



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del
Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año - 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Alvarado León, Mónica Rocío
Villacorta Carranza, Letty Judith

ASESORA METODÓLOGA

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine

ASESORA ESPECIALISTA

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia

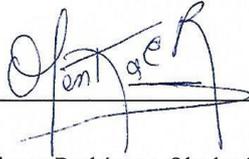
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Trujillo - Perú

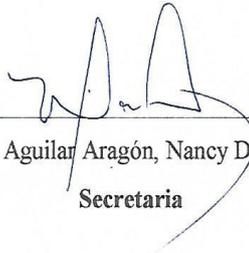
2018

Página del jurado:



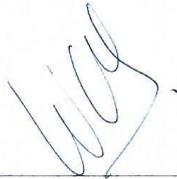
Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Catherine

Presidenta



Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia

Secretaria



Mg. Caballero Mujica, Waldo

Vocal

Dedicatoria:

A Dios:

Por darme la vida, sabiduría,
por guiar mis pasos y quién pido
su bendición en mi vida personal
y profesional.

A mis padres:

Jorge Alvarado Ríos y Flora León León,
porque ellos han dado razón a mi vida, su
inmenso cariño, sus sacrificios, consejos,
Por haberme formado cómo una persona
de bien, haberme apoyado y sobre todo por
tenerme siempre paciencia, todo lo que
soy, es ahora gracias a ellos.

A mis hermanos:

Iván el último de todos por su apoyo
Incondicional, a su corta edad, por saber
Escucharme y comprenderme y darme las
Fuerzas de aliento para salir adelante. También
A Carlos, Omar y José, Dios me bendijo con 4 hermanos.

A mi enamorado:

Ander, tu ayuda a sido fundamental,
Has estado conmigo en momentos turbulentos,
No fue fácil, pero estuviste ahí siempre,
Motivandome y ayudandome,
Hasta dónde tus alcances lo permitían.

Mónica Rocío Alvarado León

Dedicatoria:

A Dios

Por darme la vida, iluminarme, por el buen camino
Darme fuerzas, Perseverancia y sabiduría para
Salir adelante en todo momento.

A mis padres:

Que sin ellos no hubiera logrado esta meta profesional a mis padres Sra. Aurora Carranza Vega y Sr Damian Villacorta Rodriguez por estar siempre a mi lado, agradecerles por su apoyo constante, por sus sabios consejos, comprensión, amor y ayuda en cada momento difícil.

A mis hermanos:

Leny, Meliza y Gian Marco por alentarme en todo momento de mi vida y ayudarme a no rendirme, por sus consejos y sobre todo por confiar en mi.

A mi Familia

A mi compañero de vida Victor, A mis tios; Eddy, Nilda, Liliana por sus orientaciones constantemente, guía y su dirección durante mi carrera, por su ayuda incondicional, finalmente a ustedes abuelitos; Jose y Maria por su apoyo y sus consejos.

A mi Hijo :

Por ser mi mayor motivación, para lograr esta meta, y por ser mi mayor orgullo, Thiago.

Letty Judith, Villacorta Carranza

Agradecimiento:

Agradecemos a Dios por permitirnos llegar hasta dónde estamos, a la Universidad César Vallejo por formarnos durante estos 5 años. Agradecemos a nuestras Asesoras por compartir con nosotras sus conocimientos, capacidades, experiencia para guiarnos en todo el proceso de esta investigación.

A todas las personas que de una y otra forma que nos enseñaron a que no debemos rendirnos, aún a pesar de los obstáculos que se presenten en la vida, y así cumplir con nuestras metas.

A la profesora Olenka Rodríguez por brindarnos sus conocimientos y ayudarnos en el desarrollo de la tesis.

A la profesora Nancy Aguilar Aragón por sus aportes y disponibilidad de tiempo en las asesorías y por respondernos a tiempo los correos electrónicos.

También un agradecimiento muy especial a nuestro Mg. Waldo caballero Mujica que es un excelente maestro en marketing, por su perseverancia e insistencia en las correcciones de nuestra tesis. Por último a todos los profesores miembros de nuestro grupo de investigación, por sus enseñanzas, disponibilidad y generosidad.

Declaración de Autenticidad:

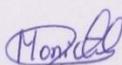
Yo, Mónica Rocio Alvarado León con DNI N° 71463073, a efecto de cumplir con todas las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

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

Trujillo, Diciembre del 2018



Mónica Rocio Alvarado León

Declaración de Autenticidad

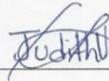
Yo, Letty Judith Villacorta Carranza con DNI N° 72950434, a efecto de cumplir con todas las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

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

Trujillo, Diciembre del 2018



Letty Judith Villacorta Carranza

Presentación

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la tesis titulada comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo, año 2018. Con la finalidad de establecer la relación de la comunicación interna con la satisfacción laboral en el restaurante Rústica, durante el año 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de licenciado en Administración.

La presente investigación realizada es de tipo cuantitativa – correlacional, dónde se busca hallar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente, respetados señores miembros del jurado y autoridades confiamos en que sabrán reconocer, en forma justa, el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que sirvan hacernos al respecto.

Atentamente y respetuosamente

Alvarado León, Mónica Rocío
Villacorta Carranza, Letty Judith

Índice

Página del jurado:.....	ii
Dedicatoria:	iii
Dedicatoria:	iv
Agradecimiento:	v
Declaración de Autenticidad:	vi
Declaración de Autenticidad	vii
Presentación	viii
Índice.....	ix
Resumen.....	xi
Abstract	xii
I. Introducción	14
1.1 Realidad Problemática.....	14
1.2 Trabajos Previos.....	17
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	24
1.3.1 Comunicación Interna	24
1.3.2 Objetivos de la comunicación Interna	24
1.3.3 Funciones de la comunicación interna	25
1.3.4 Importancia de la Comunicación Interna:	25
1.3.5 Elementos de la comunicación en las Organizaciones	26
1.3.6 Beneficios de la Comunicación Interna.....	26
1.3.7 Tipos de Comunicación Interna	27
1.3.8 Dimensiones	28
1.3.9 Teoría de la comunicación interna.	28
1.3.10 Satisfacción Laboral.....	29
1.3.11 Características de la satisfacción laboral.....	30
1.3.12 Importancia de la satisfacción laboral	30
1.3.13 Dimensiones de Satisfacción laboral.....	30
1.3.14 Tipos de Satisfacción laboral	31
1.4 Formulación del problema	32
1.5 Justificación del Estudio.....	32
1.6 Hipótesis General:	33
1.7 Objetivos	33

1.7.1	Objetivo General.....	33
1.7.2	Objetivos específicos.....	33
II.	Método.....	36
2.1	Tipo de investigación:.....	36
2.2	Diseño de investigación:.....	36
2.3	Variables y Operalización de las variables:.....	36
2.3.1	Identificación de variable.....	36
2.4	Población y Muestra.....	39
2.4.1	Población.....	39
2.5	Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	40
2.5.1	Técnicas e instrumentos de Recolección de datos.....	40
2.5.2	Validez del instrumento.....	41
2.6	Métodos de análisis de datos.....	42
2.7	Aspectos éticos:.....	42
III.	Resultados.....	44
IV.	Discusión.....	53
V.	Conclusiones.....	58
VI.	Recomendaciones.....	61
VII.	Referencias.....	64
	Anexos.....	67

Resumen

La presente investigación se titula comunicación Interna y la satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica en la Ciudad de Trujillo 2018, cuyo objetivo de estudio es determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral, el diseño de la investigación es No experimental, empleando la técnica de la encuesta y aplicando la escala de Likert. Esta encuesta se aplicó a una muestra de 48 colaboradores.

Posteriormente se recopiló todos los datos a través de Excel seguido se analizó y expreso de forma clara y precisa por medio de figuras y tablas para una mejor interpretación. Los resultados de la investigación fueron del nivel de la comunicación Interna de los colaboradores respecto a la satisfacción Laboral, en el cuál rechazó la Hipótesis.

Palabras clave: Nivel: Comunicación Interna, comunicación formal, comunicación Informal, Satisfacción Laboral beneficios y relaciones interpersonales.

Abstract

The present research is entitled Internal Communication and Labor satisfaction of the employees of the Restaurant Rustica in the City of Trujillo 2018, whose objective is to determine the relationship between Internal Communication and Labor Satisfaction, the design of the research is Non-experimental, using the technique of the survey and applying the Likert scale. This survey was applied to a sample of 48 collaborators.

Subsequently, all the data was collected through Excel, and then analyzed and expressed clearly and precisely by means of figures and tables for better interpretation. The results of the investigation were of the level of Internal communication of the collaborators with respect to Labor satisfaction, in which they rejected the Hypothesis.

Keywords: Level: Internal Communication, formal communication, Informal communication, Labor Satisfaction, benefits and interpersonal relationships.

Introducción

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

En el ámbito mundial la comunicación interna, es una herramienta de suma importancia para el personal, también para los empresarios de las organizaciones, ya que al tener una buena comunicación; permite afrontar retos, obstáculos relacionados a la globalización y mantener relaciones saludables y medir los niveles de competitividad en el desarrollo de los mercados.

En Sudamérica la comunicación organizacional interna tiene como primordial objetivo recalcar la identidad, realidad corporativa de las organizaciones, así como, mensajes y otros medios comprometidos de información por medio de las organizaciones; hace hincapié a los hechos, el accionar ya que la mayoría de las empresas difunden su misión, visión y hasta la información de sus clientes (Contreras, 2012).

En el contexto nacional las organizaciones han determinado que en toda comunicación se debe tener en cuenta las relaciones entre colaboradores con los jefes. y como se reflejan por el accionar de las personas, mediante el cual van realizando sus labores, de acuerdo con sus propias culturas.

En el ámbito regional la comunicación intenta dar respuestas al requerimiento que exige el ambiente interno y externo de las organizaciones. De tal manera la comunicación se basa en mantener relaciones positivas para el desarrollo de los objetivos organizacionales. Un objetivo importante es establecer un ambiente de confianza, en el cuál todos los colaboradores se sientan satisfechos de sus labores.

Hoy en día las empresas requieren fomentar tácticas de comunicación interna, para de esa manera enriquecer la amistad entre los colaboradores, practicar empatía y experimentar los cambios en su centro de trabajo. En tal sentido de que la comunicación se encuentra la satisfacción laboral, la cuál radica en el desarrollo profesional del personal. Las organizaciones tienen como propósito ser competitivas, exitosas para lograr el éxito y el cumplimiento de las metas trazadas, también es de suma importancia darle prioridad al Recurso Humano.

Se comprende entonces a satisfacción laboral como un estado de motivación positivo, dónde el trabajador esté a gusto realizando sus labores asignadas. Si se encuentran satisfechos, mejorará su rendimiento y aumentará la rentabilidad. Es importante considerar que los procesos de comunicación permiten que el personal de la empresa se comunique eficiente y eficazmente, para que de esa manera aumente su satisfacción y logren los objetivos trazados.

Existen Pocas empresas que ven a la comunicación, como una estrategia organizacional, sin darse cuenta que es importante ya que al contar el personal satisfecho la organización es más competitiva y rentable en el mercado, por lo que siempre se debe motivar al personal para que de esa manera se identifiquen con la empresa.

En el Restaurante Rústica se realizó una entrevista a un colaborador en él que menciona los diferentes problemas que afronta el Restaurante; El personal de cocina al sacar sus malos productos generan una controversia con el personal de servicio, en el momento en el que emite un reclamo al área de cocina, no solucionan el problema y se niegan a decir que ellos tuvieron la culpa de dicho problema es decir no saben reconocer sus errores. Las relaciones laborales en el restaurante rústica son complicadas, existe tensión en los espacios de trabajo, trabajadores insatisfechos, desmotivados y descontentos con las tareas que realiza.

Otro factor es qué existe mala comunicación entre los jefes con sus colaboradores y de esta manera repercute en tener colaboradores satisfechos, ya que debido a sus horarios de trabajo no les permite generar ingresos extras y por lo tanto no les hacen prevalecer sus derechos.

