo considera en un nivel malo, así mismo, se tuvo el 67.5% que lo considera en un nivel regular y el 30.0% lo destacó en una categoría bueno. En síntesis, la comunicación interna se lleva acabo de mala manera y, en consecuencia, el personal no se siente satisfecho en su ambiente laboral, por lo tanto, estos resultados demuestran una supuesta relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral.

Además, se evidenció un valor de spearman de 0.521 y un nivel significativo de 0.000, demostrando que la correlación fue positiva media. Por consiguiente, se han evidenciado que existen resultados de menores como el caso de Chávez (2015) se evidenció un valor de Spearman de 0.492 y un grado significativo de 0,000, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de estudio, donde las variables se relacionan, así mismo, el estudio fue realizado con personal de restaurante de comida Gourmet, ya que, los colaboradores siguieron procedimientos primordiales para la realización de las tareas, de manera eficiente. Otro fue el caso de Umaña (2016) cuyo resultado fue menor, porque se tuvo un valor de spearman de 0.487 y un nivel significativo de 0.000, evidenciado que las variables se relacionan, así mismo, de acuerdo a estos resultados se pudo concretar también que la comunicación interna fue esencial para complacer al personal, sin embargo, después de seis

meses, se verificó que los trabajadores verificaron la satisfacción laboral se mantiene en un nivel igual, además, se identificó un mínimo grupo que están satisfechos pero en un nivel bajo, debido a que, la percepción de este factor varía de un personal a otro. Igualmente, Espinoza (2015), se tuvo un valor de spearman de 0.523 y un nivel de 0.000, evidenciando que la Comunicación Organizacional se relaciona con la Satisfacción laboral de una municipalidad del departamento de Lambayeque. Así como también, los resultados propuestos por Alipazaga (2017), con resultados menores, donde se tuvo un valor de correlación de 0.428 y una sigma bilateral de 0.000, además, se pudo iniciar la existencia de una correlación positiva, así como sus dimensiones factores extrínsecos e intrínsecos, de modo que, la comunicación interna es primordial para complacer al personal. Del mismo modo, coincide con Pineda (2015), se verificó un valor de correlación de 0.715 y un valor sigma bilateral de 0.000, demostrando que ambas variables se relacionan. Por otro lado, se coincide con el estudio de Meléndez y Alania (2018), en el cual se tuvo un valor de correlación de 0.312 y un grado significativo de 0.000, finalizando que la comunicación interna se relacionó con la satisfacción Estratégica del Factor Humano, en la Universidad Peruana de Ciencias aplicadas.

De manera que, con la hipótesis general se halló un valor de correlación de 0.521, mientras que, su categoría significativa fue de 0.000, por lo tanto, entre la Estrategia de la comunicación interna con la satisfacción laboral se tuvo la relación significativa en la empresa Banco de Crédito del Perú. Además, con el análisis descriptivo bivariado, se demostró que el 2.5% de los encuestados evidenciaron que la comunicación interna como la satisfacción laboral, fueron considerados como malo, mientras el 67.5% lo destacaron de un nivel regular y el 22.5% evidenció que fue de una categoría buena.

Mientras que, en la evaluación de la hipótesis de las barreras de comunicación con la variable satisfacción laboral se obtuvo un valor de spearman de 0.574, como también se tuvo un grado significativo de 0.000, evidenciando que las barreras de la comunicación se relacionaron con la satisfacción laboral de la empresa Banco de Crédito del Perú del área de Cobranza telefónica, agencia Op Lima. Así mismo, con el análisis descriptivo bivariado se detalló que el 0.0% del personal consideró que las barreras de comunicación como también la satisfacción laboral, fueron considerados como malo, mientras el 52.5% lo detallaron como regular y el 7.5% consideraron a los factores en una categoría buena.

Otro fue el caso, de la evaluación de hipótesis de las funciones de comunicación con la satisfacción laboral, donde se tuvo un valor de correlación media de 0.621, y un valor

significativo de 0.000, por lo tanto, las funciones de la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de la empresa Banco de Crédito del Perú del área de Cobranza telefónica. Así mismo, se evidenció en la tabla cruzada que el 50.0% del personal consideraron que tanto la función de comunicación como la satisfacción laboral fue de un nivel regular, y el 10.0% afirmaron que ambos fueron de un nivel bueno.

Además, se tuvo la evaluación de hipótesis de los tipos de comunicación con la satisfacción laboral, en el cual se obtuvo un valor de correlación media de 0.463, de manera que, asimismo, se tuvo un valor significativo de 0.000, demostrando que los tipos de comunicación se relacionaron con la satisfacción laboral de la empresa Banco de Crédito del Perú del área de Cobranza telefónica, agencia Op Lima. Mientras que, en el análisis de las tablas cruzadas se evidenció que el 45.0% de los trabajadores detallan a los tipos de comunicación y satisfacción laboral, fueron de un nivel regular, mientras el 10.0% lo consideraron como bueno.

En síntesis, en relación con los resultados del estudio y como fue comparado con las investigaciones mencionadas, se verificó que la comunicación interna se relacionó con la satisfacción laboral, por lo tanto, si se brinda una deficiente comunicación interna entonces la satisfacción laboral será mala. Finalmente, se debe capacitar al personal, para que la comunicación sea fluida en el área de cobranzas del Banco BCP y de esta manera alcanzar la satisfacción laboral, con mayores beneficios a los trabajadores.

## V. CONCLUSIONES

En el caso de la información recogida de parte de la evaluación, se evidenció que los trabajadores del área de cobranza del BCP, tuvo una posición más efectiva para destacar ciertas conclusiones como:

1. Se verificó que las variables fueron evidenciadas en un valor de correlación de 0.521 y un valor significativo de 0.000, detallando así una relación. Así mismo, se demuestra que las estrategias de comunicación están en un nivel de regular, representado por el 75.0% y el 67.5% de los involucrados están satisfechos con su labor en un nivel regular. De manera que, se evidencia que la información no es suficiente para compartirla entre el personal del área, además no se tuvo ordenación y responsabilidad por efectuar las finalidades correctas, por la falta de modo de declaración para enunciar sus ideales para la toma de decisiones acertada.
2. Se identificó que las barreras de comunicación y satisfacción laboral fueron evidenciadas en un valor de correlación de 0.574 y un grado significativo de 0.000, detallando así una relación. Así mismo, se demuestra que las barreras de comunicación están en un grado regular, representado por el 75.0% y el 67.5% de los involucrados están satisfechos con su labor en un nivel regular. Por lo tanto, se verificó que la indagación en favor del involucrado no es verídica y confiable, además en el área de cobranzas no se mantiene una declaración correcta con apoyo del líder, donde el lenguaje y la forma de decir las cosas no fue la apropiada para verificar el encargo informativo por los líderes y, por ende, no se logra las metas planteados a partir de las labores ejercidas de forma eficiente.
3. Se constató que las funciones de la comunicación y satisfacción fueron evidenciadas en un valor de correlación de 0.621 y un valor significativo de 0.000, detallando así una relación. Así mismo, se demuestra que las funciones de la comunicación están en un nivel de regular, representado por el 70.0% y el 67.5% de los involucrados están satisfechos con su labor en un nivel regular. Por ello, se destacó que, no se tuvo un buen desempeño percibido, debido a que se no recibió información de manera permanente sobre las funciones; además se tuvo una deficiente guía sobre los recursos, de modo que, el jefe no da una orientación sobre su uso, y, por ende, no se logró identificar al personal que tiene mayor rendimiento.
4. Se determinó que los tipos de comunicación y satisfacción laboral fueron evidenciados en un valor de correlación de 0.463 y un valor significativo de 0.000,

detallando así una relación. Así mismo, se demuestra que los tipos de comunicación están en un nivel de regular, representado por el 65.0% y el 67.5% de los involucrados están satisfechos con su labor en un nivel regular. Así mismo, se pudo demostrar que los jefes no toman en consideración sus sugerencias e ideas, además, el personal no tuvo autonomía para desarrollar sus actividades.



## VI. RECOMENDACIONES

En relación a ciertos fines resultantes en base a la estadística descriptiva e inferencial, se pudo tomar contraste o percepción sobre las respuestas de parte de los encuestados referentes a las variables y dimensiones, de esta manera se detalló las referentes recomendaciones:

1. De acuerdo a los resultados planteados para las estrategias de comunicación interna, se recomendó contar con la asistencia de un tercero, para capacitar al personal, brindándole información de manera clara y específica sobre sus funciones y responsabilidades en el cargo, así mismo se debe contar con una evaluación periódica desarrollando la comunicación interna, con la finalidad de tomar en consideración las opiniones, ideales para evidenciar un mejor método de trabajo y adoptar buenos comportamientos y actitudes para relacionarse con los colaboradores y son los jefes que deben preocuparse o tomar interés de informar la finalidad que se tiene en el grupo laboral.
2. En relación a los resultados de la dimensión barreras de comunicación, se sugirió o recomendó que la institución realice talleres, donde se organice reuniones para que los miembros del área intercambien ideas para mejorar el acceso de la información necesaria; además, se podrá comprender el mensaje brindado por los líderes, omitiendo la divulgación sin sustento que genera molestia en los empleados, ya que el jefe está en constante comunicación con los empleados, y por ende debe utilizar un modo de expresar los motivos para determinar cuantiosas funciones que se logran formar en favor de mantener un ambiente laboral donde los canales de comunicación sean evidentes con información suficiente a la cual tenga libre acceso el personal.
3. Por consiguiente, según los resultantes que fueron evidenciados en la dimensión función de la comunicación, se recomendó que el jefe debe fomentar la participación de las empresas, promoviendo las acciones a desarrollar desde la fundación y compartir los conocimientos adquiridos para que puedan ser aprovechados por la empresa, logrando de esta forma, el buen desempeño; además se puede evaluar la comunicación influenciada en el área; de manera que, un beneficio de ello serán las felicitaciones por detalle del líder al ejecutarse una apropiada labor, adoptando buenos tratos de las emociones dirigido a sus compañeros de trabajo.
4. Finalmente, en cuanto a la dimensión tipos de comunicación en sus resultados de spearman, se recomendó que se elabore un manual corporativo, donde se muestre

las leyes, reglas y políticas para garantizar la comunicación durante las actividades; además se puede adoptar métodos para mejorar el trabajo, con el fin de expresar los ideales e inconformidades, garantizando la mejor experiencia personal y profesional; además, la directiva debe consultar con el involucrado en la labor precedentemente de implicar la mejor predisposición.

