



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**RELACIÓN ENTRE LA EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN
INTERNA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA ARCOS DORADOS DE PERÚ,
LIMA 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

AUTORA:

TORRE ESCOBAR, MARTHA GISELLA

ASESOR:

Mg. BRENNER GALARZA, GLORIA CECILIA


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA

LIMA - PERÚ

2018

JURADO CALIFICADOR

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : 507-PP-PP-0202 Versión : 09 Fecha : 22-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) TORRE ESCOBAR, MARTHA GISELLA
 cuyo título es: RELACION ENTRE LA EFICACIA DE LA CO-
 MUNICACION INTERNA Y LA SATISFACCION LABORAL
 EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ARCO DORADO
 DE PERU, LIMA 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)
CATORCE (letras).

Trujillo (o Filial) 06 de JULIO del 2018



[Handwritten Signature]

 PRESIDENTE

Mg. Smith Corrales,
 Cesar

[Handwritten Signature]

 SECRETARIO

Mg. Castillo Hilario,
 Mario Buenaventura

[Handwritten Signature]

 VOCAL

Mg. Alcedo Zans,
 Dessire



[Handwritten Signature]

 Elaboró

Dirección de
 Investigación

Revisó

[Handwritten Signature]

 Responsable de UGC



[Handwritten Signature]

 Aprobó

Trujillo

Responsable de la
 Investigación

DEDICATORIA

A mis grandes amores que son mis padres y hermanos, por su ayuda constante en mi educación universitaria, por darme los ánimos de seguir adelante, y el cariño en los momentos más difíciles de mi vida. Ellos siempre serán mi motor de mi vida, su amor incondicional no se compara con nada. Sin ellos no podría haber llegado a esta victoriosa meta, mi tesis.

Gracias queridos papitos Domitilo Torre y María Escobar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por su amor incondicional, y porque siempre nos guía por el buen camino.

Agradezco a mis padres por el apoyo incondicional que me han dado durante todo este tiempo. Su aliento fue un motivo grande para continuar en este camino.

Agradezco a mis asesores de mi tesis Mario Castillo y Gloria Brenner, por su juicio crítico para mejorar mi investigación.

Agradezco a mis validadores de la USMP y la UTP por su orientación en mi tesis, sus recomendaciones fueron de gran ayuda.

Agradezco a dos personas muy especiales para mí, Alex Asto y Rosmery Sanchez quienes me brindaron todo su apoyo moral para no rendirme.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Martha Gisella Torre Escobar con DNI N° 77465675, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Ciencias de la Comunicación, 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.

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

Lima, 9 de Octubre del 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Torre Escobar', written over a horizontal dotted line.

**TORRE ESCOBAR,
MARTHA GISELLA**

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada” Relación entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ciencias de la Comunicación.

La Autora, Martha Gisella Torre Escobar

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.3.1. Teoría de la información organizacional.....	15
1.3.2. Eficacia de la comunicación Interna.....	17
1.3.3. Satisfacción Laboral.....	25
1.4. Formulación al problema.....	29
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis.....	30
1.7. Objetivos.....	31
II. MÉTODO.....	32
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variables y definición operacional.....	33
2.3. Población y muestra.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos.....	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSUION.....	80

V. CONCLUSIONES.....	82
VI. RECOMENDACIONES.....	83
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS.....	87
<i>Anexo N° 1: Matriz de consistencia.....</i>	<i>88</i>
<i>Anexo N° 2: Cuestionario.....</i>	<i>91</i>
<i>Anexo N° 3: Coeficiente de V de Aiken.....</i>	<i>93</i>
<i>Anexo N° 4: Validación del instrumento a experto N° 1.....</i>	<i>94</i>
<i>Anexo N° 5: Validación del instrumento a experto N° 2.....</i>	<i>95</i>
<i>Anexo N° 6: Validación del instrumento a experto N° 3.....</i>	<i>96</i>
<i>Anexo N° 7: Solicitud de encuesta.....</i>	<i>97</i>
<i>Anexo N° 8: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....</i>	<i>98</i>
<i>Anexo N° 9: Pantallazo del Software turnitin.....</i>	<i>99</i>
<i>Anexo N° 10: Formulario de autorización para la publicación de tesis.....</i>	<i>100</i>
<i>Anexo N° 11: Autorización de publicación de tesis en Repositorio Institucional.....</i>	<i>101</i>
<i>Anexo N° 12: Autorización de versión final de trabajo de Investigación.....</i>	<i>102</i>

RESUMEN

En la presente investigación se planteó el siguiente problema ¿Qué relación existe entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017?, asimismo se determinó el siguiente objetivo, Determinar la relación que existe entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017. Se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos, en la cual se presentó un cuestionario de 36 preguntas en total, cada variable cuenta con 18 preguntas, aplicadas a 35 colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, con un coeficiente de validación de expertos de 91%.

Llegando a la siguiente conclusión de que existe una relación significativa entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, dando como resultado el Rho de Spearman 0,667, lo que indica que el grado de correlación entre ambas variables es positivamente fuerte. Esto debido a que la comunicación interna tiene una relación que influye en la satisfacción laboral, reflejándose en los colaboradores directamente.

Palabras claves: Eficacia de la Comunicación Interna, satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The following problem was posed in the current investigation: What is the relationship between the effectiveness of internal communication and job satisfaction in Arcos Dorados de Perú's employees, Lima, 2017? The following objective was also determined, Determine the relationship between the effectiveness of internal communication and job satisfaction in the Arcos Dorados de Perú's employees , Lima, 2017. It was used the technique of the survey for data collection, which has a questionnaire of 36 questions in total, each variable has 18 questions, applied to 35 employees from Arcos Dorados del Peru company, with a coefficient of validation of experts from 91 %.

Giving as a conclusion Rho of Spearman 0.667, which indicates that the degree of correlation between both variables is positively strong. This is because internal communication has a relationship that influences job satisfaction, reflected in the company's employees directly.

Keywords: Efficiency of Internal Communication, Labor satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En toda organización la comunicación es una herramienta esencial para el funcionamiento de las buenas relaciones entre los miembros, dado que permiten el intercambio de información en los diferentes niveles, para que se logre una cohesión entre los que conforman la empresa.