Los colaboradores no se expresan ni son escuchados por sus jefes, promoviendo la negatividad, y desconfianza dentro de la compañía. Para concluir es inevitable mencionar la falta de capacidad para la comunicación, generalmente es una falta en cuanto a la formación de los colaboradores que generan una comunicación efectiva y formal en los momentos más importantes. Así mismo se genera conflictos entre los colaboradores generando que la información no fluya y se vea de una manera distorsionada.

Por otro lado, en cuánto a los indicadores sobre la comunicación interna, se ha observado y por referencia de los colaboradores de la empresa que no existen adecuados mecanismos o redes de comunicación interna, ya que no se facilita una comunicación horizontal entre los jefes y el personal operario.

Finalmente, de acuerdo a los indicadores observados sobre la satisfacción laboral, la gran mayoría del personal no se encuentra satisfecho debido a la ausencia del jefe y el encargado no tiene buenas relaciones laborales con los colaboradores a su cargo, también las condiciones físicas no son las adecuadas, los beneficios laborales y remunerativos no son los esperados por los colaboradores.

Luego de haber analizado el problema de la investigación se han expuesto las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la relación entre los medios de comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica en la ciudad de Trujillo, año -2018?

¿Cuál es la relación entre los elementos de la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica en la ciudad de Trujillo, año - 2018?

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Internacionales

Santos (2014) en su artículo científico características de la satisfacción laboral en España. Su objetivo es medir el nivel de satisfacción relacionado con el trabajo realizado. Se concluye que para mejorar las relaciones en los trabajadores, se debe trabajar en base a objetivos y ubicar a los colaboradores en su respectivo puesto de trabajo de acuerdo a su perfil para su mejor desempeño.

Morales (2015) en su artículo científico la importancia de la satisfacción laboral. Tuvo como objetivo principal describir las necesidades físicas y psicológicas de una organización de México. Investigación cualitativa, diseño no experimental, descriptivo. Se concluye el grado de satisfacción de un ser, sobrepasa las expectativas de la satisfacción.

Cols (2018) en su artículo científico la satisfacción laboral revisión acerca de sus fundamentales determinantes. Tuvo como objetivo determinar los tipos de literatura empírica que ayudan a la satisfacción laboral. Dentro de sus conclusiones se identificó insuficientes estudios de literatura que logren analizar el tema de investigación, se recomienda ver que medidas se toman en cuenta para mejorar la satisfacción.

Trujillo (2017) en su artículo científico de investigación satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Estudio cualitativo, descriptivo. Su objetivo general fue diferenciar condiciones de trabajo con la satisfacción laboral. Se llegó a la siguiente conclusión de las diferentes formas de percibir la satisfacción laboral, Mostrando en la empresa hidalguense una muestra de 15 aspectos favorables y 5 desfavorables, seguidamente la empresa mexiquense cuenta con 14 aspectos favorables y 6 desfavorables. Relacionándose con el desarrollo de las oportunidades de trabajo, premios, la carga de trabajo, la comunicación entre trabajador-superior y las necesidades de logro para el bienestar de ambas empresas.

Sánchez (2017) en el artículo científico satisfacción laboral en los entornos de trabajo, estudio cualitativo; Se llegó a la conclusión que la comunicación es importante en todas las organizaciones, para tener buenas relaciones entre jefes con los empleados y de esa manera mejorar las condiciones de trabajo. También se determinó la percepción y expectativas de los trabajadores respecto a su ámbito laboral.

En su investigación Vàsquez (2015) Relación entre Comunicación y Satisfacción Laboral de los trabajadores del almacén Bofasa, su objetivo fue establecer la correlación entre comunicación y satisfacción, que adquieren los colaboradores de la organización. Se llegó a la conclusión: que existe semejanza positiva en el personal, al momento de evaluarlos, además se evidenció que existe una mala comunicación, repercutiendo su satisfacción de los colaboradores.

En su investigación Umaña (2015) la Comunicación Interna y la satisfacción laboral cuyo objetivo es determinar la comunicación y satisfacción de los trabajadores del restaurante. Se llegó a la conclusión de que el personal no se encuentra satisfecho en sus puestos de trabajo que han sido designados, un factor delimitante en el restaurante es que no cuentan con mecanismos de comunicación que son primordiales en toda organización; ya que de esta manera impulsan a los colaboradores. Además el personal de dicha organización presenta deficientes restricciones al momento de comunicarse.

La investigación se basa a la ejecución en cuánto, la ubicación de sus áreas de trabajo. Repercute en el desplazamiento de sus labores, para ello se recomienda la utilización de los mecanismos de comunicación que son primordiales en toda organización

Acuña (2015) en su artículo científico estrategias de comunicación interna y gestión empresarial. Lo cual tuvo como objetivo estudiar los tipos de comunicación interna de 3 compañías españolas, se empleó técnicas para mejorar las relaciones. Estudio descriptivo - cualitativo. Se concluye que existen un gran número de empleados, negocios, recursos estratégicos para gestionar la comunicación interna y el interés de la utilización de encuestas, formularios que ayuden a medir la satisfacción de los colaboradores, para lo cuál se recomienda utilizar herramientas digitales para mejorar las interacciones con los clientes.

Vargas (2009) en su artículo científico de investigación, Uso de nuevas tecnologías en la comunicación interna en las compañías del valle Aburrá. Tuvo como objetivo reconocer para que se incorporan las tecnologías y se llegó a la conclusión de que existen empresas con empleados sin acceso a los medios digitales, además Se constató que los comunicadores vienen aplicando medios digitales, como el correo electrónico también se han incorporado los denominados textos empresariales (oficios, memorándum, entre otros) que promueven el flujo informativo de la empresa.

Marin (2013) en su artículo científico comunicación interna del grado de publicidad y Recursos Humanos de la universidad de cádiz. Su objetivo fue analizar los conocimientos adquiridos por los alumnos. Se concluye que se ha detectado una división del conocimiento que dificulta que los alumnos logren tener una visión general. Por lo cual recomiendan reforzar la unión entre las distintas partes. Modificando las dinámicas de trabajo en el aula con ejemplos prácticos.

Apolo (2017) en su artículo científico gestión de comunicación corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. La comunicación es uno de los pilares del trabajo fortalece la construcción de vínculos, emociones y experiencias se llegó a la conclusión de la relevancia de la base del análisis y relación de los aportes expuestos, para así brindar una propuesta fortaleciendo la construcción de vínculos, emociones y experiencias.

Marin (2017) en su artículo científico motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una compañía de salud. Su objetivo fue identificar el grado de motivación laboral y la satisfacción laboral, se llegó a la conclusión; la correlación entre ambas variables es baja positiva.

Mascarilla (2012) en su estudio realizado variables determinantes de la satisfacción laboral en España. Su objetivo fue analizar los factores como salario, aspectos intangibles con la satisfacción laboral, se llegó a la conclusión que los directivos manifiestan los niveles de satisfacción superiores a diferencia con gran ventaja en cuanto a la motivación y participación en las diferentes funciones que desempeñen.

Ropero (2013) en su estudio realizado la comunicación con los empleados; visión de presente, tuvo como objetivo ayudar a mejorar los resultados haciendo parte de ello en el involucramiento, se llegó a a conclusión, es importante conocer estrategias claves para el mejoramiento de la comunicación y ponerlo en práctica.

Moliner (2011) en su artículo científico calidad del servicio y satisfacción de los cliente; cuyo objetivo es ofrecer alternativas para medir y controlar, llegó a la conclusión qué el cliente busca emociones a través de su consumo y evalúa la diferenciación con una visión para medir mejor sus necesidades.

Guillén (2013) en su artículo científico satisfacción laboral y factores de mejora en estudiantes; estudio descriptivo. Su objetivo fue mejorar la satisfacción de ambas variables e identificar oportunidades, respecto a calidad y ver el impacto genera, concluye qué los empleados de los centros de salud urbanos tienen mayor riesgo, por lo tanto, su insatisfacción en mayor a los profesionales de centros rurales.

Sanin & salanova (2014) en su artículo científico Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios; se determinó como se relaciona la satisfacción con el crecimiento psicológico, uno de sus resultados es; la flexibilidad tiene un impacto positivo con la variable satisfacción.

Santa (2014) en su artículo científico Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba, teniendo como objetivo analizar la articulación de ambas variables; se llegó a la conclusión facilitar a los gerentes del servicio la mejor explicación entre la realidad y entrega horaria de sus colaboradores relacionados con sus objetivos.

1.2.2 Trabajos previos Nacionales

De la misma manera Gómez, Pasache y Odonnell (2013) señalan los tipos de satisfacción laboral del Banco de Lima. Se concluye que el banco líder cuenta con áreas comerciales competitivas de las cuales se identificó el cargo y la edad de cada colaborador resultando diferencias en relación a sus puestos de trabajo entre jefes y funcionarios.

Moreno (2014) en su tesis Satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de Don Parce de Piura, investigación cuantitativa, teniendo de muestra 50 clientes, se empleó de instrumento las encuestas y el programa Spss para medir la calidad haciendo uso de las dimensiones planteadas encargado de medir las expectativas del consumidor, la percepción de un servicio y el modelo SERVPERF basado en el desempeño midiendo la percepción del consumidor, se llegó a la conclusión de que la gran mayoría de los clientes se encuentran muy satisfechos por la excelente atención.

Miranda y Pastor (2015) realizaron una investigación; Comunicación organizacional y clima social en los colaboradores de la municipalidad de Lambayeque, se demostró la influencia relación existente y el clima social. Concluyendo que: Existe relación directa significativa con las diversas áreas entre escalas ascendente, horizontal y descendente, encargadas del desarrollo y la estabilidad y que no existe concordancia con la escala diagonal encargada de las relaciones.

La tesis describe la influencia de las relaciones entre las diversas áreas y expone que no existen buenas relaciones en la organización.

Como lo menciona Cevallos (2013) en su estudio: Importancia de la comunicación en las Empresas. Se llegó a la siguiente conclusión: Existe una deficiente comunicación entre jefes y colaboradores, así mismo existe un uso desfavorable de las herramientas de comunicación, además señalan y definen que su centro de trabajo se encuentra ausente la mala comunicación, para lo cual es recomendable tener una adecuada participación e involucramiento de los jefes de todas las áreas para el desarrollo de sus funciones.

En la investigación hace referencia el mal uso de las herramientas de comunicación, además existe una desfavorable comunicación ya que se encuentra ausente, es por ello que es recomendable la identificación de ello.

Asimismo Cevallos (2013) en su investigación Importancia de la comunicación en la empresa de telecomunicaciones Fulldata, tuvo como objetivo describir el estado y la calidad, se empleó el método cuantitativo - experimental y se utilizó de instrumento la encuesta, concluye que la poca comunicación en la organización genera malas relaciones entre jefes y sus empleados, la encuesta mostró que la comunicación no es efectiva, para lo cual recomiendan emplear herramientas que ayuden a mejorar las relaciones y lograr los objetivos trazados (p, 79).

Medina (2008) en el artículo científico Motivación y satisfacción de los colaboradores para crear valor en la compañía; se identificó el grado de satisfacción. Estudio descriptivo – transversal. Se llegó a la conclusión de que una empresa debe tener siempre motivados a sus colaboradores, para que de esa manera se sientan identificados, satisfechos y vean a la empresa dónde laboran cómo su segundo hogar y logren las metas y mejoren sus resultados esperados.

Pejerrey (2016) en su tesis Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del centro educativo público de Lima, su objetivo fue determinar la relación entre ambas variables; concluyó que el 25.24% su nivel de satisfacción es medio y el 33.01% de los trabajadores el grado de productividad es medio.