## REFERENCIAS

- Atouba, Y. C. (2018). *Tackling the Turnover Challenge Among IT Workers: Examining the Role of Internal Communication Adequacy, Employee Work Participation, and Organizational Identification*. Routledge, 197.
- Barros Garcia, M. J. (2017). *Funciones De La Atenuación en La Conversación Coloquial Entre Jóvenes Del Sur De España*. *Linguistica Espanola Actual*, 199.
- Bayardo, P. (2012). *Introducción de la Metodología de la Investigación Científica*. (10 ma. ed.). Argentina: Diaz de Santos.
- Bernal, D. (2010). *Introducción de la Metodología de la Investigación Científica*. (8va ed.). Argentina: Diaz de Santos.
- Berry, J. N. (2016). *We are not a business: using the library benefits everyone*. *Library Journal*. Retrieved from, 10.
- Bianchi, E. M. (2018). *Meaning of Work for Managers in the Brazilian Contemporary Business Context/O Sentido Do Trabalho Para Gestores Brasileiros No Contexto Organizacional Contemporaneo*. *Revista de Administracao Mackenzie*, 5.
- Borhani, F. L. (2017). *Communication barriers between staff member with family member intensive care unit: A grounded theory study*. *Annals of Tropical Medicine & Public Health*, 1557.
- Callanan, G. A. (2017). *Career Management in Uncertain Times: Challenges and Opportunities*. *Career Development Quarterly*, , 361.
- Cortés, M. e Iglesias, M. (2010). *Generalidades sobre la Metodología de la Investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Chávez, F. (2015). *Comunicación Interna y Satisfacción laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida Gourmet*. (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar en Quetzaltenango, Guatemala.
- Daniel, G. (2016). *la comunicación interna como factor importante en las organizaciones*. *News Center*, 8, 14-15
- Dalton, S. &. (2018). *Minimizing and addressing implicit bias in the workplace: Be proactive, part one*. *College & Research Libraries News*, 3.
- Espinoza, D. (2015). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque*. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú.

- Evanschitzky, H. I. (2015). *Consumer Trial, Continuous Use, and Economic Benefits of a Retail Service Innovation: The Case of the Personal Shopping Assistant*. . Journal of Product Innovation Management, 459.
- Frantzich, J. S. (2018). *Physical and Biological Responses to Flow in a Tidal Freshwater Slough Complex*. San Francisco Estuary & Watershed Science, 17.
- Fernández, T. (2013). *Lecturas de comunicación organizacional*. (6ta ed.). España: Editorial ESIC.
- Flick, T. (2014). *Research Methodology: A Project Guide for University Students*. (9na ed.). Estados Unidos: Samfunds litteratur.
- García, P. (2015). *Comunicación interna en la empresa*. (8va ed.). México: Limusa
- Goddard, P. (2015). *La importancia de la comunicación interna en la financiera Compartamos*. The Financial, 11, 17-18.
- Gonzales, E., Gómez, W. & Rosales, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. Perú: Fondo editorial María Auxiliadora.
- Guffante, T., Hernández, F. & Chávez P. (2016). *Investigación Científica: El proyecto de investigación*. Ecuador: Chimborazo.
- Hankins, R. (2019). *Embracing Informational and Archival Literacies: Challenges and Successes*. . Reference & User Services Quarterly, 153.
- Hernández, et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: Editorial Mc Graw – Hill.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. España: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Iglesias (2015). *Metodología de la investigación: ámbito práctico y técnico*. (6ta ed.). España: Pearson Education.
- Ivancevich, J. (2012). *Comportamiento organizacional*. (4ta ed.). España: Casa Editorial Bosch.
- Jodoin, E. C. (2017). *Communication conflict styles, perception of ethical environment, and job satisfaction among college and university counselors*. Journal of College Counseling, 152.
- Kerchen, F. (2012). *Research Methodology in Strategy and Management*. (6ta ed.). Estados Unidos: Emerald.

- Khotari, L. (2015). *La evaluación del ambiente laboral en los principales bancos*. estadounidense Itnow, 11, 10-12.
- Kliesen, K. L. (2019). *Gauging Market Responses to Monetary Policy Communication*. . Federal Reserve Bank of St. Louis Review, 69.
- Koletvinova, N. D. (2015). *Priorities for the Evaluation Function of Teacher Education University Students' Competency-Based Training*. New Educational Review, 183.
- Kosfeld, M. N. (2017). *The effects of financial and recognition incentives across work contexts: The role of meaning*. Economic Inquiry, 246.
- Kreps, F. (2013). *Comunicación en las organizaciones*. (4 ta Ed). España: Editorial VYP.
- Kromhout, B. (2018). *Containers Will Not Fix Your Broken Culture (and Other Hard Truths)*. Communications of the ACM, 42.
- Logan, K. I. (2017). *A systematic review of research into aided AAC to increase social-communication functions in children with autism spectrum disorder*. Augmentative and Alternative Communication, 51.
- López, R. (2012). *Introducción de la Metodología de la Investigación Científica*. (10 ma. ed.). México: McGraw Hill.
- López, P. & Fachelli S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mastropieri, M. (2014). *Research Methodology*. (11va ed.). Estados Unidos: Pearson Education.
- Matsudaira, K. (2019). *How to Create a Great Team Culture (and Why It Matters)*. . Communications of the ACM, 43.
- McLaughlin, J. S. (2019). *Age Discrimination Laws, Physical Challenges, and Work Accommodations for Older Adults*. Retrieved from , 3.
- Meléndez, I. & Alania, S (2018). *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora*. (tesis de licenciatura). universidad Peruana de Ciencias aplicada en la Ciudad de Lima, Perú.
- Namakforosh, M. (2015). *Research Methodology*. (6ta ed.). Estados Unidos: McGraw – Hill.
- Perales, F. &. (2016). *Happier with the Same: Job Satisfaction of Disadvantaged Workers*. British Journal of Industrial Relations, 685.
- Newstron, S. (2012). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11va ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Pérez, E. (2014). *La comunicación interna*. (11 va ed.). España: Diaz de Santos.

- Peter, S. (2016). *Research Methodology: The Aims, Practices and Ethics of Science*. (4ta ed.). Estados Unidos: Princeton University.
- Pineda, R. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones*. (tesis de licenciatura). Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Ranjit (2013). *Research methodology*. (7ma ed.). Estados Unidos: Princeton University.
- Ramírez, F. (2013). *Metodología de la investigación: ámbito práctico de las nuevas generaciones*. (5ta ed.). España: Editorial Brujas.
- Robbins, S. (2012). *Comportamiento Organizacional*. (9na ed.) México: Editorial Prentice Hall.
- Roncal, P. & Gonzales, E. (2016). *Estrategia de la comunicación y la relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Avícola AVESA S.R.L.* (tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Sam, D. (2015). *Research Methodology*. (8va ed.). Estados Unidos: Kalpaz Publications
- Serrano, P. (2013). *Comportamiento organizacional*. (9na ed.). España: Diaz de Santos.
- Setiya, K. (2019). *Facing Your Mid-Career Crisis*. Harvard Business Review, 139.
- Souza, G. E. (2018). *Impact of an enabling performance measurement system on task performance and job satisfaction*. Revista Contabilidade & Finanças, 194.
- Sutter, M. &. (2019). *How Consultants and Their Clients Collaborate in Spite of Massive Communication Barriers*. International Journal of Business Communication. , 249.
- Toro, J. (2013). *Metodología de la investigación*. (3ra. ed.). México: Limusa
- Tsoh, J. Y. (2016). *Healthcare Communication Barriers and Self-Rated Health in Older Chinese American Immigrants*. JOURNAL OF COMMUNITY HEALTH., 750.
- Umaña, G. (2016). *Relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil*. (tesis de licenciatura). Universidad Casa Grande de Guayaquil, Ecuador.
- Valderrama, E. (2013). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (4ta ed.). España. Editorial Paraninfo.
- Wayne, S. (2014). *Applications of Research Methodology*. (5ta ed.). Estados Unidos: ELSEVIER LTD.
- Williams, F. (2013). *Research methodology: practical and technical field*. (11va ed.). Estados Unidos: ELSEVIER LTD.