Gestionar la comunicación efectiva, ayuda a que la información que se transmite entre los colaboradores sea clara y concisa, sobre todo que orienten a motivar a las diferentes áreas que conforman la organización.

En ese sentido, las empresas han ido adquiriendo estrategias de comunicación que ayuden a gestionar la satisfacción laboral dentro de la organización. Asimismo, para que una empresa pueda lograr tener éxito, es indispensable que los trabajadores se sientan a gustos e identificados con su organización. Por esa razón los colaboradores deben contar con los recursos adecuados para gestionar bien sus actividades.

Empresas extranjeras como McDonald's han sabido aprovechar las diferentes estrategias de comunicación interna y externa para poder llegar a sus objetivos propuestos, recordemos que esta cadena multinacional es reconocida a nivel mundial, estando en más de 119 países

En el año 2014 en su campaña 'Desayunos McDonald's despierta tu sonrisa', se logró involucrar a todos los empleados, quienes protagonizaron un flashmob al ritmo de la canción "Paraíso", dentro de su centro de labor, llegando a obtener un reconocimiento por el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, por haber empleado una buena comunicación interna entre sus trabajadores, quienes generaron contagiar muchas sonrisas, y estar organizados. Para lograr todo ello se necesitó convertir a los empleados en los protagonistas de la comunicación.

En el Perú hay muchas organizaciones que desarrollan diferentes estrategias de comunicación interna, pero no todas llegan a cumplir su propósito. Para que una organización pueda lograr dicho objetivo es importante saber si se está aplicando correctamente. Asimismo, no todos los canales de comunicación distribuyen una información objetiva a sus colaboradores, para ello se necesita saber medir la eficacia de la comunicación interna, que según Diez Freijeiro (2006) los tres objetivos principales en una organización es saber informar, integrar y motivar (p.39).

En definitiva, cada organización tiene su propio estilo de liderazgo, normas y valores que definen a su entidad de la empresa, que logran diferenciarlos de la competencia.

La organización de Operaciones Arcos Dorados, viene estando en 20 países Latinoamérica.

En el Perú se encuentra ubicada en el distrito de Miraflores, y lleva unos 10 años en el mercado operando la marca McDonald's Perú, la cual cuenta con 29 restaurantes a nivel regional y de Lima. Además, es reconocida como unas de las empresas con mayor prestigio para trabajar (McDonald's- Perú, 2017).

El 18 de octubre de 1996 McDonald's abrió su primer restaurante en el Perú, en Javier Prado con Guardia civil, teniendo como características principal una buena atención y la calidad de sus productos.

Arcos Dorados Perú establece su comunicación a través del área de recursos humanos para lograr una buena satisfacción laboral entre sus trabajadores. Para ello emplean la motivación mediante los incentivos ya sea tanto como el reconocimiento personal o algo material. Como son unas entradas gratis para el cine, para el concierto, entre otros.

Se entiende que la satisfacción laboral es como un estado de ánimo que puede ser positivo o negativo, esto depende de las características del trabajo que desempeña. Esto también compete a la organización como maneje la motivación con sus colaboradores para la mejora de la productividad. Es por ello que las empresas deben ponerle más atención a los procesos de comunicación, que conlleven a reducir la tensión que se pueda crear por una mala retroalimentación.

Por ello para lograr la eficacia de la comunicación interna es muy importante trabajar en conjunto con los empleados, para que la comunicación fluya correctamente tanto de los jefes superiores hacia los subordinados, para hacerlos sentir que ellos son parte de la empresa y poder generar una excelente satisfacción en el trabajo, ya que trabajadores satisfechos desempeñan mejor sus tareas asignadas. Esto genera a largos plazos unos buenos resultados, pero para poder saber si realmente esta empresa está por el buen camino de tener la eficacia que se requiere, es necesario estudiarlo.

Finalmente, en esta investigación se planteó relacionar la siguiente interrogante:

¿Qué relación existe entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados Perú, Lima, 2017?

1.2. Trabajos previos

Para tener una mayor información mencionaremos algunos trabajos relacionados al tema de investigación.

Mercedes (2017), en su tesis titulada “Percepción de la Comunicación Interna y su influencia en la Satisfacción Laboral”.

Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de percepción de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Ignacio Merino de Talara, año 2016. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional. Se concluyó que el nivel de comunicación interna de la Institución Educativa Ignacio Merino de Talar es alto, siendo las dimensiones de Aprendizaje, Inteligencia y operativa, las que más impactan. En menor medida, impacta la dimensión operativa y estratégica. Las dimensiones que son desfavorables a la comunicación interna son la motivacional y la cultural. Esto implica que la institución usa a la comunicación en su forma tradicional e instrumental; es decir que la preocupación institucional se orienta a atender principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual.

Bendezu (2016), en su tesis titulada “La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de La Perla Callao”.

Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla –Callao. La metodología utilizada fue nivel descriptivo transversal. Se concluyó que el 80% considera eficaz la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de la Perla, la identidad corporativa es favorable para un 85%, y el 53% manifestó conocer y estar muy de acuerdo con los objetivos y el propósito de la función municipal.

Quequejana y Alipazaga (2017), en su tesis titulada “Relación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017”.

Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional de corte transversal. Se concluyó que si existe correlación entre comunicación interna y satisfacción laboral ($\rho < 0,714$; $p = 0,000$) según correlación Pearson es alta en las enfermeras del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. La comunicación interna fue medio en el 64% de enfermeras, alto 32% y bajo 4% en las enfermeras del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins

Vásquez (2015), en su tesis titulada “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de Bodega de Bofasa”.

Tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores en el área de bodega de BOFASA. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental trasversal y de nivel descriptivo correlacional. Se concluyó que el 75% de los empleados, consideran que debe de existir un buen canal de comunicación para poder transmitir la información hacia los colaboradores.

1.3. Teoría relacionada al tema

En el presente estudio se aplicó la teoría de la información organizacional para tener como respaldo los aportes desarrollados por Weick, lo que permitirá explicar la relación entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral.

1.3.1. Teoría de la información organizacional

La teoría de la información organizacional explica cómo las organizaciones buscan filtrar la información tomada del entorno de manera eficaz para reducir la ambigüedad, y poder lograr sus objetivos.