Gago (2014) en un estudio realizado en el Hospital Guillermo Almenara encontró una satisfacción laboral media en el 75,95% de las enfermeras, y a su vez un mayoritario 47,26% que consideraba que el nivel del clima laboral era medio, valorando de esta última variable al liderazgo por encima de la comunicación. Por lo tanto se determina que la Satisfacción repercute en el desarrollo de su trabajo y es fundamental que las relaciones entre colaborador, jefes y viceversa sean de gran consideración en el restaurante.

1.2.3 Trabajos previos Local

También Castro (2012) se refiere en su tesis; Comunicación Interna en el mejoramiento de la cultura organizacional de los colaboradores del municipio de Santa. UNT, se llegó a la conclusión de que en la actualidad existen gobiernos burocráticos, es por ello que el empoderamiento se refiere a los procesos en el cual aumenta la participación de los trabajadores y es absoluto, además existe una desfavorable relación en cuanto a la comunicación con los contribuyentes que hacen uso de los servicios. Quienes deben estar satisfechos en la atención, pues es el área que presenta dificultades en cuánto a la comuEn la investigación desarrolla una deficiente comunicación entre los colaboradores en cuanto a la comunicación.

Para Olivos (2014) Comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los accionistas de Trujillo. Concluyendo, las exigencias de la comunicación están enlazados el manejo y el uso adecuado de tecnologías de comunicación, también usando adecuadamente la práctica efectiva de los canales de comunicación de manera formal, partiendo de ellas se garantizará el logro de resultados institucionales.

Asi mismo para Capote & Robins (2014) en estudio científico diagnóstico del proceso organizacional Quimefa, su objetivo fue plantear una metodología, se llegó a la siguiente conclusión: la dirección en cuánto a la comunicación en la organización es insuficiente, a pesar de que existe una captación adecuada y motivación a los colaboradores, los canales de retroalimentación son escasos.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Comunicación Interna

Martínez, Brandariz y Vásquez (2013) señalan que la comunicación interna es el conocimiento de la realidad organizacional, desde dónde comienza a gestarse la necesidad de una comprensión más amplia de los procesos de desarrollo y los medios de comunicación indispensables para el éxito de la organización.

Andrade (2013) atribuye a la comunicación interna como medio de conexión de vínculos entre los trabajadores; mediante los diferentes medios de comunicación; a los colaboradores se los debe mantener siempre informados, actualizados, interrelacionados para lograr los objetivos trazados.

Según Diez (2010) la característica principal de la comunicación interna debe darse creando vínculos de confianza que debe existir entre la empresa y el colaborador.

La comunicación interna se basa en conocer la realidad en las organizaciones, comunicación es entablar relaciones empleando medios de comunicación para informar y mantener actualizados jefe y colaborador sobre los objetivos trazados para lograr el éxito de las organizaciones.

1.3.2 Objetivos de la comunicación Interna

De acuerdo con Andrade (2013) los objetivos de la comunicación interna son: Manejar con claridad y transparencia los objetivos organizacionales, Incentivar en cuanto a la participación activa de los trabajadores, Unir esfuerzos para la obtención de los objetivos fijados, Permitir el acceso de los colaboradores para la comprensión de la política y objetivos institucionales, Brindar soluciones inmediatas y eficaces ante conflictos internos.

Para que la comunicación se desarrolle de manera objetiva se debe manejar con claridad y transparencia, también se debe incluir la política de incentivos hacia los trabajadores para que de esta manera se vea reflejada la participación de ellos, fortaleciendo los objetivos.

1.3.3 Funciones de la comunicación interna

Brandolini (2007) hace referencia 4 principales funciones de la comunicación interna

- a) **Implicación de los colaboradores:** Involucrar el compromiso de todos los trabajadores para un buen trabajo en equipo y logro de los objetivos trazados.
- b) **Conciliar acciones en la empresa:** Motivar a todos los colaboradores a la participación, evitando todo tipo de discrepancias.
- c) **Propiciar cambios de conductas:** tener colaboradores con actitudes positivas, motivados para alcanzar las metas propuestas.
- d) **Aumentar la Productividad:** Mantener una comunicación clara entre jefe-colaborador para poder realizar sus funciones sin perjudicar alguno yb lograr ser más productivo.

1.3.4 Importancia de la Comunicación Interna:

Existen situaciones que afectan negativamente al clima laboral en las empresas, debido a la falta de los canales de divulgación generan desconcierto y mala información a los colaboradores de la organización, lo cual repercute directamente en la productividad. Como objetivo primordial la comunicación interna está en la disposición de ofrecer información para las organizaciones, como la orientación de las conductas individuales, relaciones interpersonales entre sus miembros, fomentando la fidelidad (Fernández, 2010).

También ha logrado comprenderse como uno de los instrumentos de gestión estratégicos más importantes, que debe contar la empresa con el objetivo de cada día mejorar las relaciones con sus trabajadores, pues facilitando su integración con el único fin de perfeccionar las relaciones con sus colaboradores, facilitar información dónde estén involucrados todos los colaboradores de la empresa y de esa manera el aprendizaje aumente el rendimiento de los miembros de la empresa (García, 2011).

1.3.5 Elementos de la comunicación en las Organizaciones

Para Berges (2011) se denomina comunicación organizacional: Al procedimiento en el cual surge la manifestación de un emisor quien transmite la información adecuada al receptor quien es el encargado de recibir dicha información.

Emisor encargado de transmitir mensajes.

Receptor es aquel que recibe la información.

Código se utiliza para codificar el mensaje.

Canal cómo radio, teléfono, televisión, ordenador.

Mensaje es transmitir información entre el emisor y receptor.

1.3.6 Beneficios de la Comunicación Interna

Cervera (2008) confirma lo siguiente: Una organización trasmite mensajes, desde el momento que requiere colaboradores, así como también subvencionan sueldos justos, altos y de subsistencia. Cabe mencionar que la parte más relevante dentro de una organización está constituida por los colaboradores y todas las personas quienes forman parte de la organización. Ellos se relacionan, conversan, intercambian ideas y como principal objetivo son conversaciones referidas al tema de su centro de trabajo.

Cabe resaltar que tener una buena comunicación beneficia a las organizaciones, ya que mediante ella las relaciones en los centros de trabajo entre jefe colaborador llegan a un acuerdo para lograr los objetivos.

1.3.7 Tipos de Comunicación Interna

De acuerdo con Cervera (2008) la comunicación Interna se clasifica en tres tipos:

1.3.7.1 Comunicación Vertical:

1.3.7.1.1 Comunicación Ascendente: Diseñada por niveles jerárquicos dentro de las organizaciones. Se emplea para retroalimentar a los superiores, con el fin comunicarles la prosperidad de sus metas y darles a conocer cuáles son los problemas del entorno; de esa manera los gerentes obtienen base de datos sobre sus diversos puestos de sus trabajadores y le sirven como guía para mejorar las relaciones entre compañeros. Cervera (2008).

1.3.7.1.2 Comunicación Descendente: Utilizado por la alta jerarquía con sus subordinados, mediante lo cual se les puede asignar sus metas, brindar instrucciones, notificar y retroalimentar su desempeño a los subordinados, acerca de las políticas. Cervera (2008).

1.3.7.2 Comunicación Horizontal:

Se basa en coordinar información involucrando distintas áreas de la organización, se da mediante reuniones. Se llegan a acuerdos de cómo solucionar los problemas y cómo lograr los objetivos. Cervera (2008).

1.3.7.2.1 Transversal o Diagonal: Se emplea para fomentar el trabajo en equipo y generar planes de mejora.

1.3.8 Dimensiones

Martínez, Brandariz y Vásquez (2013) en su estudio, para determinar el rol de la comunicación interna:

Mecanismos de comunicación: Hace énfasis a las herramientas de comunicación las cuales son usadas en las diversas áreas para el desarrollo de la discusión entre dirección y trabajador: mediante el uso de llamadas, memorándum, correos, pizarras y diálogo.

Comunicación Formal e Informal: Se da mediante charlas, este espacio de dialogo es el principal vínculo para comunicaciones directas. Encargado de retroalimentar a los colaboradores para un mejor desempeño y la informal es mediante reuniones, se llegan acuerdos que formalmente no se concretaron.

Elementos de la Comunicación: se encuentra la información clara y detallada para una comunicación, respeto, escucha de ideas, retroalimentación oportuna y acuerdos para una comunicación asertiva.

1.3.9 Teoría de la comunicación interna.

Nosnik (1995) presentó un enfoque para las organizaciones que busca preservar ambos aspectos funcionales de una explicación típica de la estructura universal. Sostiene que, la medida en que la comunicación organizacional se informa, por lo tanto se puede investigar un proceso y analizar mejor las medidas de las dinámicas organizacionales.

La propuesta por Nosnik (1991) consta de dos niveles de abstracción:

En primer lugar, la estructura y el sistema, explica los elementos fundamentales del sistema: estructura (que consiste en un número finito de acciones y relaciones potencialmente infinita entre éstos) y la actividad (en relación con la orientación general de la Agencia para ciertos tipos de actividad de rotación y proyectos determinable). La organización incluye el producto o servicio al consumidor (Nosnik, 1991).

Segundo lugar: Para Nosnik, la función de las estrategia comunicativa en la empresa son descriptivas (destinadas a descubrir lo que sucede, estado de cosas o una idea de las circunstancias en diferentes áreas de la organización), el asesor (describe, forma o juzga cada área de la organización) y el desarrollo (explica cómo fortalecerlo) que se ha evaluado como eficaz y mejora lo que se consideró incorrecto en las actividades de la estructura organizativa que se ha investigado.

Según Robbins (2004) afirma que hay tres métodos básicos de comunicación:

La comunicación escrita son cartas, correos, la comunicación oral se da frente a frente, son diálogos y la comunicación no verbal, son gestos, miradas (p,284).

1.3.10 Satisfacción Laboral

Se entiende como satisfacción laboral según Ivancevich (2012) citado por Vásquez (2015) como “Relación afectiva y emocional de la apariencia de los colaboradores, la cual resulta de satisfacer una serie de necesidades personales intrínsecas y extrínsecas”. Variable vinculada en el grado de confort que experimenta la persona dentro de sus labores, siendo en esta determinante el ambiente humano y las relaciones sociales que ahí se dan, así como la constante interacción entre el colaborador con la empresa.(p. 182)

Flores (2000) considera que la actitud del colaborador interviene varios factores como el sueldo, condiciones, comunicación entre colegas, etc. basados en las creencias y valores del trabajador hacia su empresa”. (p.176).

Locke (1976) Planteó que la satisfacción se encuentra relacionada en valores y pueden ser obtenidos en su propio trabajo, en este sentido Locke determina que los valores se desarrollan según su importancia, de acuerdo a su jerarquía.

1.3.11 Características de la satisfacción laboral

Robbins y Coulter (2005) características del comportamiento de un colaborador respecto a lo que desea de su trabajo sobre las actividades asignadas y costumbres, además se menciona como un empleador debe de percibir las situaciones que perjudican el desempeño laboral, Citado por Fuentes, 2012.

Las características que influyen en el desarrollo y retribución de las condiciones del puesto son: remuneración, área de trabajo, Supervisión, equipo de trabajo, información del cargo y seguridad en el empleo.

1.3.12 Importancia de la satisfacción laboral

Es de gran consideración mencionar u considerar que la satisfacción laboral es de suma importancia, además de ello brinda beneficios para los trabajadores y para la organización. Existen tres razones para argumentar que la satisfacción laboral es de vital importancia Robbins (2004).

Hay trabajadores que renuncian a su trabajo, debido a que no se encuentran satisfechos en su centro de labores.

1.3.13 Dimensiones de Satisfacción laboral

Basado por Sánchez (2010, p.23), argumenta las siguientes dimensiones:

Condiciones Físicas: Es considerada como aquellos medios facilitadores de los logros de las labores de cada colaborador, así mismo las tareas encomendadas, además de ello es importante mencionar que es definida como un indicador del desenvolvimiento.

Beneficios Laborales y Remunerativos: Es definida como la recompensa que recibe el trabajador a cambio de su trabajo realizado, el análisis de la satisfacción laboral satisface necesidades fisiológicas de la persona.