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumento de medición

#### Variable 1: Comunicación Interna

### ENCUESTA

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

#### OPCIONES DE RESPUESTA:

<b>S</b>	=	Siempre
<b>CS</b>	=	Casi Siempre
<b>AV</b>	=	Algunas Veces
<b>CN</b>	=	Casi Nunca
<b>N</b>	=	Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	¿Está de acuerdo con la cantidad de información recibida por parte de sus superiores?	S	CS	AV	CN	N
2	¿Considera que su jefe le proporciona información para mejorar en sus tareas diarias?	S	CS	AV	CN	N
3	¿La información que se le brinda al personal es clara y específica?	S	CS	AV	CN	N
4	¿En el área donde se desenvuelve existe una comunicación personalizada con su jefe?	S	CS	AV	CN	N
5	¿Existe una evaluación para mejorar la comunicación interna en el área?	S	CS	AV	CN	N
6	¿Los canales de comunicación que existen son suficientes para compartir información entre los trabajadores del área?	S	CS	AV	CN	N
7	¿Estoy de acuerdo con el lenguaje que se utiliza dentro del área?	S	CS	AV	CN	N
8	¿Considero que el lenguaje y la forma de decir las cosas determinan mucho las acciones que se pueden hacer?	S	CS	AV	CN	N
9	¿Considera que todos comprenden el mensaje transmitido por sus superiores?	S	CS	AV	CN	N
10	¿En el área siempre existen rumores que generan incomodidad en los trabajadores?	S	CS	AV	CN	N
11	¿Hay coordinación y compromiso por cumplir las metas propuestas en el área?	S	CS	AV	CN	N
12	¿Crees que algunos compañeros de trabajo omiten algún tipo de información?	S	CS	AV	CN	N
13	¿Recibe elogios por parte de sus superiores cuando realiza bien su trabajo?	S	CS	AV	CN	N
14	¿Está de acuerdo con la comunicación que tiene con su jefe directo para motivarlo en su trabajo?	S	CS	AV	CN	N
15	¿Se motiva a los trabajadores por el buen manejo de las remuneraciones?	S	CS	AV	CN	N
16	¿La empresa se preocupa por su estado de ánimo en el trabajo?	S	CS	AV	CN	N
17	¿Puede expresar sus emociones fácilmente dentro de su área de trabajo?	S	CS	AV	CN	N
18	¿Los trabajadores tienen buen desempeño percibido por los buenos tratos de las emociones que muestran en sus funciones?	S	CS	AV	CN	N
19	¿Por algún medio se le ha hecho llegar cuales son las funciones y responsabilidades específicas dentro de su ámbito de trabajo?	S	CS	AV	CN	N
20	¿Recibe información sobre su desempeño en el trabajo de manera permanente?	S	CS	AV	CN	N
21	¿En su trabajo se hacen reuniones periódicas para poder brindar información acerca de sus funciones?	S	CS	AV	CN	N
22	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?	S	CS	AV	CN	N
23	¿Existe una buena evaluación de comunicación de parte de su jefe hacia usted?	S	CS	AV	CN	N
24	¿La empresa, le facilita la comunicación con sus superiores para proponer métodos de mejora?	S	CS	AV	CN	N
25	¿En su área existe los medios de comunicación necesarias para expresar sus ideas e inconformidades?	S	CS	AV	CN	N
26	¿A los trabajadores se le toma en consideración al momento de plantear sus sugerencias e ideas?	S	CS	AV	CN	N
27	¿Se promueve la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?	S	CS	AV	CN	N

28	¿Se crean espacios para compartir experiencias personales y profesionales en su área?	S	CS	AV	CN	N
29	¿En su área, los jefes se preocupan por comunicarle sobre los objetivos y metas del área?	S	CS	AV	CN	N
30	¿La directiva consulta con su personal antes de tomar decisiones?	S	CS	AV	CN	N
31	¿Las funciones son distribuidas de buena forma	S	CS	AV	CN	N
32	¿Se brinda objetivos o metas planteadas de acuerdo con el rendimiento del personal	S	CS	AV	CN	N
33	¿El ambiente es adecuado a las expectativas laborales	S	CS	AV	CN	N
34	¿Los ambientes demuestran una buena distribución de las actividades	S	CS	AV	CN	N
35	¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?					
36	¿Los ambientes de las oficinas son influenciados para poder tener libre acceso a otras áreas para mantener buena comunicación	S	CS	AV	CN	N
37	¿La distribución garantiza la buena implementación de recursos primordiales para realizar las funciones	S	CS	AV	CN	N
38	¿Se identifica que funciones se cumplen en el trabajo	S	CS	AV	CN	N
39	¿Se puede verificar los objetivos que lograra la empresa por su buen rendimiento laboral	S	CS	AV	CN	N
40	¿Considera que el personal cuenta con muchas habilidades para desarrollar sus funciones	S	CS	AV	CN	N
41	¿Las habilidades del personal son variadas dependiendo de la capacitación influenciada	S	CS	AV	CN	N
42	¿Se le brinda autonomía al personal para desarrollar sus actividades de buena manera	S	CS	AV	CN	N
43	¿El trabajador tiene autonomía cuando el jefe le encomienda nuevas funciones u objetivos retadores	S	CS	AV	CN	N
44	¿Considera que el jefe le brinda la información concisa para que mejore sus actividades	S	CS	AV	CN	N
45	¿Se le brinda información de manera periódica para que desarrolle bien su actividad	S	CS	AV	CN	N
46	¿Considera que el personal puede optar por diferentes funciones dentro del cargo	S	CS	AV	CN	N
47	¿La diferenciación de sus funciones es indispensable para verificar si se logra los objetivos de acuerdo con el desempeño mostrado	S	CS	AV	CN	N
48	¿Se verifica que tipos de esfuerzo maneja el personal para poder desarrollar sus actividades	S	CS	AV	CN	N
49	¿El jefe considera los esfuerzos del personal para poder asignar cargos	S	CS	AV	CN	N
50	¿Considera que el jefe brinda nuevas pautas a su personal durante sus actividades	S	CS	AV	CN	N
51	¿Considera que el jefe considera las ideas y sugerencias planteadas en favor de los objetivos	S	CS	AV	CN	N
52	¿Se identifica que funciones se cumplen en el trabajo	S	CS	AV	CN	N
53	¿Considera que las tareas son bien seleccionadas para el personal	S	CS	AV	CN	N
54	¿Considera que las tareas encomendadas permiten que obtenga experiencia útil para desempeñarse o desarrollarse profesionalmente	S	CS	AV	CN	N
55	¿Existe un buen trato del personal hacia sus colegas	S	CS	AV	CN	N
56	¿Considera que el jefe trata bien al personal al momento de darle indicaciones en el trabajo	S	CS	AV	CN	N
57	¿Considera que la funciones en su cargo les permite poder alcanzar su realización laboral	S	CS	AV	CN	N
58	¿Las funciones son desarrolladas e impartidas entre todos los miembros del área para poder alcanzar una realización tanto personal como profesional.	S	CS	AV	CN	N
59	¿El trabajo es compartido con el equipo para el buen manejo de las actividades	S	CS	AV	CN	N
60	¿Considera que el trabajo es impartido de forma adecuada con el fin de que cada miembro conozca las actividades que influenciaran a los objetivos	S	CS	AV	CN	N



## Anexo 1. Matriz de consistencia


PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO
¿Cómo las estrategias de la comunicación interna se relacionan con la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019?	¿Existe relación significativa entre las estrategias de la comunicación interna y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre las estrategias de la comunicación interna y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019.	Estrategias de comunicación interna	Barreras de comunicación  Funciones de la comunicación	Sobrecarga de información Distorsión de mensaje Canales comunicación Lenguaje Filtración Percepción selectiva  Motivación Expresión de emociones Información Control	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>				
¿Cómo las barreras de comunicación se relacionan con la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019?	¿Existe relación significativa entre las barreras de comunicación y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre las barreras de comunicación y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019.		Tipos de comunicación	Comunicación ascendente Comunicación horizontal Comunicación descendente	
¿Cómo las funciones de la comunicación se relacionan con la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019?	¿Existe relación significativa entre las funciones de la comunicación y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre las funciones de la comunicación y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019.		Condiciones físicas	Nivel de carga laboral Ambiente comfortable Distribución física Identidad de la tarea Variedad de habilidades Autonomía Retroalimentación	Diseño: No experimental y de corte transversal. Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo correlacional Enfoque: Cuantitativo
¿Cómo los tipos de comunicación se relacionan con la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019?	¿Existe relación significativa entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019.	Satisfacción laboral	Beneficios económicos	Variedad de trabajo Esfuerzo equivalente Percepción de los funcionarios	
				Reconocimientos de trabajo	Tareas percibidas Buen trato Realización laboral Trabajo compartido	

Anexo 2 Tabla de especificaciones del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	
<b>ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	Barreras de comunicación	40%	Sobrecarga de información	1-2	Ordinal (Escala de Likert)	
			Distorsión de mensaje	3-4		
			Canales comunicación	5-6		
			Lenguaje	7-8		
			Filtración	9-10		
			Percepción selectiva	11-12		
	Funciones de comunicación	36.6%	Motivación	13-15		
			Expresión de emociones	16-18		
			Información	19-21		
			Control	22-23		
	Tipos de comunicación	23.3%	Comunicación ascendente	24-26		
			Comunicación horizontal	27-28		
			Comunicación descendente	29-30		
	<b>SATISFACCION LABORAL</b>	Condiciones físicas	20%	Nivel de carga laboral		31-32
				Ambiente confortable		33-34
Distribución física				35-36		
Retos del trabajo		33.3%	Identidad de la tarea	37-39		
			Variedad de habilidades	40-42		
			Autonomía	43-44		
			Retroalimentación	45-46		
Beneficios economicos		20%	Variedad de trabajo	47-48		
			Esfuerzo equivalente	49-50		
Reconocimientos del trabajo		26.6%	Percepción de los funcionarios	51-52		
			Tareas percibidas	53-54		
			Buen trato	55-56		
	Realización laboral		57-58			
	Trabajo compartido		59-60			

## Anexo 3 Validación de los instrumentos de Comunicación interna y Satisfacción laboral

### Validación de la variable N° 1: Comunicación Interna

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor: Dr. Mgr. Dr. VILARDO BARRERA E.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

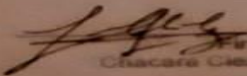
El título del proyecto de investigación es: *"Estrategia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en el área de cobranza del Banco de Crédito del Perú, Lima 2019"* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración de empresas.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Chacara Cieza Joselyn N.  
D.N.I. 47487836