La investigación fue desarrollada por Weick en el año 1969 la cual tiene como punto central en enfocarse en el mensaje más que en la estructura. La cual busco seleccionar, interpretar y utilizar la información para darle sentido, y evitar la ambigüedad.

Los autores Fernández y Galguera (2009) mencionan que la teoría de la información organizacional es como se interpretan los mensajes recibidos, ya que cada individuo tiene una manera distinta de manejar una información. Por lo tanto, en una empresa se debe establecer quien es la persona con mayor experiencia y dominio interpretando los mensajes recibidos, para reducir la ambigüedad y darle mayor sentido a la información.

En efecto, se debe contar con canales de comunicación adecuados, reglas y ciclos que permitan evaluar la información ambigua para poder ayudar a que el receptor logre comprender la información y pueda sentirse involucrado con el mensaje que se transmite.

Las organizaciones ponen énfasis en las comunicaciones para que logren el éxito, pero esto depende de cómo la información es distribuida con los demás.

Para ello Weick se basó en la teoría general de sistemas para poder comprender mejor el estudio, la cual busco comprender las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización para poder llevar a cabo su objetivo.

Pero para poder alcanzar dicho objetivo menciona que se debería compartir e integrar la información que maneja cada departamento o miembro, para lograr darle un mejor sentido a la información que se transmite.

Los autores Fernández y Galguera (2009) explican que los trabajadores deben formar dos vías de comunicación como fuente y receptor, para eliminar los mensajes ambiguos y poder dar mejor sentido a la información recibida.

En efecto, los miembros de una empresa dependen de la información que se les transmita para cumplir con sus objetivos.

La teoría de la información organizacional cuenta con elementos claves para poder entenderla, los cuales son las siguientes:

El entorno de la información: las organizaciones deben de interpretar y gestionar la información para reducir la equivocidad para que sea entendible para sus miembros y logren los objetivos.

La equivocidad de información: las organizaciones reciben grandes cantidades de informaciones por diferentes canales de comunicación, por lo cual gran parte de la información que reciben deben ser decodificadas y ver si son comprensibles para reducir la equivocidad. Es por ello que se debe de ver qué persona o departamento es la adecuada de gestionarla para lograr disminuir la equivocidad.

Las reglas: Las organizaciones emplean reglas para analizar la equivocidad de un mensaje las cuales son la duración, personal, éxito y esfuerzo. La duración se refiere a la cantidad de tiempo que emplea para establecer una comunicación, lo cual procura que sea lo menos posible. Lo personal se refiere que se debe contactar directamente con la persona que tiene mayor conocimiento para disminuir la equivocidad. El éxito se refiere a utilizar una herramienta que ha sido utilizada anteriormente y que haya tenido éxito. El esfuerzo se refiere cuando se usa una estrategia que disminuya los recursos utilizado para reducir la equivocidad.

Los ciclos: las organizaciones emplean una serie de comportamientos comunicativos para reducir la ambigüedad mediante tres criterios que son el acto, la respuesta y el ajuste.

Finalmente, esta teoría ayudara a comprender mucho mejor el dominio de la información dentro de la organización, para que todos puedan comprender al mismo nivel. Además, mejorar en la eficiencia y en las metas de la organización.

1.3.2. Eficacia de la comunicación Interna

La comunicación interna es una herramienta estratégica en las empresas para dar a conocer correctamente a los colaboradores sobre los objetivos y el sentido de pertenencia hacia la empresa.

Asimismo, se necesita el complemento de la eficacia, el cual se define como el logro de los resultados planteados, para poder entender mejor si se está cumpliendo correctamente con el logro de los objetivos. Ya que una comunicación eficaz debe evitar una información contradictoria o ambigua.

Para Chaparro (2015) el mensaje que se transmita debe cumplir los siguientes requisitos como la claridad, los mensajes deben ser entendibles. Precisión, los mensajes transmitidos deben ser completas. Objetividad, debe ser lo más posible auténtica e imparcial. Oportuno, la información debe emitirse en un momento adecuado. Interesante, el mensaje debe presentar un contenido interesante para cautivar y motivar al que la recibe, y pueda sentirse implicado.

Es decir, para transmitir una buena comunicación eficaz se debe de tomar en cuenta los cinco requisitos mencionados anteriormente, para así reducir la ambigüedad del mensaje. Además, ayudara a tener una mejor comprensión de la información recibida.

La eficacia de la comunicación interna son los objetivos alcanzados dentro de la organización por medio de las diferentes acciones comunicativas que logren mantener bien informados a sus miembros, generando una buena imagen hacia el exterior.

En ese sentido la comunicación interna es definida por Andrade (2005) como el conjunto de acciones realizadas por las organizaciones para el mantenimiento de las buenas relaciones entre los miembros que conforman una empresa, por medio de los diferentes canales de comunicación, para que se sientan informados, integrados y

motivados para la contribución de los objetivos organizacionales.

En la empresa de Arcos Dorados de Perú, la comunicación interna es administrada por el área de Recursos Humanos a través de herramientas comunicacionales. Esta se encarga de comunicar los diferentes mensajes y de realizar las diferentes actividades de motivación dentro de la empresa. En ese sentido en el mes de setiembre, se publicó en la cartelera el inicio de una nueva actividad que son las clases de Yoga, lo cual tiene como objetivo involucrar a todos los empleados.

Según Cervera (2008) sostiene que:

Uno de los componentes claves en esa comunicación lo conforman las personas que integran la organización. Y es que, después del trabajo, los colaboradores dialogan con otras personas referente a su jornada laboral. (p.309)

Se entiende que la eficacia de la comunicación interna se da siempre y cuando se logre que los colaboradores sientan que su trabajo contribuye a su empresa, ya que son ellos los que conforman la comunicación, y los que reflejan la marca de su empresa al exterior.

Para Díez (2006) afirma lo siguiente:

La comunicación interna, además, es un elemento fundamental de refuerzo a la identidad corporativa. Recordemos que la identidad corporativa es “un conjunto de símbolos, de actividades de comunicación y de comportamiento de una empresa, basados en la visión la misión de la misma”. Con otras palabras, es la personalidad de la empresa. (p.38)

Es por ello que los trabajadores deben estar orientados a que sepan cuál es su misión, su visión y sus valores de la organización. En ese sentido en la empresa de Arcos dorados de Perú, utilizan las reuniones mensuales para transmitir diferentes mensajes que ayuden a tener en claro cuál es el propósito de la empresa.