Políticas Administrativas: Normas institucionales establecidas, que tienen como función regular la relación laboral vinculada directamente con el trabajador.

Relación con la Autoridad: Es el vínculo entre el superior y el trabajador, con respecto a las actividades que se realizarán, es importante mencionar que el triunfo laboral se relaciona directamente con el grado de aceptación al superior, mientras que a los trabajadores les preocupa la responsabilidad con el superior.

Relaciones Interpersonales: Son acciones entre personas, se demuestran en emociones y sentimientos, interviene la comunicación, para obtener información respecto a su alrededor.

Realización personal: Es la capacidad de elegir las áreas de trabajo en donde desarrollen sus capacidades y facultades, además de ello que les ofrezcan las mejores condiciones.

Desempeño de Tareas: Es el valor del trabajador a las tareas asignadas, es poner en práctica las habilidades, capacidades, que el cargo requiera para el uso eficaz de las distintas funciones.

1.3.14 Tipos de Satisfacción laboral

- a) **Satisfacción general:** Es estar satisfecho totalmente, ya sea en el horario, remuneración, frecuencia de la sobrecarga, estimación con sus compañeros, expectativas del jefe y como se siente desarrollado en su ambiente laboral profesionalmente.

- b) **Satisfacción por faceta:** Grado de reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión, y políticas establecidas por las empresas.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica en la ciudad de Trujillo, año - 2018.

1.5 Justificación del Estudio

De acuerdo a Hernández, Fernandez, y Baptista (2010, p.40). La presente investigación se justifica por las cuatro siguientes bases:

Conveniencia

Se podrá estudiar la relación entre comunicación interna y la satisfacción laboral en una empresa del rubro de comida de Trujillo, permitiendo observar la dinámica de las variables dentro del contexto.

Implicaciones Práctica

A nivel práctico se resolverá problemas de comunicación interna dentro del restaurante con el fin de mejorar, son importantes para el desarrollo organizacional y por ello el aspecto comunicativo dentro del restaurante.

Relevancia social

Asimismo, la comunidad también será beneficiaria, debido a que de implementarse mejoras en la comunicación interna, tendrá un impacto en la mejora del servicio para los clientes externos.

Utilidad metodológica:

El presente estudio constituirá un antecedente relevante para futuras investigaciones interesadas en el estudio las variables, lo cual contribuirá al desarrollo de la comunidad científica.

1.6 Hipótesis General:

Ho: No Existe relación directa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores del restaurante Rústica en la Ciudad de Trujillo, Año - 2018.

Hi: Existe relación directa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores del Restaurante Rústica en la Ciudad de Trujillo, Año - 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General.

Determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica en la ciudad de Trujillo, año - 2018.

1.7.2 Objetivos específicos.

O₁: Identificar el nivel de la comunicación interna de los colaboradores del restaurante Rústica en la ciudad de Trujillo, año - 2018.

O₂: Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica en la ciudad de Trujillo, año - 2018.

O₃: Identificar el medio de comunicación interna más usado por el jefe-colaborador del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo, año- 2018.

O₄: Determinar la relación entre los mecanismos de comunicación y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, año – 2018.

05: Determinar la relación entre la comunicación formal e informal y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo, año – 2018.

06: Determinar la relación entre los elementos de la comunicación asertiva y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo, año 2018.

Método

II. Método

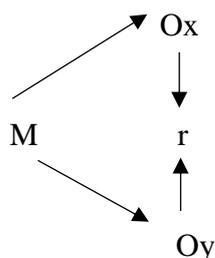
2.1 Tipo de investigación:

Es correlacional, porque investiga la creación de correlación de la comunicación interna y la satisfacción laboral. Utilizando coeficientes de correlación estadística. (Sánchez y Reyes, 2009).

2.2 Diseño de investigación:

Es no experimental, debido a que no se modificará el contexto natural del fenómeno de las variables, sino que sólo se recabarán datos para su medición. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Esquema:



M: Muestra

O_x: Observación de la comunicación interna

O_y: Observación de la Satisfacción Laboral

r: relación de las variables.

Finalmente es transversal, debido a que la variable de comunicación interna y Satisfacción Laboral se medirán en un momento determinado (Sánchez y Reyes, 2009).

2.3 Variables y Operalización de las variables:

2.3.1 Identificación de variable.

Variable 1: Comunicación interna

Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 2.1

Operacionalización de la variable comunicación interna.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De medición
Comunicación interna	Martínez, Brandariz y Vásquez (2013) señalan que la comunicación interna es el conocimiento de la realidad organizacional, desde donde comienza a gestarse la necesidad de una comprensión más amplia de los procesos de desarrollo y los medios de comunicación necesarios para que éstos tengan el éxito deseado.	Se aplicará un cuestionario a los colaboradores, para medir la comunicación entre los colaboradores tomado de Sicca (2016), mismo que será validado y confiabilizado.	Mecanismo de comunicación	Medios de comunicación Espacios de comunicación	Ordinal
			Comunicación Formal e Informal	Estilos de comunicación	
			Elementos de la comunicación asertiva	Información clara y detallada	
				Respeto para una comunicación asertiva	
				Escucha de ideas	
Acuerdos para una comunicación asertiva					

Nota: Dimensiones basada en lo expuesto por Martínez, Brandariz y Vásquez (2013).

Tabla 2.2

Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción laboral	Sanchez (2010) plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que obtiene realmente.	Se aplicará un cuestionario a los colaboradores, para medir la Satisfacción laboral entre los colaboradores, tomado de Alva y Juárez (2014) previamente validado y confiabilizado.	Condiciones físicas	Nivel de satisfacción de las condiciones físicas	Ordinal
			Beneficios laborales y remunerativos	Nivel de satisfacción de las competencias	
			Políticas Administrativas	Nivel de satisfacción de las políticas	
			Relación con la autoridad	Nivel de satisfacción de la relación laboral con sus jefes.	
			Relaciones interpersonales	Nivel de satisfacción con las relaciones con sus compañeros.	
Realización personal	Nivel de satisfacción con su desarrollo personal.				

Nota: Dimensiones basadas en Sánchez (2010)

2.4 Población y Muestra

2.4.1 Población

El presente estudio estará conformado por un total de 48 colaboradores del restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, distribuida de la siguiente manera:

Local	N° Colaboradores
Mall	25
Larco	23
Total	48

Nota: La información se extrajo de los registros de Recursos Humanos.

Criterios de Inclusión:

En la investigación forman parte de la muestra todos colaboradores que forman parte del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo 2018.

Criterios de Exclusión:

En la investigación no forman parte el dueño de dicho restaurante.

Muestra.

Son todos los colaboradores del restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo equivalentes a 48. Entre gerentes, subgerentes, discoteca, Restaurante y otros colaboradores.

Montero (2011), se refiere que el muestreo por conveniencia generalmente toma el tamaño total de la población para conformar la muestra por ser muy pequeña.

Unidad de Análisis

Un colaborador del restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo.

2.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos.

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta y el instrumento: cuestionario.

Las variables a medir son Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral.

Para lo cual la variable Comunicación será medida con un Cuestionario de diez ítems que contiene la cantidad y el porcentaje de las dimensiones seleccionadas para la presente investigación, estando distribuidas de la siguiente manera;

Los ítems del 1 al 3 son sobre la dimensión Mecanismos de Comunicación, desde los ítems 3 al 7 sobre Comunicación Formal e Informal, y por último los ítems 8 al 10 para la dimensión Elementos de la Comunicación Asertiva.

Para la variable Satisfacción Laboral será medida con un Cuestionario de veinte ítems que contiene los niveles y el porcentaje de las dimensiones seleccionadas para la presente investigación.

Los ítems del 1y 2 son condiciones físicas, los ítems 3,4,5 y 6 son beneficios laborales y remunerativos, 7,8 y 9 corresponde a políticas administrativas,10 y 11 son relaciones con la autoridad,12 relaciones interpersonales, 13,14,15 y 16 son de relación personal y finalmente los ítems del 17 al 20 son de desempeño de tareas.

Para el estudio de la variable independiente se utilizó un primer instrumento formulario tipo escala de Likert, mediante un cuestionario de encuesta para recolectar datos sobre la satisfacción laboral, que consta de 20 ítems o preguntas.

Escala valorativa de Likert de 3 niveles, para el test de satisfacción laboral:

Grado	Calificación	Puntaje
A	1	Bajo
B	2	Medio
C	3	Alto

2.5.2 Validez del instrumento

El instrumento adaptado a la investigación sobre Comunicación Interna ha sido validado por los siguientes especialistas;

Variable 1: Comunicación Interna

- Dra. Aguilar Aragón, Nancy.
- Mg. Aguilar Chávez, Pablo.
- Mg. Ramírez Gómez, Victor.

El instrumento adaptado a la investigación sobre la Satisfacción Laboral, ha sido validado por juicio de expertos por 3 especialistas, quienes certifican que los ítems van acorde de nuestra investigación.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC – Sonia Palma Carrillo (1999).

2.5.3 Confiabilidad del instrumento

Para verificar el grado de confiabilidad del instrumento de comunicación interna se utilizó el coeficiente Alfa de CronBach, cuyo valor es 0.753 por lo tanto, el instrumento es bueno (ver Anexo N°01) el cual se utiliza para estimar la confiabilidad de la consistencia del instrumento.

Para verificar el grado de confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral, se utilizó el coeficiente Alfa de CronBach, cuyo valor es 0.782 por lo tanto, el instrumento es muy respetable (ver Anexo N°02) el cuál se utiliza para estimar la confiabilidad de la consistencia del instrumento.

2.6 Métodos de análisis de datos

El procedimiento de dicha investigación, de los datos recolectados se hará a través del estudio:

Uso de estadísticas descriptivas.

Se utilizará tablas de frecuencia simple y absolutas para estimar los grados de cada variable, así como gráficos con porcentajes

Uso de estadística Inferencial

Es importante mencionar el coeficiente de correlación de Pearsons Spearman para medir la relación.

2.7 Aspectos éticos:

En primer lugar, se pedirá permiso a la empresa para la aplicación de los instrumentos. Asimismo, se explicará el propósito investigativo y se respetará éticamente el tratamiento de los datos.

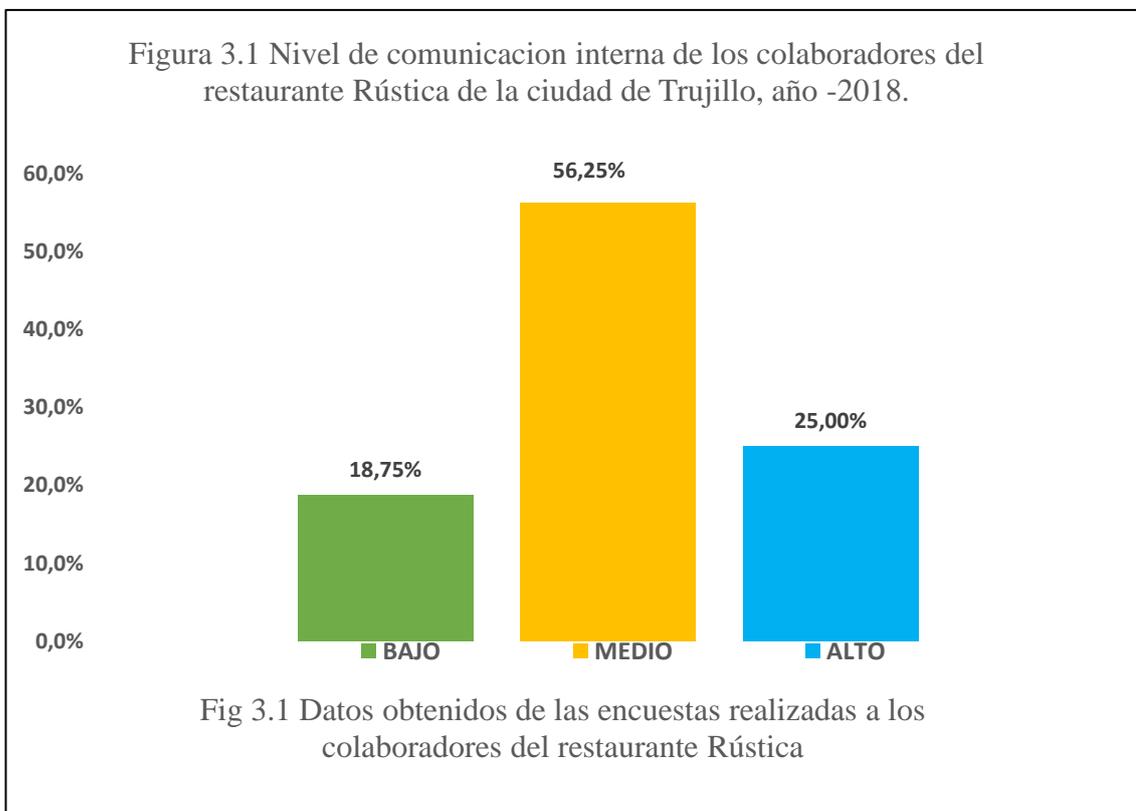
Para el desarrollo de esta investigación se tendrá como eje transversal la veracidad de los datos y resultados, así como el respeto por la propiedad intelectual: obteniendo permisos indicando la finalidad del estudio para acceder a registros.