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide *Estrategias de comunicación interna*

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		X	0	X	X	0	X	X	0	X	
	<b>DIMENSION 1: BARRERAS DE COMUNICACIÓN</b>										
	<b>INDICADOR 1: SOBRECARGA DE INFORMACIÓN</b>										
1	¿Está de acuerdo con la cantidad de información recibida por parte de sus superiores?			X			X			X	
2	¿Considera que su jefe le proporciona información para mejorar en sus tareas diarias?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 2: DISTORSIÓN DE MENSAJE</b>										
3	¿La información que se le brinda al personal es clara y específica?			X			X			X	
4	¿En el área donde se desempeña existe una comunicación personalizada con su jefe?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 3: CANALES COMUNICACIÓN</b>										
5	¿Existe una evaluación para mejorar la comunicación interna en el área?			X			X			X	
6	¿Los canales de comunicación que existen son suficientes para compartir información entre los trabajadores del área?				X		X			X	
	<b>INDICADOR 4: LENGUAJE</b>										
7	¿Existe de acuerdo con el lenguaje que se utiliza dentro del área?			X			X			X	
8	¿Considera que el lenguaje y la forma de decir las cosas determinan mucho las acciones que se pueden hacer?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 5: FILTRACIÓN</b>										
9	¿Considera que todos comprenden el mensaje transmitido por sus superiores?			X			X			X	
10	¿En el área siempre existen rumores que generan incertidumbre en los trabajadores?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 6: PERCEPCIÓN SELECTIVA</b>										
11	¿Hay coordinación y compromiso por cumplir las metas propuestas en el área?			X			X			X	
12	¿Crees que algunos compañeros de trabajo ocultan algún tipo de información?			X			X			X	
	<b>DIMENSION 2: FUNCIONES DE COMUNICACIÓN</b>										
	<b>INDICADOR 7: MOTIVACIÓN</b>										
13	¿Recibe elogios por parte de sus superiores cuando realiza bien su trabajo?			X			X			X	
14	¿Está de acuerdo con la comunicación que tiene con su jefe directo para motivarlo en su trabajo?			X			X			X	



15	¿Se motiva a los trabajadores por el buen manejo de las remuneraciones?				X	X			X	
INDICADOR 8: EXPRESION DE EMOCIONES										
16	¿La empresa se preocupa por su estado de ánimo en el trabajo?			X					X	X
17	¿Puede expresar sus emociones fácilmente dentro de su área de trabajo?		X					X	X	X
18	¿Los trabajadores tienen buen desempeño por los buenos roles de los ambientes que muestran en sus funciones?		X					X	X	X
INDICADOR 9: INFORMACION										
19	¿Por algún medio se le ha hecho llegar cuáles son las funciones y responsabilidades específicas dentro de su ámbito de trabajo?			X			X			X
20	¿Recibe información sobre su desempeño en el trabajo de manera permanente?		X			X				X
21	¿En su trabajo se hacen reuniones periódicas para poder brindar información acerca de sus funciones?		X			X			X	X
INDICADOR 10: CONTROL										
22	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?			X			X			X
23	¿Existe una buena evolución de comunicación de parte de su jefe hacia usted?			X			X			X
DIMENSION 3: TIPOS DE COMUNICACION										
INDICADOR 11: COMUNICACION ASCENDENTE										
24	¿La empresa, le facilita la comunicación con sus superiores para proponer métodos de mejora?			X			X			X
25	¿En su área existe los medios de comunicación necesarios para expresar sus ideas e inquietudes?		X				X			X
26	¿A las sugerencias se le toma en consideración al momento de planear sus sugerencias e ideas?		X				X			X
INDICADOR 12: COMUNICACION HORIZONTAL										
27	¿Se promueve la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?		X				X			X
28	¿Se crean espacios para compartir experiencias personales y profesionales en su área?		X				X			X
INDICADOR 13: COMUNICACION DESCENDENTE										
29	¿En su área, los jefes se preocupan por comunicarse sobre los objetivos y metas del área?		X				X			X
30	¿La dirección concilia con su personal antes de tomar decisiones?		X				X			X

Sugerencias



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. HUGO RIVERA ROSA, JUAN BALBUENA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.


El título del proyecto de investigación es: *"Estrategia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en el área de cobranza del Banco de Crédito del Perú, Lima 2019"* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración de empresas.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Firma  
Chacara Cieza Joselyn N.  
D.N.I: 47487836



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrategias de comunicación interna**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>a</sup>			Relevancia <sup>b</sup>			Claridad <sup>c</sup>			Sugerencias
		X	Y	N	X	Y	N	X	Y	N	
	<b>DIMENSION 1: BARRERAS DE COMUNICACION</b>										
	<b>INDICADOR 1: SOBRECARGA DE INFORMACION</b>										
1	¿Está de acuerdo con la cantidad de información recibida por parte de sus superiores?		X				X			X	
2	¿Considero que su jefe le proporciona información para mejorar en sus tareas diarias?			X			Y		X		
	<b>INDICADOR 2: DISTORSION DE MENSAJE</b>										
3	¿La información que se le brinda al personal es clara y específica?		X				X			X	
4	¿En el área donde se desempeña existe una comunicación personalizada con su jefe?			X			X		X		
	<b>INDICADOR 3: CANALES COMUNICACION</b>										
5	¿Existe una evaluación para mejorar la comunicación interna en el área?			X			X			X	
6	¿Los canales de comunicación que existen son suficientes para compartir información entre los trabajadores del área?			X			X		X		
	<b>INDICADOR 4: LENGUAJE</b>										
7	¿Estoy de acuerdo con el lenguaje que se utiliza dentro del área?			X			X		X		
8	¿Considero que el lenguaje y la forma de decir las cosas deberían mejorar dentro del área que se pueden hacer?			X			X		X		
	<b>INDICADOR 5: FILTRACION</b>										
9	¿Considero que todos comprenden el mensaje transmitido por sus superiores?			X			X		X		
10	¿En el área siempre existen rumores que generan incertidumbre en los trabajadores?			X			X		Y		
	<b>INDICADOR 6: PERCEPCION SELECTIVA</b>										
11	¿Hay coordinación y compromiso por cumplir las metas propuestas en el área?		X	Y			X			X	
12	¿Crees que algunos compañeros de trabajo reciben algún tipo de información?		X				X			X	
	<b>DIMENSION 3: FUNCIONES DE COMUNICACION</b>										
	<b>INDICADOR 7: MOTIVACION</b>										
13	¿Recibe elogios por parte de sus superiores cuando realiza bien su trabajo?			X		X				X	
14	¿Está de acuerdo con la comunicación que tiene con su jefe directo para motivarlo en su trabajo?			Y			X		X		



15	¿Se inclina a los trabajadores por el buen manejo de las remuneraciones?				X	X				X	
<b>INDICADOR 8: EXPRESIÓN DE EMOCIONES</b>											
16	¿La empresa se preocupa por su estado de ánimo en el trabajo?			X						X	
17	¿Puede expresar sus emociones fácilmente dentro de su área de trabajo?		X					X	X		X
18	¿Los trabajadores tienen buen desempeño por los buenos roles de los superiores que muestran en sus funciones?		X					X		X	X
<b>INDICADOR 9: INFORMACIÓN</b>											
19	¿Por algún medio se le ha hecho llegar cuáles son las funciones y responsabilidades específicas dentro de su área de trabajo?			X				X	X		X
20	¿Recibe información sobre su desempeño en el trabajo de manera permanente?		X					X	X		X
21	¿En su trabajo se hacen reuniones periódicas para poder brindar información acerca de sus funciones?		X					X		X	X
<b>INDICADOR 10: CONTROL</b>											
22	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?		X	X				X	X		X
23	¿Existe una buena evolución de comunicación de parte de su jefe hacia usted?		X	X				X	X		X
<b>DIMENSIÓN 3: TIPOS DE COMUNICACIÓN</b>											
<b>INDICADOR 11: COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>											
24	¿La empresa, le facilita la comunicación con sus superiores para proponer métodos de mejora?			X				X			X
25	¿En su área existe los medios de comunicación necesarios para expresar sus ideas e inconformidades?		X					X		X	X
26	¿A los trabajadores se le toma en consideración al momento de plantear sus sugerencias e ideas?		X					X		X	X
<b>INDICADOR 12: COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>											
27	¿Se promueve la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?		X					X		X	X
28	¿Se crean espacios para compartir experiencias personales y profesionales en su área?		X	X				X		X	X
<b>INDICADOR 13: COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>											
29	¿En su área, los jefes se preocupan por comunicarse sobre los objetivos y metas del área?		X					X		X	X
30	¿La dirección consulta con su personal antes de tomar decisiones?		X					X		X	X

Sugerencias





CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. FIDELIS BOIVAR LUIS A.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "*Estrategia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en el área de cobranza del Banco de Crédito del Perú, Lima 2019*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración de empresas.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma  
Chacara Cieza Joselyn N.