Asimismo, menciona la autora Díez (2006) “El hablante (emisor) es el que toma la iniciativa, el que construye un mensaje, movido por el estímulo, que puede ser lingüístico o no”. (p.9)

Se entiende que la reunión es la clave inicial por el cual se transmite la información a las diferentes personas, teniendo como finalidad la participación de todos los colaboradores.

Por otro lado Pizzolante (2004) menciona que la comunicación interna define situaciones en donde dos o más personas comparten ideas referente a la misión y visión de su organización. Obteniendo una visión general hacia donde quiere llegar, estableciéndose metas. (p.10)

En ese sentido los miembros de la empresa deben ser partícipes de todo lo relacionado con su organización para que puedan lograr sus objetivos propuestos, ya que la participación contribuye en la mejora de la organización. Es por ello que juega un rol importante en la empresa, en la involucración de todos los trabajadores a que ofrezcan una imagen positiva de su lugar de trabajo.

Las empresas saben que, si los colaboradores no conocen o no entienden los objetivos corporativos, se están desperdiciando el potencial para la productividad.

La finalidad de la comunicación interna es la participación de los trabajadores, por lo que es primordial comprometerse a motivarlos a que se identifiquen con la empresa. Además, es necesario que expresen sus opiniones y sugerencias, para establecer el vínculo entre la organización y el colaborador.

En toda organización los flujos de comunicación que intercambian pueden ser verticales y horizontales.

La comunicación vertical es la que se da en los diferentes niveles de jerarquía, la cual está dividida en la ascendente y descendente.

La ascendente es la comunicación que surge desde los subordinados hacia el superior. Se utiliza para la retroalimentación con los jefes, informarle hacia el progreso de las metas y darles a conocer problemas actuales.

La autora Diez (2006) menciona:

Las deficiencias de la comunicación ascendente pueden solucionarse por medio de reuniones, ya que es allí donde se detectan la ambigüedad de la información. Otro canal que emplean para detectar fallos, son los buzones de sugerencia. (p.15)

La comunicación descendente fluye desde los niveles superiores hacia el subordinado, con el fin de mantener informados a todos los trabajadores de los aspectos más relevantes de la empresa.

Diez (2006) menciona que todos los trabajadores deben conocer la cultura, las estrategias y los objetivos de la empresa, que se pretenden alcanzar en un tiempo establecido. (p.13)

De alguna manera se puede entender que la finalidad es que los trabajadores se involucren con su organización y que los mensajes que transmitan a los colaboradores tengan credibilidad, para generar un clima de confianza.

La comunicación horizontal es una comunicación bidireccional, que se produce entre las personas del mismo nivel jerárquico. Su función es dar apoyo entre los trabajadores.

Asimismo, Diez (2006) menciona que es importante establecer el intercambio de información, para generar la cohesión interna entre las distintas áreas de la empresa, y a su vez contribuir a que el colaborador este informado sobre su entorno laboral, para la participación de los proyectos de su organización. (p.15)

De alguna manera se puede entender que su objetivo es facilitar el sistema de comunicación para el intercambio de ideas y conocimientos entre los diferentes departamentos.

Lo importante de la comunicación interna no es cuantas herramientas de comunicación se utilicen para informar sino como la utilizemos para dar entender una información clara y veraz para lograr los objetivos planteados en la organización.

1.3.2.1. La informativa

La informativa es un recurso que promueve el entendimiento entre los trabajadores de las diversas áreas, por medio de los canales de comunicación para transmitir mensajes sobre la empresa.

Según Almenara, J. Romeo, M y Roca, X (2005) “esta función consiste en transmitir todos los mensajes posibles sobre la empresa relacionada a las funciones del personal, políticas de la empresa, objetiva, misión, visión, etc” (p.65).

De alguna manera se puede entender que los trabajadores buscan estar bien informados para desempeñar una buena labor y tener un buen concepto de su empresa.

En la empresa la función informativa se realiza por medio del correo electrónico siendo la principal herramienta que más utilizan los empleados para la recepción de diferentes mensajes. Además de ello las reuniones mensuales de la empresa es otro medio para mantener bien informados sobre las metas alcanzadas o por alcanzar en la organización.

Según Andrade (2005):

Propiciar que todas las personas que integran a la organización reciban información relevante, suficiente, confiable y oportuna sobre el entorno, sobre la empresa y sobre el equipo. Son muchos los aspectos que los colaboradores necesitan saber para sentirse parte de la organización y para desempeñar efectivamente sus actividades. (p.26)

Según Dasí, F. y Vilanova, M. (2000) “al estar continuamente informados “sienten que importan y que cumplen una función real dentro de la empresa”. Al sentirse comunicados, se evita la pasividad y la desmotivación de los miembros dentro de la organización”. (p. 64)

Es por ello que la comunicación debe ser fluida entre las diversas áreas que conforman la empresa para evitar malos entendidos, porque la informativa lo que busca también es que los trabajadores puedan utilizar el lenguaje como el medio comunicativo para transmitir de manera directa su opinión respecto algún tema, lo cual logre generar una mejor comunicación entre un miembro de mayor posición y el de menor posición.

Según almenara, J. Romeo, M y Roca, X (2005)

Consiste en la simple transmisión de datos entre los comunicantes, datos referidos a cuestiones del mundo exterior o a la descripción objetiva de sus peculiares estados

subjetivos (por ejemplo, la constatación de que “hoy no me siento muy bien”), se trata de una función de clara índole instrumental que normalmente utiliza el lenguaje como vía de transmisión.

La confianza que se genera dentro de la empresa permite que los trabajadores puedan expresar como se sienten de manera subjetiva, sin tener la necesidad de utilizar un mensaje de texto. Si no tuviéramos una buena comunicación no se podría efectuar correctamente ni los descansos médicos, lo cual generaría descuentos y la desmotivación en el trabajador.

Es por ello que la empresa tiene la obligación de brindar informaciones por las diferentes herramientas de comunicación, que estén en el alcance de todos, como es el caso de la empresa Arcos Dorados de Perú lo cual tienen su propia cartelera donde se encuentran diversos boletines informativos, respecto a cómo se debe de proceder para un descanso medico hasta inclusive las políticas de seguridad en el centro de labor.