Resultados

III. Resultados

Objetivo 1

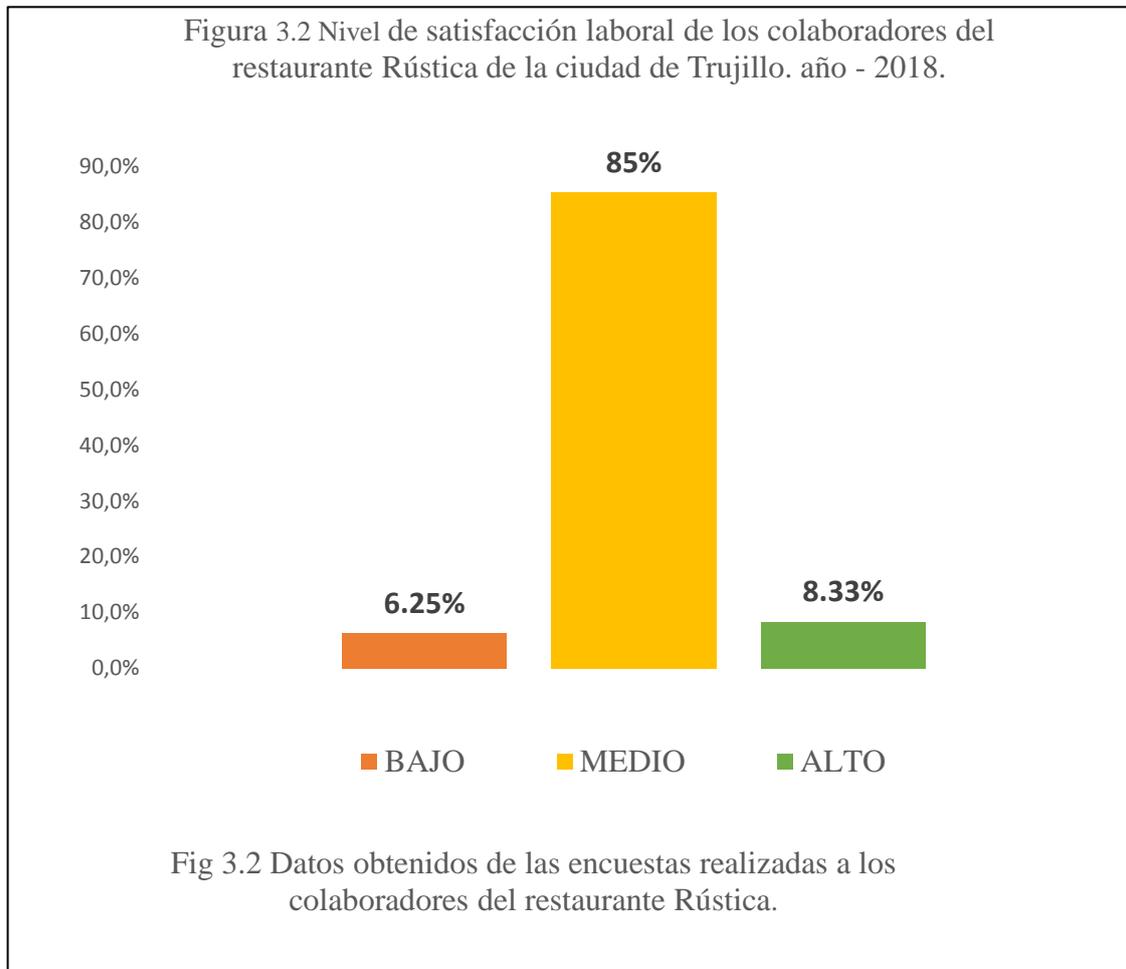
3.1 Identificar el nivel de comunicación interna de los colaboradores del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo, año -2018.



Según los datos obtenidos, 27 colaboradores que representan el 56% cuentan con un nivel de comunicación medio, debido a su continua ausencia del jefe, además el encargado no tiene una buena comunicación con los colaboradores a su cargo.

Objetivo 2

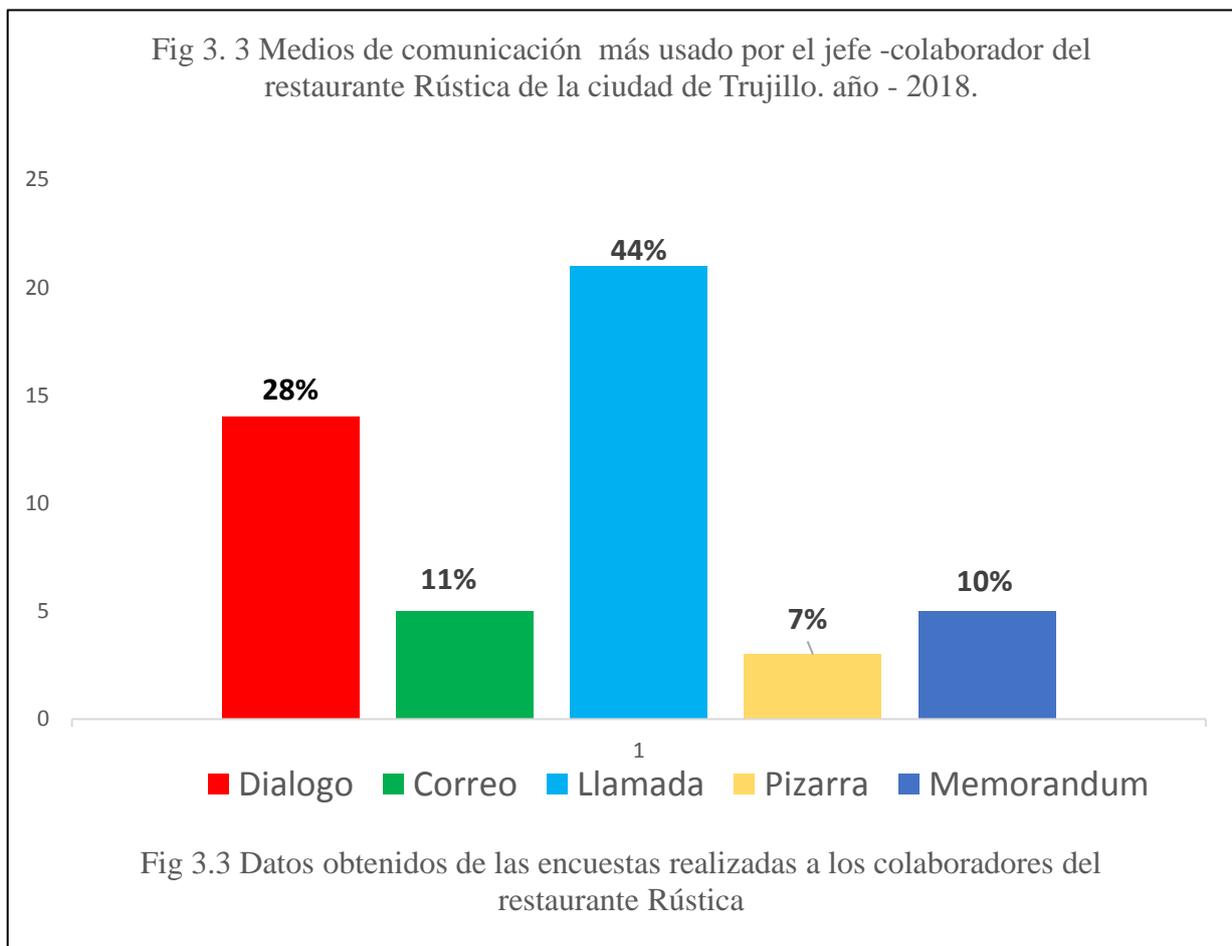
3.2 Identificar el nivel de satisfacción laboral de los Colaboradores del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo. año - 2018.



Según los datos obtenidos, 41 colaboradores que representan el 85%, su nivel de satisfacción laboral es medio debido, a las malas condiciones generales de trabajo, infraestructura; techo en malas condiciones, mobiliario; como los muebles que están deteriorados.

Objetivo 3

3.3 Identificar el medio de comunicación más usado por el jefe - colaborador del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo. año – 2018



Según los datos obtenidos, el 44% de los colaboradores afirman que el medio más utilizado es el teléfono mediante las llamadas telefónicas, suelen utilizar porque es el más rápido en contactarse.

Objetivo 4:

3.4 Determinar la relación entre los mecanismos de comunicación y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo. año 2018.

Tabla 3.4

Mecanismos de comunicación y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo. año 2018.

			Nivel de satisfacción	Mecanismo de comunicación
Correlación de Pearson	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,075
		Sig. (bilateral)	.	,612
		N	48	48
	Mecanismo de comunicación	Coefficiente de correlación	,075	1,000
		Sig. (bilateral)	,612	.
		N	48	48

Nota: La Tabla 3.4 muestra el valor correlacional entre las variables mecanismo de comunicación y nivel de satisfacción el cual es de 0.075, esto indica claramente que como el valor se acerca a cero, entonces no existe correlación entre las variables, por otro lado el p-valor de $0.612 > 0.05$ así lo respalda, es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna lo cual indica nuevamente que no existe relación entre las variables estudiadas.

Objetivo 5:

3.5 Determinar la relación entre la comunicación formal e informal y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo. año 2018.

Tabla 3.5

Comunicación formal e informal y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo. año 2018.

			Nivel de satisfacción	Comunicación formal e informal
Correlación de Pearson	Nivel de Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,028
		Sig. (bilateral)	.	,849
		N	48	48
	Comunicación formal e informal	Coeficiente de correlación	,028	1,000
		Sig. (bilateral)	,849	.
		N	48	48

Nota: La Tabla 3.5 muestra el valor correlacional entre las variables comunicación formal e informal y nivel de satisfacción el cual es de 0.028, esto indica claramente que como el valor se acerca a cero, entonces no existe correlación entre las variables, por otro lado el p-valor de $0.849 > 0.05$ así lo respalda, es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna lo cual indica nuevamente que no existe relación entre las variables estudiadas.

Objetivo 6:

3.6 Determinar la relación entre los elementos de la comunicación asertiva y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo. año 2018

Tabla 3.6

Elementos de la comunicación asertiva y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo. año 2018.