D.N.I. 47467836

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide *Estrategias de comunicación interna*

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>a</sup>			Relevancia <sup>b</sup>			Claridad <sup>c</sup>			Sugerencias
		X	0	X	X	0	X	X	0	X	
	<b>DIMENSION 1: BARRERAS DE COMUNICACIÓN</b>										
	<b>INDICADOR 1: SOBRECARGA DE INFORMACIÓN</b>										
1	¿Está de acuerdo con la cantidad de información recibida por parte de sus superiores?			X			X			X	
2	¿Considera que su jefe le proporciona información para registrar en sus tareas diarias?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 2: DISTORSIÓN DE MENSAJE</b>										
3	¿La información que se le brinda al personal es clara y específica?			X			X			X	
4	¿En el área donde se desempeña existe una comunicación personalizada con su jefe?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 3: DAÑALES COMUNICACIÓN</b>										
5	¿Existe una evaluación para mejorar la comunicación interna en el área?			X			X			X	
6	¿Los canales de comunicación que existen son suficientes para compartir información entre los trabajadores del área?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 4: LINGUAJE</b>										
7	¿Existe de acuerdo con el lenguaje que se utiliza dentro del área?			X			X			X	
8	¿Considera que el lenguaje y la forma de decir las cosas determinan mucho las acciones que se pueden hacer?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 5: FILTRACIÓN</b>										
9	¿Considera que todos comprenden el mensaje transmitido por sus superiores?			X			X			X	
10	¿En el área siempre existen rumores que generan incertidumbre en los trabajadores?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 6: PERCEPCIÓN SELECTIVA</b>										
11	¿Hay coordinación y compromiso por cumplir las metas propuestas en el área?			X			X			X	
12	¿Crees que algunos compañeros de trabajo emiten algún tipo de información?			X			X			X	
	<b>DIMENSION 2: FUNCIONES DE COMUNICACIÓN</b>										
	<b>INDICADOR 7: MOTIVACIÓN</b>										
13	¿Recibe elogios por parte de sus superiores cuando realiza bien su trabajo?			X			X			X	
14	¿Está de acuerdo con la comunicación que tiene con su jefe directo para motivarlo en su trabajo?			X			X			X	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide *Estrategias de comunicación interna*

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		S	N	X	S	N	X	S	N	X	
	<b>DIMENSION 1: BARRERAS DE COMUNICACIÓN</b>										
	<b>INDICADOR 1: SOBRECARGA DE INFORMACIÓN</b>										
1	¿Está de acuerdo con la cantidad de información recibida por parte de sus superiores?			X			X			X	
2	¿Considera que su jefe le proporciona información para mejorar en sus tareas diarias?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 2: DISTORSIÓN DE MENSAJE</b>										
3	¿La información que se le brinda al personal es clara y específica?			X			X			X	
4	¿En el área donde se desempeña existe una comunicación personalizada con su jefe?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 3: CANALES COMUNICACIÓN</b>										
5	¿Existe una evaluación para mejorar la comunicación interna en el área?			X			X			X	
6	¿Los canales de comunicación que existen son suficientes para compartir información entre los trabajadores del área?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 4: LENGUAJE</b>										
7	¿Existe de acuerdo con el lenguaje que se utiliza dentro del área?			X			X			X	
8	¿Considera que el lenguaje y la forma de decir las cosas determinan mucho las acciones que se pueden hacer?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 5: FILTRACIÓN</b>										
9	¿Considera que todos comprenden el mensaje transmitido por sus superiores?			X			X			X	
10	¿En el área siempre existen rumores que generan incertidumbre en los trabajadores?			X			X			X	
	<b>INDICADOR 6: PERCEPCIÓN SELECTIVA</b>										
11	¿Hay coordinados y compromisos por cumplir las metas propuestas en el área?			X			X			X	
12	¿Crees que algunos compañeros de trabajo ocultan algún tipo de información?			X			X			X	
	<b>DIMENSION 3: FUNCIONES DE COMUNICACIÓN</b>										
	<b>INDICADOR 7: MOTIVACIÓN</b>										
13	¿Recibe elogios por parte de sus superiores cuando realiza bien su trabajo?			X			X			X	
14	¿Está de acuerdo con la comunicación que tiene con su jefe directo para motivarlo en su trabajo?			X			X			X	

## Validación de la variable N° 2: satisfacción laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		S	A	N	S	A	N	S	A	N	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS</b>										
	<b>INDICADOR 1: NIVEL DE CARGA LABORAL</b>										
1	¿Las funciones son distribuidas de buena forma		X			X				X	
2	¿Se brinda objetivos o estas planteadas de acuerdo con el rendimiento del personal	X					X			X	
	<b>INDICADOR 2: AMBIENTE CONFORTABLE</b>										
4	¿El ambiente es adecuado a las expectativas laborales	X	X			X				X	
5	¿Los ambientes demuestran una buena distribución de las actividades	X	X			X				X	
	<b>INDICADOR 3: DISTRIBUCIÓN FÍSICA</b>										
6	¿Las actividades de los cargos son influenciadas para poder tener libre acceso a otros áreas para mantener buena comunicación			X		X				X	
7	¿La distribución genera la buena implementación de recursos prioritarios para realizar las funciones		X			X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: RETOS DEL TRABAJO</b>										
	<b>INDICADOR 4: IDENTIDAD DE LA TAREA</b>										
8	¿Se identifica que funciones se cumplen en el trabajo		X			X				X	
9	¿Se puede verificar los objetivos que logró la empresa por su buen rendimiento laboral		X			X				X	
	<b>INDICADOR 5: VARIEDAD DE HABILIDADES</b>										
10	¿Considera que el personal cuenta con muchas habilidades para desarrollar sus funciones		X			X				X	
11	¿Las habilidades del personal son verdaderamente dependientes de la capacitación influenciada		X			X				X	
	<b>INDICADOR 6: AUTONOMÍA</b>										
12	¿Se le brinda autonomía al personal para desarrollar sus actividades de buena manera		X			X				X	
13	¿El trabajador tiene autonomía cuando el jefe le encomienda nuevas funciones u objetivos relacionados		X			X				X	
	<b>INDICADOR 7: RETROALIMENTACIÓN</b>										
14	¿Considera que el jefe le brinda la información correcta para que realice sus actividades	X				X				X	
15	¿Se le brinda información de manera periódica para que desarrolle bien su actividad		X			X				X	



DIMENSION 3: BENEFICIOS ECONÓMICOS											
INDICADOR 8: VARIEDAD DE TRABAJO											
16	¿Considero que el personal puede optar por diferentes funciones dentro del cargo?								X		
17	¿La diferenciación de sus funciones es indispensable para verificar si se logra los objetivos de acuerdo con el desempeño deseado?		X					X			X
INDICADOR 9: EMPLEO EQUIVALENTE											
18	¿Se verifica que haya un adecuado manejo el personal para poder desarrollar sus actividades?		X					X			X
19	¿El jefe considera los esfuerzos del personal para poder asignar cargos?		X					X			X
INDICADOR 10: PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS											
20	¿Considero que el jefe brinda buenos pagos a su personal durante sus actividades?		X					X			X
21	¿Considero que el jefe considera las ideas y sugerencias planteadas en favor de los objetivos?		X					X			X
22	¿El jefe junto con los directivos considera lo bueno de ocasiones también influenciadas por el personal?		X					X			X
DIMENSION 4: RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO											
INDICADOR 11: TAREAS PERCIBIDAS											
23	¿Considero que las tareas son bien seleccionadas para el personal?		X					X			X
24	¿Considero que las tareas encomendadas permiten que obtenga experiencia del para desenvolverse o desarrollarse profesionalmente?		X					X			X
INDICADOR 12: BUEN TRATO											
25	¿Existe un buen trato del personal hacia sus colegas?		X					X			X
26	¿Considero que el jefe trata bien al personal el momento de dar indicaciones en el trabajo?		X					X			X
INDICADOR 13: REALIZACIÓN LABORAL											
27	¿Considero que la funciones en su cargo les permite poder alcanzar su realización laboral?		X					X			X
28	¿Las funciones son desarrolladas o repartidas entre todos los miembros del área para poder alcanzar una realización tanto personal como profesional?		X					X			X
INDICADOR 14: TRABAJO COMPARTIDO											
29	¿El trabajo es compartido con el equipo para el buen manejo de las actividades?		X					X			X
30	¿Considero que el trabajo es repartido de forma adecuada con el fin de que cada miembro conozca las actividades que influyen en los objetivos?		X					X			X



Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RIVERA VILLAVENCO RAMOS GONZALO   DNI: 09809244

Especialidad del validador: ASesoría HOrizOncial

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico buscado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o  
dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, en  
símbolos, estado y estado.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems presenten con  
suficiencia para medir la dimensión.

05 de 01 del 2019

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS</b>										
	<b>INDICADOR 1: NIVEL DE CARGA LABORAL</b>										
1	¿Las funciones son distribuidas de buena forma		X			X				X	
2	¿Se brinda objetivos o metas planteadas de acuerdo con el rendimiento del personal		X			X				X	
	<b>INDICADOR 2: AMBIENTE CONFORTABLE</b>										
4	¿El ambiente es adecuado a las expectativas laborales		X			X				X	
5	¿Los ambientes demuestran una buena distribución de las actividades		X			X				X	
	<b>INDICADOR 3: DISTRIBUCIÓN FÍSICA</b>										
6	¿Las actividades de los cargos son influenciadas para poder tener libre acceso a otros áreas para mantener buena comunicación			X		X				X	
7	¿La distribución genera la buena implementación de recursos prioritarios para realizar las funciones			X		X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: RETOS DEL TRABAJO</b>										
	<b>INDICADOR 4: IDENTIDAD DE LA TAREA</b>										
8	¿Se identifica que funciones se cumplen en el trabajo			X		X				X	
9	¿Se puede verificar los objetivos que logra la empresa por su buen rendimiento laboral			X		X				X	
	<b>INDICADOR 5: VARIEDAD DE HABILIDADES</b>										
10	¿Considera que el personal cuenta con muchas habilidades para desarrollar sus funciones			X		X				X	
11	¿Las habilidades del personal son variadas dependiendo de la capacitación influenciada			X		X				X	
	<b>INDICADOR 6: AUTONOMÍA</b>										
12	¿Se le brinda autonomía al personal para desarrollar sus actividades de buena manera			X		X				X	
13	¿El trabajador tiene autonomía cuando el jefe le encomienda nuevas funciones u objetivos relacionados			X		X				X	
	<b>INDICADOR 7: RETROALIMENTACIÓN</b>										
14	¿Considera que el jefe le brinda la información correcta para que realice sus actividades			X		X				X	
15	¿Se le brinda información de manera periódica para que desarrolle bien su actividad			X		X				X	