Las herramientas más utilizadas para la transmisión de información son la cartelera de anuncios, el correo corporativo y las reuniones.

Cartelera de anuncios están ubicadas en lugares estratégicos para poder ser leídos por todos los colaboradores de la empresa, en ellos se coloca las próximas actividades, la misión, visión y valores, política de seguridad, y entre otros informes necesarios.

El correo corporativo es una de las herramientas indispensables para la transmisión de información clara y oportuna. Además, refleja la identidad de la empresa.

Las Reuniones laborales facilitan la comunicación entre todos los colaboradores para poder relacionarse mejor, para que puedan dar sus opiniones e ideas. También sirve para informar sobre los objetivos de la organización.

Es por ello que se entiende que la informativa abarca todo tipo de mensajes que sean oportunas para el trabajador, para tomar sus propias decisiones. Aquello permite lograr los objetivos a largo plazo, ya que mientras mejor informada este una persona más motivada e integrada estará para realizar correctamente sus deberes dentro de la empresa de manera eficaz.

1.3.2.2. La integración

La integración tiene la función de mantener unidos a todos los trabajadores por medio de las diferentes actividades o eventos, para generar en ellos el sentimiento de pertenencia con su organización. En ese sentido la empresa fomenta la integración por medio de los eventos deportivos que son organizadas una vez al año, lo cual busca que todos los trabajadores interactúen uno con los otros y puedan tener un momento de relajación para mantener una buena comunicación interpersonal.

Para Báez, E (2000) “la comunicación interpersonal significa comunicación entre personas, en cuya interacción ejercen una influencia recíproca. Puede ser una comunicación entre dos personas, o pueden ser en pequeños o grandes grupos. Puede ser formal o informal, personal o impersonal”. (p.3)

Es por ello que la empresa de Arcos Dorados de Perú fomenta la integración en las diversas áreas como recursos humanos, comunicaciones entre otros. Todo ello a través de las actividades de integración.

Según Andrade (2005)

Fomentar la integración de su equipo, tanto internamente como con otros equipos con los que tiene relación. En este sentido, debe promover en lo posible la participación y el involucramiento de las personas para fomentar su crecimiento y mejorar la calidad de las decisiones. (p.106)

De alguna manera se puede entender que los trabajadores que sientan mejor sentido de pertenencia tendrán mejor participación con sus demás compañeros y podrán tener mejores tomas de decisiones.

1.3.2.3. La motivación

La motivación tiene la función de motivar a los miembros a la mejora de competitividad para alcanzar un objetivo predeterminado. Asimismo, permitiendo que tenga un buen clima laboral. Para Díez (2011) menciona:

Debe de crearse un clima en el que el trabajador se sienta reconocido, escuchado, y valorado y en el que se le especifique claramente que es lo que se espera de él. Si el empleado se siente valorado de forma individual, es más fácil que se adapte al trabajo

en equipo y que contribuya a que este se cohesione, a la vez que se implique en los objetivos de la empresa. (p. 39)

De alguna manera se entiende que si los empleados no se sienten parte de la empresa, no se podrá alcanzar buenos resultados. Es por ello que es importante fomentar el sentido de valoración hacia el trabajador, para que se sienta motivado en dar mejores resultados en su trabajo.

Las estrategias motivacionales son uno de los pilares más empleados por las organizaciones para generar que todos los que conforman se sientan motivados. Es necesario descubrir cuáles son los factores que motivan al trabajador, porque cada miembro es diferente, hay quienes necesitan motivación constante y quiénes no. Estos pueden estar definidos desde incentivos de productividad hasta las charlas de motivación.

En la empresa Arcos Dorados de Perú, la motivación es un paso muy importante para lograr que los trabajadores tengan un mejor rendimiento. En ese sentido los jefes buscan que los trabajadores no se sientan como un recurso si no como una persona. Para ello se realiza en la oficina los incentivos como los sorteos de entradas al cine, al concierto entre otros, para generar que el trabajador se sienta motivado y se sienta identificado con la empresa.

Para Berceruelo (2011) “La comunicación interna abarca un amplísimo repertorio de mensajes que contribuyen a motivar a los miembros de una plantilla y a fortalecer su orgullo de pertenencia e identificación con la empresa”. (p. 75)

De alguna manera se puede entender que la motivación es un elemento clave para generar resultados óptimos e identificación con la organización.

Por otro lado Diez, F. (2011) menciona:

La comunicación tiene la función de motivar al trabajador. Es necesario que el director de la empresa aclare al empleado si su trabajo está bien hecho o tiene algunos aspectos por mejorar, asimismo darle pautas para trabajar eficazmente. Para ello debe orientarlo o indicarles estrategias que mejoren los errores. Por lo contrario, si el encargado solo le indica que su trabajo está mal, y no le da estrategias para su mejoramiento, eso desmotivara al colaborador, teniendo por defecto que no aporta a su organización. (p.17)

Un jefe debe tener un buen liderazgo para poder comunicarse de manera atinada hacia sus trabajadores. Es necesario dar a conocer los logros que genere un empleado para contribuir con la mejora de la productividad mediante la motivación.

Los trabajadores antes de realizar algún trabajo piensan si sus tareas asignadas serán reconocidas por su jefe, lo cual el individuo entra en una comunicación intrapersonal.

Para Báez, E (2000):

La comunicación intrapersonal se refiere a la comunicación de la persona consigo misma. [...] con lleva la formulación (codificación) de un mensaje, o sea, el acto de pensar. Esta comunicación es un sistema cerrado, pero sin el mismo es imposible la comunicación con los demás, ya que no se puede mantener una comunicación hacia fuera si no se ha mantenido una hacia dentro, con uno mismo. (p.4)

De alguna manera se entiende que un individuo primeramente tiene una comunicación consigo mismo donde piensa y analiza sobre lo que debería de hacer, por ejemplo, si un trabajador realiza un plan estratégico para mejorar la productividad, este individuo se pondrá a pensar primeramente si el plan tendrá éxito y que debería hacer para que logre ese objetivo. Como observamos primeramente el piensa consigo mismo y al efectuarla dará a conocer su pensamiento hacia los demás.

Es por ello que es muy importante que el trabajador tenga una buena percepción de su organización interiormente, porque si un empleado se siente desmotivado sacara a relucir sus pensamientos de disgusto de algún tema en específico, generando la baja productividad hacia sus tareas asignadas.