			Nivel de satisfacción	Elementos de la comunicación asertiva
Correlación de Pearson	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,073
		Sig. (bilateral)	.	,621
		N	48	48
Elementos de la comunicación asertiva	Elementos de la comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	,073	1,000
		Sig. (bilateral)	,621	.
		N	48	48

Nota: La Tabla 3.6 muestra el valor correlacional entre las variables elementos de la comunicación asertiva y nivel de satisfacción el cual es de 0.073, esto indica claramente que como el valor se acerca a cero, entonces no existe correlación entre las variables, por otro lado el p-valor de $0.621 > 0.05$ así lo respalda, es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna lo cual indica nuevamente que no existe relación entre las variables estudiadas.

Contrastación de Hipótesis

Si Sig (e) < sig (t) = 0.05 → se rechaza la Ho

Si Sig (e) > sig (t) = 0.05 → se acepta la Hi

Tabla 3.7

Pruebas de normalidad de datos de las variables.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación	,109	48	,200*	,975	48	,406
Satisfacción	,082	48	,200*	,975	48	,397

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: La Tabla 3.7 muestra el p-valor de $0.406 > 0.05$ por lo tanto se acepta la Ho y se rechaza la Hi, es decir los datos si siguen una distribución normal, por lo tanto la prueba de hipótesis a usar para la contratación de la prueba, es la Correlación de Pearson.

Contrastación de Hipótesis

Ho: No Existe relación directa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores del restaurante Rústica en la Ciudad de Trujillo, Año - 2018.

Hi: Existe relación directa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores

Tabla 3.8

Contrastación de hipótesis de las variable Comunicación Interna y Satisfacción Laboral

Correlaciones		Comunicación Interna	Satisfacción Laboral
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	,005
	Sig. (bilateral)		,975
	N	48	48
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,005	1
	Sig. (bilateral)	,975	
	N	48	48

Nota: Datos extraídos mediante la encuesta aplicada.

Según la Tabla 3.8 se observa que el valor correlacional entre las variables comunicación interna y satisfacción laboral es de 0.005, es decir es una correlación de cero. Por otro lado el p-valor es de 0.975 bastante alto, esto indica que se acepta Ho y se rechaza Hi, significa que no existe relación directa entre las variables de estudio. Es decir la comunicación interna no es desarrollada aun cuando no existe una relación con la satisfacción no se encuentra niveles óptimos.

Discusión

IV. Discusión

En la actualidad las organizaciones se han percatado de la gran importancia de poseer comunicación fluida y significativa entre los miembros que la integran. Busca también, comprender a nuestro interlocutor; entender sus múltiples necesidades y valorar sus esfuerzos. Por otro lado los colaboradores que prestan servicios a estas empresas deben también percibir que la forma de comunicarse en su trabajo es adecuada y los beneficios que implicará.

En el restaurante Rústica se pudo percibir una deficiente falta de comunicación interna entre los que forman parte de dicha empresa. Motivo por lo cual se realizó la investigación con el propósito de determinar la relación de la comunicación interna y la satisfacción laboral del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo, por ende en este estudio se encontraron algunas limitaciones cómo, es el caso en el momento de encuestar los colaboradores estaban en sus respectivas funciones las cuáles obstaculizaban la realización de ellas, una solución ante ello fue que la rotación del personal, se pudo realizar las encuestas. Aprovechando la rotación de horarios, obteniéndose así datos totalmente veraces y confiables.

Se aprecia que en la figura 3.1, 27 colaboradores que representa el (56.25%) cuentan con un nivel de comunicación medio, debido a su continua ausencia del jefe, además el encargado no tiene una comunicación con los colaboradores a su cargo. La cuál se corrobora con lo expuesto por Cevallos (2013) en su estudio la comunicación corporativa: importancia de la práctica de comunicación en las empresas, su objetivo fue determinar la calidad de comunicación en la empresa de telecomunicación Fulldata. Se llegó a la conclusión de que hay una deficiente comunicación en la calidad entre jefe-colaborador, baja efectividad de las herramientas de comunicación, así mismo se genera la falta de comunicación, dónde se expresa el mayor involucramiento de los jefes en todos las áreas.

Se aprecia que en la figura 3.2, 27 colaboradores equivalente a (85.42%), cuentan con un nivel medio, a las malas condiciones generales de trabajo, infraestructura; techo en malas condiciones, mobiliario; como los muebles que están deteriorados. Lo cuál se corrobora con lo expuesto por Pejerrey (2016) la tesis titulada la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en una institución pública de Lima, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores; en sus conclusiones manifestó que los resultados de la investigación determinaron que el 25.24% de los trabajadores tiene un nivel medio de satisfacción y el 33.01% de los trabajadores tiene un nivel medio de productividad. Asimismo Sánchez (2017) en el artículo científico satisfacción laboral en los entornos de trabajo, estilo cualitativo; tuvo como objetivo establecer el vínculo de las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores que laboran en empresas ubicadas en México. Se llegó a la conclusión que la comunicación es importante en todas las organizaciones, para tener buenas relaciones entre jefes con los empleados y de esa manera mejorar las condiciones de trabajo. También se determinó la percepción y expectativas de los trabajadores respecto a su ámbito laboral.

De acuerdo a la figura 3.3 (44%) de los colaboradores manifiestan que el medio más utilizado es el teléfono mediante las llamadas telefónicas, suelen utilizar porque es el más rápido en contactarse y de poco uso la pizarra que solo el 3 % de los colaboradores señalan que se utiliza. Estos resultados coinciden con lo corroborado por Cevallos (2013) en su tesis la comunicación en la empresa de telecomunicaciones Fulldata, tuvo como objetivo describir el estado y la calidad, se empleó el método cuantitativo - experimental y se utilizó de instrumento la encuesta, determinó que existe baja evaluación de efectividad de las herramientas de comunicación más usadas: correo corporativo 57,14%, reuniones personales 64,28% y cartelera 14,29%. Concluye que la poca comunicación en la organización genera malas relaciones entre jefes y sus empleados, la encuesta mostró que la comunicación no es efectiva, para lo cual recomiendan emplear herramientas que ayuden a mejorar las relaciones y lograr los objetivos trazados (p, 79).

De acuerdo a la tabla 3.4 muestra el valor correlacional entre las variables mecanismo de comunicación y nivel de satisfacción el cual es de 0.075, esto indica claramente que como el valor se acerca a cero, entonces no existe correlación entre las variables, por otro lado el p-valor de $0.612 > 0.05$ así lo respalda, es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna lo cual indica nuevamente que no existe relación entre las variables estudiadas. Lo cual se corrobora con Cevallos (2013) quién establece que los jefes deberían mejorar la organización en la empresa y comunicación con los empleados, se les debe recalcar funciones de su trabajo, para llegar acuerdos y evitar desacuerdos con los empleados, según Caballero(2012) en su investigación determinar la percepción que juega la comunicación entre jefatura y colaborador, establece la dimensión de mecanismos de comunicación; que se refiere a los instrumentos de comunicación utilizados y los espacios brindados de comunicación de jefe a colaborador.

De acuerdo a la tabla 3.5 muestra el valor correlacional entre las variables comunicación formal e informal y nivel de satisfacción el cual es de 0.028, esto indica claramente que como el valor se acerca a cero, entonces no existe correlación entre las variables, por otro lado el p-valor de $0.849 > 0.05$ así lo respalda, es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna lo cual indica nuevamente que no existe relación entre las variables estudiadas. Lo cuál se corrobora por Caballero (2013) Estilos de comunicación formal e informal, en sus resultados se observó que el 39% de los colaboradores está de acuerdo con la comunicación formal y el 41% de los colaboradores con comunicación informal. El estudio percepción de la comunicación asertiva entre jefe- colaborador, el tipo de comunicación formal resultando 62% y comunicación informal el 44% de los colaboradores se encuentran en desacuerdo.

De acuerdo a la tabla 3.6 muestra el valor correlacional entre las variables elementos de la comunicación asertiva y nivel de satisfacción el cual es de 0.073, esto indica claramente que como el valor se acerca a cero, entonces no existe correlación entre las variables, por otro lado el p-valor de $0.621 > 0.05$ así lo respalda, es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna lo cual indica nuevamente que no existe relación entre las variables estudiadas. Lo cual se corrobora por Caballero (2013) en su investigación tiene como objetivo determinar la percepción que juega la comunicación entre jefe- colaborador, establece la dimensión de elementos de comunicación asertiva; elementos que permiten que la comunicación sea un mecanismo de negociación y motivación e intercambio de ideas; muestra los siguientes factores: información clara, detallada, respeto, escucha de ideas, retroalimentación oportuna y acuerdos para mejorar el desempeño.

De acuerdo a la Tabla 3.8 se observa que el valor correlacional entre las variables comunicación interna y satisfacción laboral es de 0.005, es decir es una correlación de cero. Por otro lado el p-valor es de 0.975 bastante alto, esto indica que se acepta H_0 y se rechaza H_1 , significa que no existe relación directa entre las variables de estudio. Es decir la comunicación interna no es desarrollada aun cuando no existe una relación con la satisfacción no se encuentra niveles óptimos. Lo cual se corrobora con Andrade (2013) atribuye a la comunicación interna como medio de conexión de vínculos entre los trabajadores; mediante los diferentes medios de comunicación; a los colaboradores se los debe mantener siempre informados, actualizados, interrelacionados para lograr los objetivos trazados. Asimismo se corrobora con Flores (2000) considera que la actitud del colaborador interviene varios factores como el sueldo, condiciones, comunicación entre colegas, etc. basados en las creencias y valores del trabajador hacia su empresa.

En la presente investigación los resultados de ambas variables cuentan con un nivel medio estos resultados pueden ayudar a determinar el grado de comunicación interna y de satisfacción laboral así mismo existe relaciones negativas, en un determinado momento los resultados pueden ser de gran ayuda para ser comparados en relación a restaurantes.

Conclusiones

V. Conclusiones

- 5.1** Se concluye que al evaluar el nivel de comunicación interna de los colaboradores del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo, el (56.25%), afirma que existe un nivel medio de comunicación, debido a su continua ausencia, además el encargado no tiene una comunicación con los colaboradores a su cargo. Figura (3.1)
- 5.2** Se concluye que al evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rustica de la ciudad de Trujillo, el (85.42%), afirman que existe un nivel medio de satisfacción laboral, debido a las malas condiciones generales de trabajo, infraestructura; techo en malas condiciones, mobiliario; como los muebles que están deteriorados. Figura (3.2)
- 5.3** Se concluye que al evaluar los medios de comunicación más usados por el jefe-colaborador del restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo, el (44%) de los colaboradores afirman que el medio más utilizado es el teléfono mediante las llamadas telefónicas, suelen utilizar porque es el más rápido en contactarse. Figura (3.3).
- 5.4** Se concluye que la relación entre las variables mecanismo de comunicación y nivel de satisfacción el cual es de 0.075, esto indica claramente que como el valor se acerca a cero, entonces no existe correlación entre las variables, por otro lado el p-valor de 0.612 > 0.05 así lo respalda, es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna lo cual indica nuevamente que no existe relación entre las variables estudiadas. Tabla (3.4).

- 5.5** Se concluye que la relación entre las variables comunicación formal e informal y nivel de satisfacción el cual es de 0.028, esto indica claramente que como el valor se acerca a cero, entonces no existe correlación entre las variables, por otro lado el p-valor de 0.849 > 0.05 así lo respalda, es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna lo cual indica nuevamente que no existe relación entre las variables estudiadas. Tabla (3.5).
- 5.6** Se concluye que la relación entre las variables elementos de la comunicación asertiva y nivel de satisfacción el cual es de 0.073, esto indica claramente que como el valor se acerca a cero, entonces no existe correlación entre las variables, por otro lado el p-valor de 0.621 > 0.05 así lo respalda, es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna lo cual indica nuevamente que no existe relación entre las variables estudiadas. Tabla (3.6).
- 5.7** Según la Tabla 3.8 se observa que el valor correlacional entre las variables comunicación interna y satisfacción laboral es de 0.005, es decir es una correlación de cero. Por otro lado el p-valor es de 0.975 bastante alto, esto indica que se acepta H_0 y se rechaza H_1 , significa que no existe relación directa entre las variables de estudio. Es decir la comunicación interna no es desarrollada aun cuando no existe una relación con la satisfacción no se encuentra niveles óptimos. Tabla (3.8).