DIMENSION 3: BENEFICIOS ECONÓMICOS									
INDICADOR 8: VARIEDAD DE TRABAJO									
16	¿Considero que el personal puede optar por diferentes funciones dentro del cargo								
17	¿La diferenciación de sus funciones es indispensable para verificar si se logran los objetivos de acuerdo con el desempeño tratado		X			X			X
INDICADOR 9: ESFUERZO EQUIVALENTE									
18	¿Se verifica que tipo de esfuerzo maneja el personal para poder desarrollar sus actividades			X		X			X
19	¿El jefe considera los esfuerzos del personal para poder asignar cargos			X					X
INDICADOR 10: PERCEPCIONES DE LOS FUNCIONARIOS									
20	¿Considero que el jefe brinda nuevas posturas a su personal durante sus actividades		X			X			X
21	¿Considero que el jefe considera las ideas y sugerencias planteadas en favor de los objetivos			X		X			X
22	¿El jefe junto con los directivos considera o toma de ocasiones también influencias por el personal			X		X			X
DIMENSION 4: RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO									
INDICADOR 11: TAREAS PERCIBIDAS									
23	¿Considero que las tareas son bien seleccionadas para el personal			X					
24	¿Considero que las tareas asignadas permiten que obtenga experiencias del para desempeñarse o desarrollarse profesionalmente		X			X			X
INDICADOR 12: BUEN TRATO									
25	¿Dales un buen trato del personal hasta sus colegas			X		X			X
26	¿Considero que el jefe trata bien al personal al momento de darle indicaciones en el trabajo			X		X			X
INDICADOR 13: REALIZACIÓN LABORAL									
27	¿Considero que le funciona en su cargo los permite poder alcanzar su realización laboral			X		X			X
28	¿Las funciones son desarrolladas o repartidas entre todos los miembros del área para poder alcanzar una realización tanto personal como profesional			X		X			X
INDICADOR 14: TRABAJO COMPARTIDO									
29	¿El trabajo es compartido con el equipo para el buen manejo de las actividades			X		X			X
30	¿Considero que el trabajo es compartido de forma adecuada con el fin de que cada miembro conozca las actividades que influencian a los objetivos			X		X			X





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: AVAMAR PONCAL JUAN BAUTISTA    DNI: 06186370

Especialidad del validador: Mg. Gestión Jurídica

Verificable: El bien corresponde al concepto técnico formulado.  
Valorable: El bien es apropiado para representar al componente o  
dimensión específica del patrimonio.  
Clarity: Se entiende sin dificultad alguna el contenido del bien, su  
contenido, estado y destino.

Nota: Suficiente, se dice suficiente cuando los bienes poseídos son  
suficientes para recibir la donación.

8 de 9 del 2019

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción laboral

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		++	+	-	++	+	-	++	+	-	
	<b>DIMENSION 1: CONDICIONES FISICAS</b>										
	<b>INDICADOR 1: NIVEL DE CARGA LABORAL</b>										
1	¿Las funciones son exigidas de buena forma			X			X			X	
2	¿Se brinda objetivos o metas planteadas de acuerdo con el rendimiento del personal		X		X		X			X	
	<b>INDICADOR 2: AMBIENTE COMFORTABLE</b>										
4	¿El ambiente es adecuado a las expectativas laborales			X			X			X	
5	¿Los ambientes demuestran una buena distribución de las actividades			X			X			X	
	<b>INDICADOR 3: DISTRIBUCION FISICA</b>										
6	¿Los ambientes de las oficinas son inflacionados para poder tener libre acceso a otros áreas para mantener buena comunicación			X			X			X	
7	¿La distribución garantiza la buena implementación de recursos prioritarios para realizar las funciones			X			X			X	
	<b>DIMENSION 2: RETOS DEL TRABAJO</b>										
	<b>INDICADOR 4: IDENTIDAD DE LA TAREA</b>										
8	¿Se identifica que funciones se cumplen en el trabajo			X			X			X	
9	¿Se pueden verificar los objetivos que fijó la empresa por su buen rendimiento laboral			X			X			X	
	<b>INDICADOR 5: VARIEDAD DE HABILIDADES</b>										
10	¿Considera que el personal cuenta con muchas habilidades para desarrollar sus funciones			X			X			X	
11	¿Las habilidades del personal son variadas dependiendo de la capacitación educacional			X			X			X	
	<b>INDICADOR 6: AUTONOMIA</b>										
12	¿Se le brinda autonomía al personal para desarrollar sus actividades de buena manera			X			X			X	
13	¿El trabajador tiene autonomía cuando el jefe le encomienda nuevas funciones o objetivos similares			X			X			X	
	<b>INDICADOR 7: RETRIBUCION</b>										
14	¿Considera que el jefe le brinda la información correcta para que registre sus actividades			X			X			X	
15	¿Se le brinda información de manera periódica para que desarrolle bien su actividad			X			X			X	



DIMENSIÓN 3: BENEFICIOS ECONÓMICOS										
INDICADOR 8: VARIEDAD DE TRABAJO										
16	¿Considera que el personal puede optar por diferentes funciones dentro del cargo									
17	¿La diferenciación de sus funciones es indispensable para verificar si se logra los objetivos de acuerdo con el desempeño mostrado		X					X		X
INDICADOR 9: ESFUERZO EQUIVALENTE										
18	¿Se verifica que tipo de esfuerzo maneja el personal para poder desarrollar sus actividades									
19	¿El jefe considera los esfuerzos del personal para poder asignar cargas							X		X
INDICADOR 10: PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS										
20	¿Considera que el jefe brinda nuevas perspectivas a su personal durante sus actividades							X		X
21	¿Considera que el jefe considera las ideas y sugerencias planteadas en favor de los objetivos		X					X	X	X
22	¿El jefe junto con los directivos considera la toma de decisiones también influenciadas por el personal		X					X		X
DIMENSIÓN 4: RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO										
INDICADOR 11: TAREAS PERCIBIDAS										
23	¿Considera que las tareas son bien seleccionadas para el personal		X		X					
24	¿Considera que las tareas encomendadas permiten que adquiera experiencia y/o para desempeñarse o desarrollarse profesionalmente		X		X			X		X
INDICADOR 12: BUEN TRATO										
25	¿Existe un buen trato del personal hacia sus colegas		X							
26	¿Considera que el jefe trata bien al personal al momento de darle indicaciones en el trabajo		X		X			X		X
INDICADOR 13: REALIZACIÓN LABORAL										
27	¿Considera que la funciones en su cargo les permite poder alcanzar su realización laboral			X				X		X
28	¿Las funciones son desarrolladas e impartidas entre todos los miembros del área para poder alcanzar una realización tanto personal como profesional		X					X		
INDICADOR 14: TRABAJO COMPARTIDO										
29	¿El trabajo es compartido con el equipo para el buen manejo de las actividades			X						
30	¿Considera que el trabajo es compartido de forma adecuada con el fin de que cada miembro conozca las actividades que influenciarán a los objetivos		X					X		X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Flores Boluon Luis Acosta ..... DNI: 10352413 .....

Especialidad del validador: Mg. Gestión pública .....

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

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

08 de set del 2017

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

Anexo 4 Validez basada en el contenido a través del V de Aiken

**Validez basada en el contenido a través del V de Aiken Instrumento de medición**

**Variable Comunicación Interna**

			$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$	V = V de Aiken
Max	4			$\bar{X}$ = Promedio de calificación de jueces
Min	1			k = Rango de calificaciones (Max-Min)
K	3			l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido

	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido

	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido

ITEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 29	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 30	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido

Validez basada en el contenido a través del V de Aiken

### *Variable Satisfacción Laboral*

		$V = V \text{ de Aiken}$	
Max	<b>4</b>	$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$	$\bar{x}$ = Promedio de calificación de jueces
Min	<b>1</b>		$k$ = Rango de calificaciones (Max-Min)
K	<b>3</b>		$l$ = calificación más baja posible
<hr/>			
<i>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.</i>			
<hr/>			
<i>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo</i>			
<hr/>			
<i>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo</i>			
<hr/>			
<i>Con valores de V Aiken como <math>V = 0.70</math> o más son adecuados (Charter, 2003).</i>			
<hr/>			



		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>J3</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
<i>ITEM 1</i>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM 2</i>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM 3</i>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM 4</i>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM 5</i>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM 6</i>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM 7</i>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM 8</i>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM 9</i>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido

<i>ITEM</i> 10	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 11	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 12	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 13	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 14	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 15	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 16	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 17	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 18	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 19	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido

<i>ITEM</i> 20	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 21	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 22	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 23	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 24	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 25	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 26	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 27	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 28	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> 29	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido

	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
<i>ITEM</i> <i>30</i>	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido

Anexo 5 . Base de datos

*Variable comunicación interna*

Tabla 33. Base de datos 1

VARIABLE INDEPENDIENTE "ESTRATEGIA DE COMUNICACION INTERNA"																																																			
DIMENSION : BARRERAS DE COMUNICACIÓN												DIMENSION : FUNCIONES DE COMUNICACIÓN										DIMENSION : TIPOS DE COMUNICACIÓN																													
RECARGA DE INFORMACION				FORZOS DE MENSAJES COMUNICACIONALES				LENGUAJE				FILTRACION				RECEPCION SELECTIVA				MOTIVACION				EXPRESION DE EMOCIONES						INFORMACION						CONTROL			COMUNICACION ASCENDENTE			COMUNICACION HORIZONTAL				COMUNICACION DESCENDE					
ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	ITEM35	ITEM36	ITEM37	ITEM38	ITEM39	ITEM40	D1	D2	D3	D4	TOTAL							
1	1	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	10	25	24	16	80									
2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	19	20	11	61				
3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	4	2	4	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	9	23	23	12	67									
4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	19	21	12	63									
5	2	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1	3	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	3	4	17	21	9	56															
6	2	3	2	3	1	4	1	4	4	4	3	1	1	2	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	10	24	34	21	89										
7	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	19	19	11	63										
8	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	19	21	12	62										
9	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	19	16	12	56										
10	2	3	1	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	8	24	24	20	83															
11	4	3	4	3	4	1	2	1	1	4	2	3	2	4	3	1	1	2	1	1	4	2	2	4	2	2	2	1	1	4	14	24	19	21	11	68															
12	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	4	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	1	4	4	4	2	2	1	2	3	3	23	24	14	69															
13	3	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	23	18	12	64											
14	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	9	18	18	10	55											
15	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	1	1	1	2	3	7	15	24	10	61															
16	3	3	2	4	2	1	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	12	21	17	12	62											
17	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	20	20	12	61											
18	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	10	20	24	12	66												
19	2	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	10	19	17	11	57															
20	2	3	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	4	9	22	21	14	66															
21	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	2	4	26	19	11	65																
22	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	22	21	12	63												
23	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	10	16	21	8	55															
24	1	3	1	3	1	2	3	3	3	2	5	4	5	4	5	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	8	32	23	15	78																
25	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	9	26	33	11	79																	
26	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	4	3	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	12	27	23	12	74														
27	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	9	29	24	14	76																
28	2	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	9	37	33	21	100												
29	3	3	4	3	3	1	2	3	4	1	5	4	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	4	1	13	30	24	12	84															
30	3	3	3	2	1	2	2	2	1	3	4	5	4	3	4	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	11	27	21	12	71															
31	1	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	19	19	11	56																
32	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	19	20	12	60															
33	1	3	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	3	8	17	20	8	53																
34	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	23	19	15	66																
35	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	12	19	30	11	72																
36	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	9	20	20	12	61															
37	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	23	21	14	67															
38	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	13	34	32	21	100																
39	3	3	3	2	1	1	2	3	4	1	2	2	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	4	1	11	23	24	12	75															
40	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	10	19	19	12	60																

## Variable Satisfacción Laboral

Barra de datos 1																																							
VARIABLE INDEPENDIENTE "SATISFACCION LABORAL"																																							
DIMENSION: CONDICIONES FISICAS					DIMENSION: RETOS DEL TRABAJO							DIMENSION: BENEFICIOS ECONOMICOS							DIMENSION: RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO																				
NIVEL DE CARGA LABORAL		AMBIENTE COMPARATIZ			DISTRIBUCION FISICA			ENTORNO DE LA TAREA				DE HABILIDAD			AUTONOMIA		RETROALIMENTACION		VARIEDAD DE TRABAJO		EQUILIBRIO EQUIVALENTE			PERCEPCION DE LOS FUNCIONARIOS		TAREAS PERCIBIDAS		BUEN TRATO		REALIZACION LABORAL			TRABAJO COMPARTIR						
ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	D1	D2	D3	D4	TOTAL					
1	1	2	3	4	5	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	10	22	22	11	65					
2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	11	16	15	8	50	
3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	4	2	4	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	17	10	11	11	54			
4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	15	17	8	51			
5	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1	3	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	3	8	13	16	9	46					
6	2	2	2	3	1	4	1	4	4	4	2	1	1	2	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	9	21	21	16	67					
7	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	16	15	13	9	53				
8	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	16	15	9	49	
9	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	16	12	7	44
10	2	2	1	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	7	22	20	13	62				
11	4	2	4	3	4	1	2	1	1	4	2	3	2	4	3	1	1	2	1	2	1	4	2	2	2	1	2	1	1	4	13	18	16	9	56				
12	1	4	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	4	3	2	2	3	1	3	2	3	3	1	4	4	2	2	1	2	3	9	17	18	11	55				
13	3	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	18	15	8	52
14	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	9	15	15	6	44			
15	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	1	1	1	2	1	2	3	6	12	20	12	50	
16	3	3	2	4	2	1	2	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	12	15	15	8	50				
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	16	15	9	48
18	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	9	16	10	10	53				
19	2	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	10	15	13	8	46				
20	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	4	8	17	17	9	51				
21	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	2	9	20	17	8	54				
22	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	15	19	9	51				
23	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	9	13	17	7	46				
24	1	2	1	3	1	2	3	3	2	5	4	5	4	5	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	7	23	24	8	62					
25	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	8	19	28	12	67				
26	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	4	3	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	12	19	23	8	62				
27	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	21	24	8	61
28	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	29	28	13	78				
29	3	3	4	3	3	1	2	3	4	1	5	4	3	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3	2	1	1	2	3	4	1	13	23	25	11	72				
30	3	3	3	2	1	2	2	2	1	3	4	5	4	3	4	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	11	20	18	10	59				
31	1	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	2	9	15	14	8	45				
32	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	9	15	14	9	47				
33	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	7	11	19	7	44				
34	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	9	19	15	8	50				
35	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	12	15	22	12	61				
36	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	9	16	16	8	48					
37	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	8	18	18	8	52					
38	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	13	28	25	13	79				
39	3	3	3	2	1	1	2	3	4	1	2	2	3	4	4	3	3	3	4	1	3	3	2	1	1	2	3	4	1	11	16	25	11	63					
40	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3	10	16	12	10	48					

Fuente: SPSS versión 25

# Base de datos en SPSS Statistics 25

VISTA DE DATOS Y VARIABLES.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 82 de 82 variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	V
1	1	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	
2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	4	2	4	3	
4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	
5	2	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1	3	1	2	
6	2	3	2	3	1	4	1	4	4	4	2	1	1	2	1	
7	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	
8	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	
9	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
10	2	3	1	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	
11	4	3	4	3	4	1	2	1	1	4	2	3	2	4	3	
12	1	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	4	3	2	2	
13	3	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
14	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	
15	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	3	
16	3	3	2	4	2	1	2	2	2	3	2	1	3	3	1	
17	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
18	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	
19	2	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	
20	2	3	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	2	2	
21	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	4	3	3	3	
22	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