1.3.3. La satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el nivel de conformidad de una persona hacia su trabajo. En donde se muestra diferentes actitudes para decidir si se está satisfecho o insatisfecho.

Según Newstrom (2007):

Señala que la satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables que tiene el empleado hacia su actitud laboral. La

satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación relativo gusto o disgusto hacia algo. (p.204)

De alguna manera se puede entender que la satisfacción laboral es un sentimiento generado por las diferentes condiciones que se rigen en una empresa la cual logran que el trabajador haga una comparación con sus empleos anteriores.

En la oficina de Arcos Dorados Perú cada persona tiene su propia actitud hacia su trabajo, ya que cada uno es único. En ese sentido los trabajadores son reconocidos por su buen desempeño laboral, para que se sientan que sus esfuerzos son recompensados de forma equitativa. Los reconocimientos pueden ir desde unas palabras hasta algo material.

Asimismo, en las reuniones mensuales que son llamados el “desayuno” se ofrece diversos bocadillos para todos los empleados puedan disfrutar de un rico desayuno, lo cual logre generar la empatía del trabajador con su organización. A largo plazo beneficiará a la empresa porque podrá conseguir que todos sus empleados se sientan comprometidos con su trabajo por ese detalle especial que les brinda su empresa.

En ese sentido la satisfacción laboral es definida también por Gonzales (2006) como: “El conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización, estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto”. (p. 117)

Se entiende que la satisfacción laboral se dará siempre y cuando logre hacer sentir útil al trabajador, lo cual para muchos aporta un sentido a su vida. Ya que logra que el trabajador tome iniciativas para mejorar sus capacidades.

1.3.3.1. Buenas condiciones laborales

Las buenas condiciones laborales están definidas por el entorno laboral que los rodea, la cual está vinculada con las situaciones físicas, ambientales y psicológicas que permite un buen desarrollo de su trabajo. En ese sentido en la oficina de Arcos Dorados la calidad informativa, la seguridad y la limpieza de la empresa son muy importantes para el bienestar del trabajador.

Según Chiang, Martín y Núñez (2010):

Los empleados requieren recursos suficientes (tiempo, dinero, equipamiento, ayuda y otros) para poder realizar sus trabajos de manera efectiva. Los recursos por supuestos son siempre limitados; así, hay que tomar decisiones sobre cómo distribuirlos justamente, si bien el estándar último ha de ser las necesidades y los objetivos de la organización (Locke 1984). Como mínimo, las condiciones físicas de trabajo (ruido, ventilación peligros, y otros) no deberían amenazar el bienestar físico de los empleados. Ello requiere a la eliminación de las condiciones no seguras. (p. 204)

De alguna manera se puede entender que los trabajadores buscan un entorno confortable que les permita desarrollar su productividad al máximo en sus tareas asignadas.

González (2006): “En este caso existirá satisfacción laboral, cuando el colaborador desarrolle su tarea dentro de un ambiente de trabajo agradable e integrado en una cultura organizacional adecuada”. (p.120)

Un trabajador que no esté bien informado respecto el sistema de seguridad y salud no tendrá la confianza de estar trabajando en un buen ambiente laboral ya que en un caso de incendio dentro de la oficina no sabrían cómo actuar. Es por ello que en Arcos Dorados se lleva a cabo un taller en casos de emergencias y se cuenta con una cartelera informativa donde está expuesta como poder manejar adecuadamente un extintor.

Según Chiang, Martín y Núñez (2010): “los empleados valoran un entorno físico que no sea peligroso y que sea confortable”. (p.204)

Los trabajadores buscan sentirse seguros en su ambiente de trabajo, y que les brinde las comodidades adecuadas para poder desarrollar con comodidad sus labores.

También buscan que su esfuerzo sea valorado para sentirse a gusto o satisfecho con su centro de trabajo.

1.3.3.2. Reconocimiento personal o social

El reconocimiento laboral es una de las satisfacciones más importantes que cuenta un trabajador para sentirse útil consigo mismo y con su empresa. Esto está orientado

a los reconocimientos económicos o palabras para dar a conocer el esfuerzo del trabajador con sus deberes.

En ese sentido el reconocimiento laboral es definido por González (2006) como:

Consiste en reconocer y elogiar al colaborador por un trabajo bien realizado, o siempre que haya una mejora en su rendimiento, aunque sea poca. Para ello es necesario que el jefe observe aquello que sus subordinados hacen correcto y que les comunique un elogio por su buen trabajo. Para que el reconocimiento dado sea eficaz, debe ser inmediato, y retribuido con unas palabras de agradecimiento o económico, por su buen desempeño. (p.113)

Se entiende que el reconocimiento se da siempre y cuando un trabajador llegue alcanzar o mejorar en los logros de la empresa. Por ende, el trabajador busca que su desempeño sea reconocido por su jefe de manera adecuada e inmediata para sentirse apoyado y motivado. En ese sentido, en la oficina de Arcos Dorados Perú, el reconocimiento es demostrado por el gerente general mediante unas palabras o algún incentivo especial por desarrollar exitosamente sus tareas asignadas.

Finalmente, todo lo mencionado contribuye a que el colaborador se identifique con su empresa, y tenga presente cuál es su meta, misión, visión y sobre todo su cultura. Para ello cada trabajador debe conocer con objetividad cuales son sus funciones laborales, para generar excelentes resultados.

1.3.3.3. Significación de tareas

La significación de tareas son actitudes que demuestra un trabajador hacia su puesto de trabajo. Aquellas ideas se basan de acuerdo al puesto de trabajo que desempeña. Cada trabajador de acuerdo a su experiencia laboral calificara su puesto de trabajo haciendo comparaciones con los anteriores.

Es definido por Fuentes (2012) como actitudes que se adquieren a lo largo de su experiencia laboral. De la misma manera que el trabajador esta en la capacidad de ir obteniendo mayor información en un centro de trabajo podrá calificar su satisfacción e insatisfacción. Es por ello que la satisfacción genera en el trabajo una mayor productividad en sus tareas.

Para Palma (2005) la significación de tarea es la “disposición de trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material” (p, 21)

En ese sentido el personal muestra un desempeño de acuerdo a los conocimientos y habilidades adquiridas en relación con su puesto de trabajo.