Recomendaciones

VI. Recomendaciones

- 6.1** Se recomienda a los gerentes, estar constantemente presentes en cada una de las tiendas para resolver cualquier tipo de inconveniente, dándole una solución inmediata a cada una de ellas, y a la vez mantener constantemente una comunicación directa con cada uno de su personal para evitar conflictos dentro del servicio. De lo contrario dejar a cargo a un personal con la capacidad requerida para resolver cualquier tipo de incidencia.
- 6.2** Se recomienda al dueño mejorar la infraestructura para que tanto como colaboradores y clientes tengan la seguridad y satisfacción del ambiente para que cuando se presente un operativo por parte de defensa civil no tengan inconvenientes.
- 6.3** A los jefes se les recomienda tener una comunicación más amplia con sus colaboradores, lo ideal es desarrollar una comunicación directa, mediante un oficio o informe, dónde quede detallado el requerimiento y debidamente firmado por ambas partes, de esta manera se trata de minimizar los problemas vía llamadas telefónicas.
- 6.4** A la empresa se le recomienda implementar un área física en dónde se pueda retroalimentar constantemente de las funciones y objetivos, de los colaboradores.
- 6.5** Se le recomienda al personal en general su esmero por vender día a día los productos de mayor precio como; parrilla entera, piqueos, tragos en botella que ofrece la tienda para así poder llegar a la meta establecida.

6.6 A la empresa se les recomienda que el día de la fumigación no haya atención al público para que el personal de tienda no se vea afectado con sus horarios de trabajo, del mismo modo evitar el castigo que se le asigna a cada personal por dicha falta.

6.7 A los gerentes se les recomienda estar constantemente presentes en cada una de las tiendas para resolver cualquier tipo de inconveniente, también se recomienda al dueño mejorar los temas de infraestructura para que tanto como colaboradores y clientes tengan la seguridad y satisfacción del ambiente para que cuando se presente un operativo por parte de defensa civil no haiga inconvenientes, A los jefes se les recomienda tener una comunicación más amplia con sus colaboradores ya que mediante las llamadas telefónicas no es el medio apropiado, lo ideal es realizar un oficio o un informe donde dónde quede tallado firmado por ambas partes, para evitar problemas en qué se avisó por teléfono o no recuerden, a la empresa se le recomienda implementar un área física en donde se pueda retroalimentar constantemente de las funciones y objetivos, de los colaboradores, seguidamente al personal administrativo, de servicio y de marketing su esmero por vender día a día los productos de mayor precio como; parrilla entera, piqueos, tragos en botella que ofrece la tienda para así poder llegar a la meta establecida, finalmente A la empresa se les recomienda que el día de la fumigación no haya atención al público para que el personal de tienda no se vea afectado con sus horarios de trabajo, y tampoco el castigo que se le asigna a cada personal por dicha falta.

A futuros investigadores se recomienda realizar investigaciones explicativas con diseño cuasi experimental donde se aplique estrategias para mejorar la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral en las empresas de rubro de restaurantes.

Referencias

VII. Referencias

- Alonso, A. (2013). *Rol de la comunicación interna y la cultura organizacional tras los procesos de adquisición en dos empresas de servicios públicos*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/01/Alonso-Amalia.pdf>
- Alva, J. y Juárez, J. (2015). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*. Tesis de licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- Castro, G. (2012). *Influencia de la comunicación interna en el mejoramiento de la cultura organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3298>
- Cervera, A. (2008). *Comunicación total*. España: ESIC Editorial.
- Cevallos, P. (2013). *La comunicación corporativa: La importancia de la práctica de la comunicación en las empresas*. (Tesis para obtener el grado de licenciada). Universidad de San Francisco de Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2991/1/109984.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Contreras, H. (12 de 10 de 2012). *RRPP Net Porat*. Recuperado de <http://rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>
- Diez, S. (2010). *Técnicas de Comunicación, La Comunicación en la Empresa*. Vigo, España: Ideas Propias.
- santos, f.c (Mazrzo a Setiembre 2013). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. Sistema doublé blind review.54, 537-547.
- Fernández, E. (2010). *Administración de Empresas, un enfoque interdisciplinario*. Madrid, España: Paraninfo.

- Gaitan, M. (2012). *Percepción de los colaboradores en los departamentos operativos*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Gaitan-Melanie.pdf>
- García, J. (2011). *La Comunicación Interna*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Hernández, C., Fernández, R. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6 ed.). México: McGraw-Hill.
- Marín, P. (2015). Comunicación Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES): Percepción, Conocimiento y Actitud. *Revista Mediterránea*. 6(2), 63-82. Recuperado: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/47931/5/ReMedCom_06_02_05.pdf
- Martínez, M. Brandariz, J. y Vázquez, M. (2013). *Comunicación y Desarrollo*. Buenos Aires: La Crujía.
- Miranda, F. y Pastor, P.(2015). *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque*. Tesis de licenciatura. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/827/1/MIRANDA%20CUBAS%2C%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%C3%91AY%2C%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf>
- Nosnik, A. (1991). *El desarrollo de la comunicación social. Un enfoque metodológico*. México: Trillas.
- Nosnik, A. (1995). *El análisis de sistemas de comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Olivos, L. (2014). *La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo*. (Tesis de licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo – Perú. Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upao/366>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Cevallos. (2013). *Comunicación corporativa: la importancia de la práctica de la comunicación de la empresa de telecomunicaciones FULLDATA*.
- Gago. (2014). *La satisfacción en el hospital Guillermo Almenara*.

Vazques. (2014).*Relacion entre comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores de área de bodega de Bofasa.*

Recuperado:<https://docplayer.es/76455826-Nivel-de-satisfaccion-laboral-en-los-trabajadores-de-una-empresa-agricola-distrito-de-illimo-2016.html>.

Gamboa, E. J. (2010, 04 de septiembre).*Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes.* Revista PsicologíaCientífica.com, 12(16)

Recuperado.: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>.

Anexos

Anexo N°01

Alfa de cronbach

Escala: comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	9

Anexo N°02

Escala: satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,782	20

Anexo N°03

Escala de valoración del Alfa de Cronbach

Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
[0,95 a + >	Muy elevada o Excelente
[0,90-0,95>	Elevada
[0,85-0,90>	Muy buena
[0,80-0,85>	Buena
[0,75-0,80>	Muy respetable
[0,70-0,75>	Respetable
[0,65-0,70>	Mínimamente aceptable
[0,40-0,65>	Moderada
[0,00-0,40>	Inaceptable

Fuente: De Vellis (1991)

Anexo N° 04

Matriz De Consistencia

Nombres de los Estudiantes: Alvarado león, Mónica Rocío

Villacorta Carranza, Letty Judith

TITULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	Objetivos	Hipotesis	Variables	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de Medición		
Comunicación Interna y la Satisfacción de los Colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año-2018.	¿Cuál es la relación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica en la Ciudad de Trujillo, Año - 2018?	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Restaurante Rústica en la Ciudad de Trujillo, Año - 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: O1:Identificar el Nivel de la Comunicación Interna de los Colaboradores del Restaurante Rústica en la Ciudad de Trujillo, Año - 2018. O2:Identificar el Nivel de la Satisfacción Interna de los Colaboradores del Restaurante Rústica en la Ciudad de Trujillo, Año - 2018. O3:Identificar el Medio de Comunicación más usado por el jefe-colaborador del Restaurante Rústica de la ciudad de Trujillo. Año - 2018. O4:Determinar la relación entre los Mecanismos de comunicación y el Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo. Año 2018. O5: Determinar la relación entre la Comunicación Formal e Informal y el Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo. Año 2018. O6:Determinar la relación entre la Elementos de la Comunicación y el Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo. Año 2018</p>	Ho: No Existe relación directa entre comunicación Interna y La Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año -2018.	Comunicación Interna	Martínez, Brandariz y Vásquez (2013) señalan que la comunicación interna es el conocimiento de la realidad organizacional, desde dónde comienza a gestarse la necesidad de una comprensión más amplia de los procesos de desarrollo y los medios de comunicación necesarios para que éstos tengan el éxito deseado.	Mecanismo de comunicación	Medios de Comunicación	1	Ordinal		
							Espacios de Comunicación	2			
						Comunicación Formal e informal	Estilos de Comunicación	6			
						Elementos de la Comunicación Asertiva	Información clara y detallada	3,5,7,8,9,10			
							Respeto para una comunicación asertiva				
							Escucha de Ideas para una comunicación asertiva				
							Retroalimentación Oportuna para una comunicación asertiva				
							Acuerdos para una comunicación asertiva				
						Satisfacción laboral	Condiciones físicas	Nivel de Satisfacción de las condiciones físicas		1,2	Ordinal
							Beneficios Laborales y Remunerativos	Nivel de Satisfacción de las Compensaciones		3,4,5,6	
Políticas Administrativas	Nivel de Satisfacción de las Políticas	7,8,9									
Relación con la Autoridad	Nivel de Satisfacción de la Relación Laboral con sus jefes.	10,11									
Relaciones Interpersonales	Nivel de Satisfacción con las relaciones con sus compañeros.	12									

Nota: elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

La comunicación organizacional interna en la Municipalidad Distrital de
Víctor Larco Herrera – Trujillo, La Libertad .Año 2016.

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

AUTOR

Siccha Fernández, Eder Arturo

ASESORES

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia

Mg. Ramirez Salinas, Luis Enrique

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2016

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE TESIS: La comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera – Trujillo, La Libertad .Año 2016.

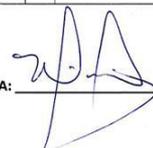
DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM				
							SI	NO	SI	NO			
Mecanismos de comunicación	Medios	Señale si está de acuerdo con los siguientes medios utilizados por su jefatura para la comunicación con sus colaboradores: Diálogo Correo electrónico Llamada telefónica Pizarras informativas Memorándum					/		/		/		
	Espacios	¿Mi jefe inmediato me brinda los espacios de comunicación necesarios para retroalimentarme y ayudarme a mejorar mi desempeño?					/		/		/		
Comunicación formal e informal	Estilos	¿En mi departamento / área se da la comunicación entre jefe-colaborador, donde quedan documentados los temas tratados, acuerdos y compromisos de las partes?					/		/		/		
		¿La comunicación con mi jefatura se da en el momento menos esperado, sin ninguna planificación y sin importar el lugar?					/		/		/		/

Relación comunicación-motivación	Comunicación adecuada	¿Se me comunica cómo mi trabajo aporta a la misión de la organización, así como al logro de los objetivos de la organización?						/		/		/	
		¿Considero que los medios de comunicación utilizados actualmente entre jefatura y colaborador son los indicados para que exista un ambiente agradable dentro de mi departamento / área?						/		/		/	
Elementos de la comunicación asertiva	Información clara y detallada	¿La información relacionada con mi área y puesto de trabajo llega a mí de forma clara y detallada?						/		/		/	
	Respeto	¿Considero que existe respeto en la comunicación con mi jefatura?						/		/		/	
	Escucha de ideas	¿Su jefe inmediato está dispuesto a escuchar las ideas y opiniones de sus colaboradores?						/		/		/	
	Retroalimentación oportuna	¿Mi jefe me retroalimenta en el momento y lugar oportuno, sin desmotivarme al avergonzarme en público?						/		/		/	
	Acuerdos	¿Cuándo me comunico con mi jefe, siempre llegamos a un acuerdo?						/		/		/	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:
GRADO DEL EVALUADOR:
FECHA:

Nancy Aguilar Saqui
Mg.

FIRMA:



Anexo N° 05

Encuesta comunicación

Buen día, le agradeceremos colaborar con nuestra investigación académica, dando su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, marcando lo que corresponda según su opinión.