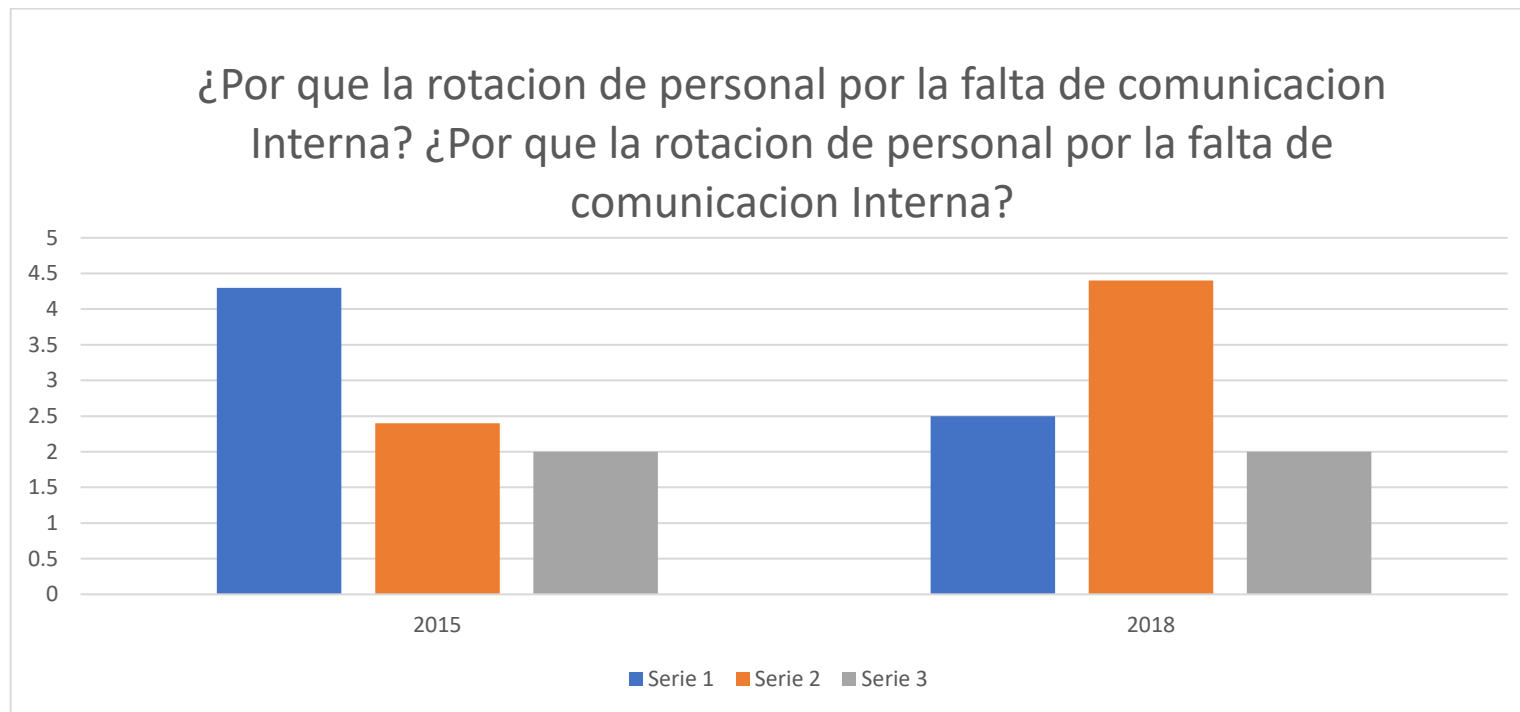
03:08 8/12/2019

Anexo 7 Evidencia de la realidad problemática a nivel nacional

Encuesta Reporte de 2015 y 2018 -Histograma



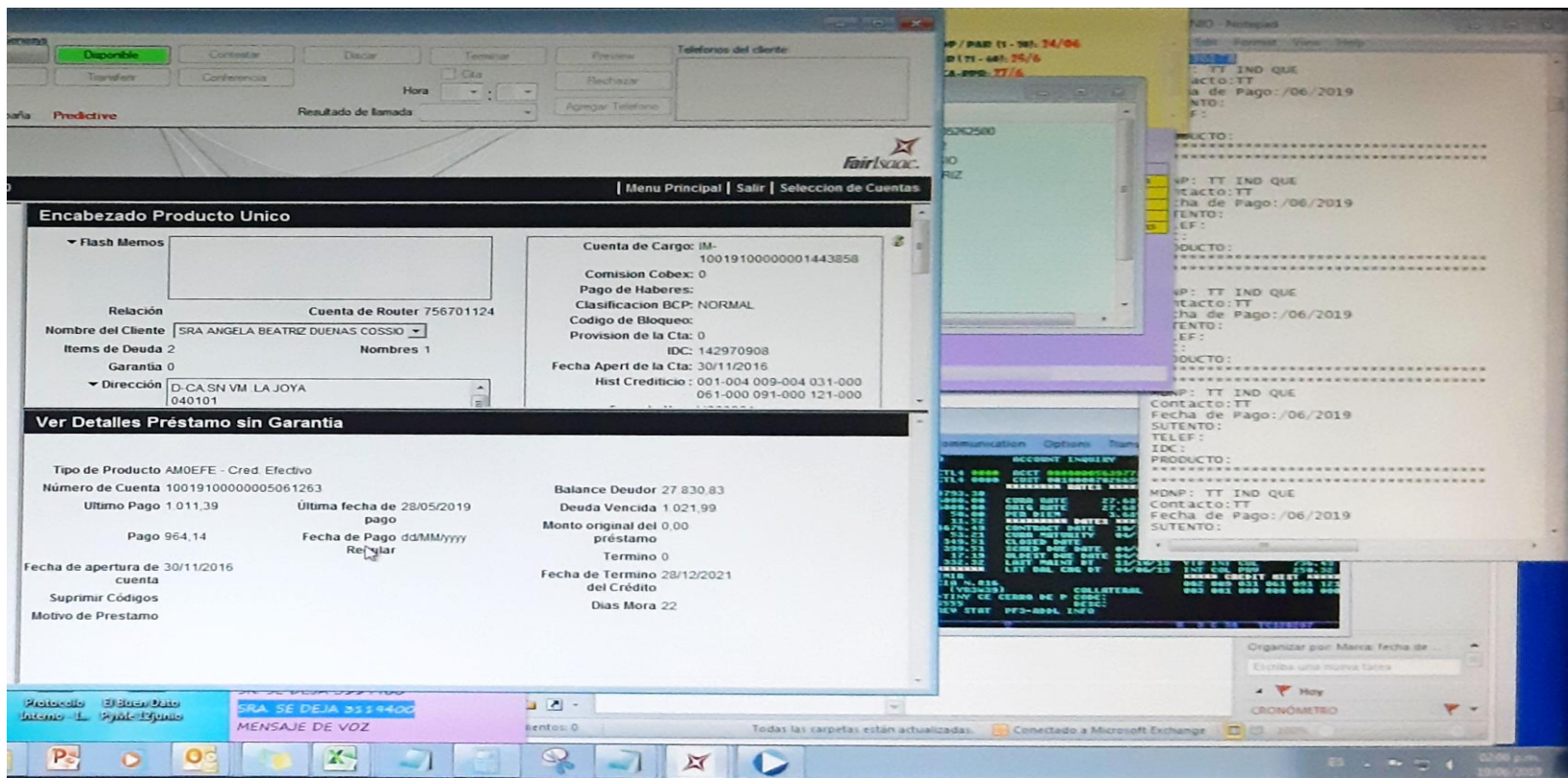


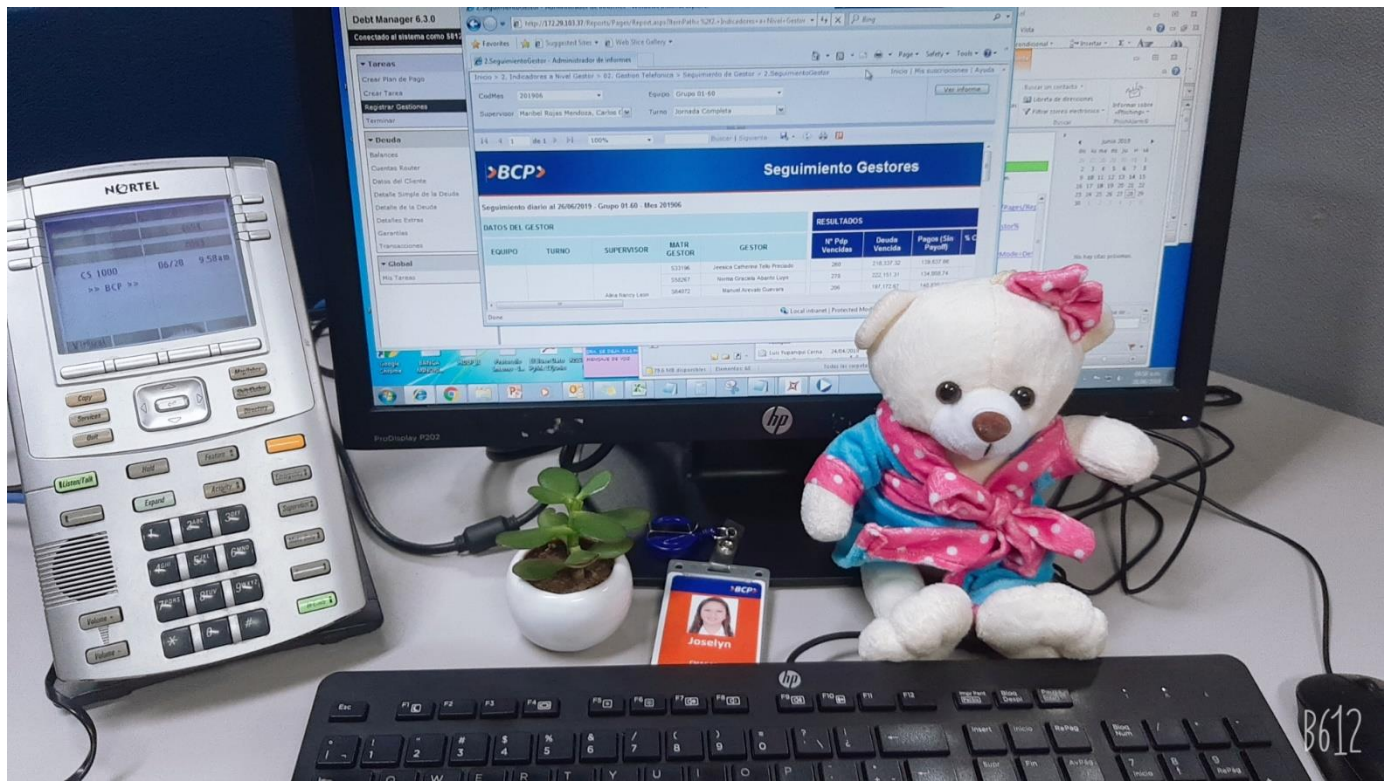


Fuente: Informe (2018)

En estos reportes se encontrara la informacion detallada ya desde el 2015 no se realiza un reporte sobre comunicaci3n interna y Satisfaccion Laboral

Anexo 8 Evidencia de pantallazo de las aplicaciones que afectan el objetivo





## Anexo 9 Matriz de evidencias para discusión

### Matriz de evidencia interna

<b>Autor (Año)</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Prueba estadística</b>
<b>Chávez (2015)</b>	Existe relación entre la Comunicación Interna con la Satisfacción laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida Gourmet	Rho de spearman Correlación de 0.492, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
<b>Umaña (2016)</b>	Existe relación entre los niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil	Rho de spearman Correlación de 0.487, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
<b>Espinoza (2015)</b>	Existe relación entre la Comunicación Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque	Rho de spearman Correlación de 0.523, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
<b>Alipazaga (2017)</b>	Existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del hospital Edgardo Rebagliati.	Rho de spearman Correlación de 0.428, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
<b>Pineda (2015)</b>	Existe relación entre la Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en la Dirección de Estudios especiales del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.	Rho de spearman Correlación de 0.715, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
<b>Meléndez Alania (2018)</b>	y Existe relación entre la comunicación interna en la satisfacción Estratégica del Factor Humano, en la Universidad Peruana de Ciencias aplicadas	Rho de spearman Correlación de 0.312, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )

Matriz de evidencia externa

<b>Planeamiento</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Resultado</b>
<b>Hipótesis general</b>	Si existe relación significativa entre las estrategias de la comunicación interna y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019	Rho de spearman Correlación 0,521 Valor p= 0,002 ≤ 0.05
<b>Hipótesis específica 1</b>	Si existe relación significativa entre las barreras de la comunicación y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019	Rho de spearman Correlación 0,574 Valor p= 0,000 ≤ 0.05
<b>Hipótesis específica 2</b>	Si existe relación significativa entre las funciones de la comunicación y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019	Rho de spearman Correlación 0,621 Valor p= 0,000 ≤ 0.05
<b>Hipótesis específica 3</b>	Si existe relación significativa entre tipos de comunicación y la satisfacción laboral en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú, agencia Lima 2019	Rho de spearman Correlación 0,463 Valor p= 0,000 ≤ 0.05

Anexo 10 Autorización de la empresa