1.4. Formulación del problema

Problema Principal

¿Qué relación existe entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados Perú, Lima, 2017?

Problemas Específicos

P1: ¿Qué relación existe entre la dimensión informativa y las buenas condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017?

P2: ¿Qué relación existe entre la dimensión integración y el reconocimiento personal en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017?

P3: ¿Qué relación existe entre la dimensión motivación y la significación de tareas en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017?

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación se justifica porque pretende llenar algunos vacíos respecto a la relación que existe entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral. Poniendo en práctica los conocimientos teóricos sobre la comunicación y la satisfacción de los trabajadores, para tomar decisiones que ayuden a mejorar el sistema de comunicación en la empresa de estudio.

Asimismo, la investigación contribuirá a que las empresas obtengan nuevos conocimientos sobre la comunicación interna y puedan efectuarla adecuadamente. Además, servirán como antecedentes a empresarios e investigadores que buscan incrementar la productividad, y determinar la relación de ambas variables mencionadas. A través de los resultados que puedan generar al culminar de esta

investigación se podrá ver qué puntos se cree que es necesario dar el mejoramiento correspondiente.

En muchas empresas no tienen un área que se encargue de efectuar correctamente la comunicación interna, y es por ello que existen empresas que a lo largo del tiempo, los colaboradores no se sienten conectados con su organización, y reflejan un aspecto negativo en el trabajado.

Un trabajador contento hablara muy bien de su organización y eso dará una buena imagen de la empresa, y generara que logre tener una buena reputación.

Además, podemos mencionar entonces que este trabajo de investigación se hace relevante ya que dentro de la universidad cesar vallejo no se ha encontrado tesis que enfoquen como saber medir si eficacia de la comunicación interna y como esta se relacione con la satisfacción laboral.

1.6. HIPÓTESIS

Hipótesis General

H1: Existe una relación significativa entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Hipótesis Específica.

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión informativa y las buenas condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión informativa y las buenas condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

H2: Existe una relación significativa entre la dimensión integración y el reconocimiento personal en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión integración y el reconocimiento personal en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

H3: Existe una relación significativa entre la dimensión motivación y la significación de tareas en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión motivación y la significación de tareas en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

1.7 OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Objetivos Específicos

O1: Determinar la relación que existe entre la dimensión informativa y las buenas condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

O2: Determinar la relación que existe entre la dimensión integración y el reconocimiento personal en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

O3: Determinar la relación que existe entre la dimensión motivación y la significación de tareas en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, porque se medirá la relación que existe entre la variable de la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral.

Para Hernández. R, Fernández. C, y Baptista, P. (2010):

En una investigación cuantitativa se intenta generalizar resultados encontrados una muestra a una colectividad mayor (población). También se busca que los estudios efectuados pueden replicarse. Al final, con los estudios cuantitativos se intenta explicar y predecir los fenómenos investigados buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que las metas principales la construcción y demostración de teorías (que explican y predicen)". (p.81)

Es de Nivel descriptivo correlacional pues su propósito es evaluar la relación que existe entre las dos variables.

Para Hernández. R, Fernández. C, y Baptista, P. (2010):

Los estudios correlacionales asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. La finalidad de los estudios correlacionales es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. (p, 85).

Tipo de investigación es aplicada porque se busca estudiar un tema del pasado, por medio de la recopilación de datos e información.

La presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal porque no se manipulará las variables.

Para Hernández. R, Fernández. C, y Baptista, P. (2010): "el diseño no experimental no tiene la intención de manipular variables, solo describir situaciones que ya existen en un lugar y tiempo para lograr analizarlos" (p.149).

2.2 Variables, Operalización

Variable 1: Eficacia de la comunicación interna

Concierno al grado en el cual se logran los objetivos dentro de una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través de los medios de comunicación. Para lograr esos objetivos es importante que los colaboradores estén bien informados, integrados y motivados

Dimensión 1: Informativa

Dimensión 2: Integración

Dimensión 3: Motivación

Variable 2: Satisfacción Laboral

Concierno al conjunto de actitudes que tiene el sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto. Para lograr la satisfacción en los colaboradores es importante que cuenten con buenas condiciones laborales, reconocimiento personal o social y la significación de tareas.

Dimensión 1: Buenas Condiciones Laborales

Dimensión 2: Reconocimiento Personal

Dimensión 3: Significación de tareas

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Eficacia de la comunicación interna	<p>Concierno al grado en el cual se logran los objetivos. (Manuel y José C., 1997 p,63)</p> <p>Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.</p> <p>(Andrade, 2005 p.17).</p>	<p>La eficacia de la comunicación interna en la empresa Arcos Dorados de Perú se analizara bajo las dimensiones de la informativa, integración y motivación, por medio de la encuesta con la escala de Likert.</p>	Informativa	<p>Herramientas de comunicación</p> <p>Comunicación descendente</p>
			Integración	<p>Comunicación interpersonal</p> <p>Actividades de integración</p>
			Motivación	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Estrategias motivacionales</p>

Satisfacción laboral	La satisfacción laboral puede definirse como el conjunto de actitudes que tiene el sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto (Gonzales, 2006. P, 117)	La satisfacción laboral en la empresa Arcos Dorados Perú se analizará para medir bajo las dimensiones de buenas condiciones laborales, reconocimiento personal y la significación de las tareas.	Buenas condiciones laborales	Condiciones físicas del entorno de trabajo Ambiente Laboral
			Reconocimiento personal	Desarrollo profesional y personal Reconocimiento del jefe y la empresa
			Significación de tareas	Disposición al trabajo en función del esfuerzo requerido Disposición al trabajo en función de la equidad con respecto a otras tareas

2.3 Población y muestra

Población

La población de esta investigación está conformada por todos los trabajadores de la Oficina de Arcos Dorados de Perú en el distrito de Miraflores, que suman un total de 35 trabajadores.

Muestra

Para obtener la muestra de esta población se utilizó la misma cantidad de 35 trabajadores porque la muestra es menor que 100, por lo que se denomina muestreo estadístico.

La unidad de análisis es cada uno de los trabajadores de la Oficina Arcos Dorados de Perú de Miraflores.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de encuesta

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de encuesta, que consta de un cuestionario de 18 ítems, que corresponde a la variable de la eficacia de la comunicación interna y a su vez se desprende las dimensiones siguientes: informativa, integración y motivación.