Desacuerdo (1)	Indeciso (2)	Acuerdo (3)
--------------------------	------------------------	-----------------------

1.1 Edad: _____

1.2 Sexo : Maculino (), Femenino ()

1. Señale cual es el medio utilizado por su jefatura para la comunicación con sus colaboradores.

Dialogo	
Correo Electronico	
Llamada Telefonica	
Pizarra Informativa	
Memorandum	

PREGUNTAS	PUNTUACIÓN		
	1	2	3
	D	I	A
2. Cuándo mi trabajo es regular recibo retroalimentación por parte de mi jefe.			
3. En mi área, se da la comunicación entre jefe-colaborador, donde quedan documentados los temas tratados, acuerdos y compromisos.			
4. La comunicación con mi jefe se da en el momento menos esperado, sin ninguna planificación y sin importar el lugar.			
5. Se me comunica cómo mi trabajo aporta a la misión de la organización, así como el logro de los objetivos del negocio.			
6. Considero que los medios de comunicación utilizados actualmente entre jefe y colaborador son los indicados para que exista un ambiente agradable dentro de mi área.			
7. La información relacionado con mi área y puesto de trabajo llega a mí de forma clara y detallada.			
8. Considero que existe respeto en la comunicación con mi jefe.			
9. Su jefe inmediato está abierto a escuchar las ideas y opiniones de sus colaboradores			
10. Cuándo me comunico con mi jefe siempre llegamos a un acuerdo.			

Anexo N° 06

Encuesta de Satisfacción Laboral

Buen día, le agradeceremos colaborar con nuestra investigación académica, dando su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, marcando lo que corresponda según su opinión.

PREGUNTAS	Bajo	Medio	Alto
1. ¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos etc.), en mi empresa son adecuadas?	1	2	3
2. La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección, entrenamiento, inversiones, etc.) Para lograr mayor nivel de productividad?	1	2	3
3. ¿En la relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?	1	2	3
4. ¿Son satisfactorios los ascensos y promociones?	1	2	3
5. ¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la empresa?	1	2	3
6. ¿La empresa prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades?	1	2	3
7. ¿La empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo (competencia económica, mercado, tecnología)?	1	2	3
8. ¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados?	1	2	3
9. ¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad?	1	2	3
10. ¿Es satisfactorio la relación con mi jefe?	1	2	3
11. ¿Mi superior inmediato me trata con respeto?	1	2	3
12. ¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?	1	2	3
13. ¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción?	1	2	3
14. ¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?	1	2	3
15. ¿En general, estoy satisfecho de trabajar en mi empresa?	1	2	3
16. ¿La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad?	1	2	3
17. ¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño?	1	2	3
18. ¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido?	1	2	3
19. ¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la empresa?	1	2	3
20. ¿Considera que está orientado a participar activamente en la detección de errores en pro de un buen servicio?	1	2	3

Anexo N° 07

Fig 3.2

Cuadro de conteo de valores			
valor	cantidad de v	porcentajes	calificacion
1	9	18.8%	BAJO
2	27	56.3%	MEDIO
3	12	25.0%	ALTO
TOTAL	48	100.00%	

BAJO	MEDIO	ALTO
18.8%	56.3%	25.0%

Fig 3.3

Cuadro de tranformacion de variable		
Intervalos	valor	calificación
20 a 33	1	BAJO
34 a 47	2	MEDIO
48 a 60	3	ALTO

Cuadro de conteo de valores			
valor	cantidad de valores	Porcentajes	calificación
1	3	6.25%	BAJO
2	41	85.42%	MEDIO
3	4	8.33%	ALTO
TOTAL	48	100.00%	

Anexo N° 08

Base de Datos

COMUNICACIÓN INTERNA

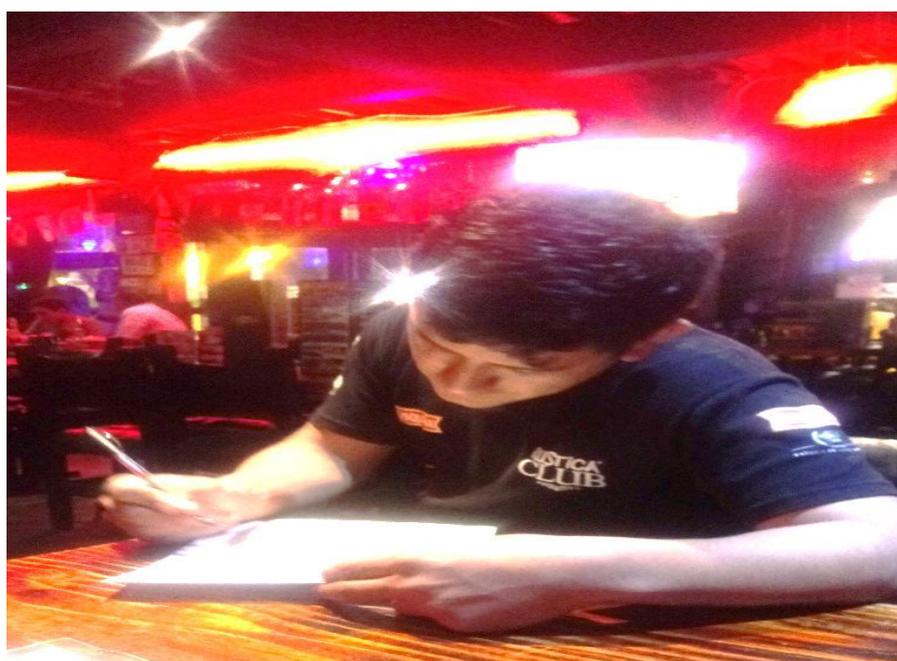
Encuestado	Dialogo	Correo	Llamada	Pizarra	Memorandum	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	TOTAL
1			1			1	2	2	1	2	2	2	2	2	16
2	1					3	2	3	2	2	3	2	2	2	21
3			1			1	2	2	1	2	2	2	2	2	16
4			1			1	2	3	1	2	2	2	2	2	17
5			1			3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
6				1		1	3	2	2	2	2	2	2	3	19
7			1			2	2	3	2	2	3	2	3	2	21
8			1			2	2	2	2	2	2	2	2	3	19
9			1			3	3	3	2	2	2	2	2	2	21
10	1					2	2	3	1	2	1	2	2	2	17
11		1				2	2	3	3	2	2	2	2	2	20
12			1			3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
13		1				2	2	3	3	3	1	2	2	2	20
14			1			3	2	3	2	2	2	3	2	2	21
15		1				2	3	2	3	3	3	2	2	2	22
16			1			2	2	3	3	3	2	3	3	2	23
17			1			2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
18	1					1	2	3	2	2	2	2	2	2	18
19	1					2	2	2	2	2	2	3	2	2	19
20		1				3	2	3	3	3	3	3	3	2	25
21			1			2	2	3	3	2	2	2	2	2	20
22			1			1	2	3	2	2	2	2	2	2	18
23			1			2	2	3	2	2	2	2	2	3	20
24			1			2	3	3	3	3	3	2	2	3	24
25			1			3	2	3	2	2	2	3	2	3	22
26			1			3	3	3	3	3	2	3	3	2	24
27		1				3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
28		1				2	2	3	3	2	2	2	2	2	20
29			1			2	3	3	2	2	3	3	2	3	23
30		1				2	3	3	3	2	3	2	3	2	23
31		1				1	3	3	2	2	2	2	2	2	19
32			1			1	3	3	2	2	3	2	3	3	22
33		1				1	2	2	2	2	2	2	2	2	17
34		1				2	1	3	2	2	3	2	2	2	19
35			1			2	2	3	2	2	2	2	2	2	19
36		1				2	3	3	2	2	2	2	2	3	21
37		1				3	3	2	2	3	3	2	3	3	24
38				1		2	3	3	2	2	2	2	2	2	20
39		1				2	2	3	2	3	3	2	2	2	21
40		1				3	2	2	2	3	3	3	2	2	22
41		1				2	2	3	2	3	2	3	2	2	21
42		1				2	2	3	2	3	3	2	3	2	22
43				1		1	2	2	2	2	1	1	2	2	15
44					1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	21
45					1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20
46					1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	24
47					1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	24
48					1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	20

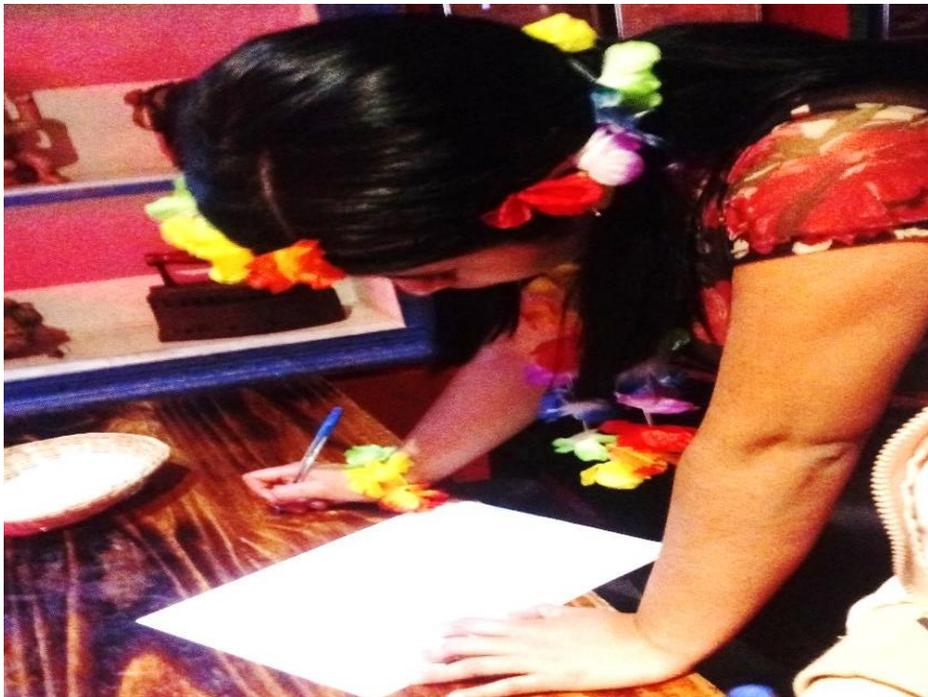
Base de Datos

SATISFACCION LABORAL

Encuestado	PREGUNTA1	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15	PREGUNTA16	PREGUNTA17	PREGUNTA18	PREGUNTA19	PREGUNTA20	SUMATORIA
1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	47
2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	49
3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	47
4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	44
5	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	47
6	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	39
7	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	43
8	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	38
9	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	44
10	2	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	37
11	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	41
12	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	44
13	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	41
14	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	1	2	2	42
15	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	33
16	2	2	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	44
17	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	2	3	1	38
18	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	38
19	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	44
20	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	39
21	2	3	3	1	3	2	3	2	1	2	3	1	3	2	2	1	1	2	2	1	40
22	1	3	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2	41
23	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	37
24	1	3	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	40
25	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1	42
26	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	33
27	2	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	42
28	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	40
29	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	43
30	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	48
31	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	39
32	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	46
33	3	3	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	39
34	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	45
35	3	2	3	2	3	2	1	3	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	42
36	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	32
37	2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	39
38	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1	1	36
39	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	40
40	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	35
41	2	2	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	40
42	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	37
43	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	43
44	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	49
45	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	41
46	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	48
47	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	38
48	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	47

Anexo N° 09
Fotografías de la Empresa





Trujillo, 24 de septiembre de 2018

CARTA No.241-2018-FCE-UCV

Señora:
LEYDI REYNA REYES
GERENTE
RUSTICA-MALL AVENTURA PLAZA
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarla a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifiestarle que dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela de **ADMINISTRACION** se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que las estudiantes Villacorta Carranza Letty Judith y Alvarado León Mónica Roció puedan realizar una visita de estudios y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación sobre "Comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Rustica de la ciudad de Trujillo, año 2018"

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



MG. AUGUSTO LOPEZ PAREDES
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



56