Asimismo, para la variable satisfacción laboral se realizó un cuestionario de 18 ítems que corresponde a las siguientes dimensiones: buenas condiciones laborales, reconocimiento personal o social y significación de tareas.

Instrumento cuestionario

En el instrumento se utilizó un cuestionario compuesto por 18 preguntas para cada variable, con respuestas de la escala de Likert, en donde las alternativas son las siguientes:

Ejemplo de la escala de Likert

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

Además, el cuestionario será llenado por los colaboradores que forman solo parte administrativa de la empresa Arcos Dorados de Perú.

Para Hernandez. R, Fernandez. C y Baptista, P. (2010) Un instrumento de recolección adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente (p. 185)

Valides de instrumento

En cuanto a la valides del contenido, se sometió el cuestionario al juicio de tres expertos, para determinar la coherencia y redacción de las preguntas. Además se siguieron las recomendaciones dadas por los expertos en el tema, antes de aplicarla. Para ello se utilizo el coeficiente de validez V de Aiken representado de la siguiente manera.

• COEFICIENTE DE V DE AIKEN

$$V = \frac{s}{n(c-1)}$$

Siendo:

S= la suma de si

Si= valor asignado por el juez i

n= número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración (2 en este caso)

Como resultado se obtuvo el 91 %, lo que da a la investigación mayor relevancia.
(Anexo 6)

Confiabilidad del instrumento

En esta investigación para obtener la confiabilidad del instrumento se utilizó el programa estadístico IBM SPSS, donde se desarrolló el alfa de Cronbach (Coeficiente de confiabilidad) la cual está orientada con un rango de cero hasta uno.

El resultado obtenido fue de 0,991 lo que significa que tiene una fiabilidad buena. Esta técnica hace referencia a que los ítems guardan correlación positiva.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	36

2.5 Métodos de análisis de datos

En esta investigación se obtienen datos cuantitativos porque es de nivel descriptivo, empleando el cuestionario de 36 ítems en total en escala de Likert. Por ello se utilizó el programa estadísticos IBM SPSS, donde los resultados obtenidos de la encuesta se trasladan al programa para obtener los gráficos, la tabla de frecuencia y porcentajes.

Asimismo, se aplica dos métodos:

Método descriptivo: Se presentan las tablas de frecuencia y gráficos en base a las preguntas utilizadas, con su respectiva interpretación a cada gráfico.

Método inferencial: Se contrasta la hipótesis, la cual medirá la relación que existe entre las dos variables y las dimensiones correspondientes.

2.6 Aspectos éticos

En esta investigación se respeta la autenticidad de los resultados, no se manipula la información obtenida del instrumento. Además, la encuesta aplicada es anónima, para respetar la identidad de la persona que labora en la empresa de Arcos Dorados de Perú.

Asimismo, se realizarán citas de autores para el marco teórico, la cual serán argumentadas en base a la cita y el lugar en estudio.

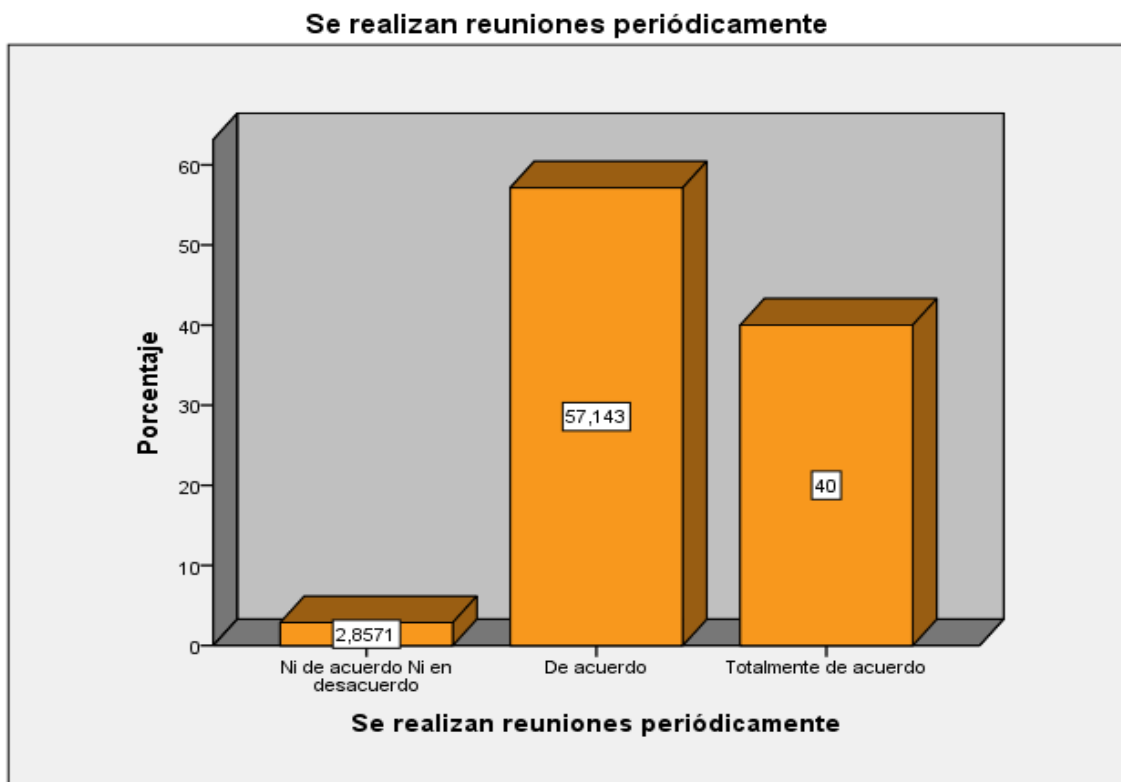
Por ello se citan de manera correcta a los autores que respaldan la investigación compuesta por las variables, dimensiones e indicadores. Además, se realiza la bibliografía en base a las normas del formato en APA.

III RESULTADOS

Tabla 1

Se realizan reuniones periódicamente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
Válidos De acuerdo	20	57,1	57,1	60,0
Totalmente de acuerdo	14	40,0	40,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 1



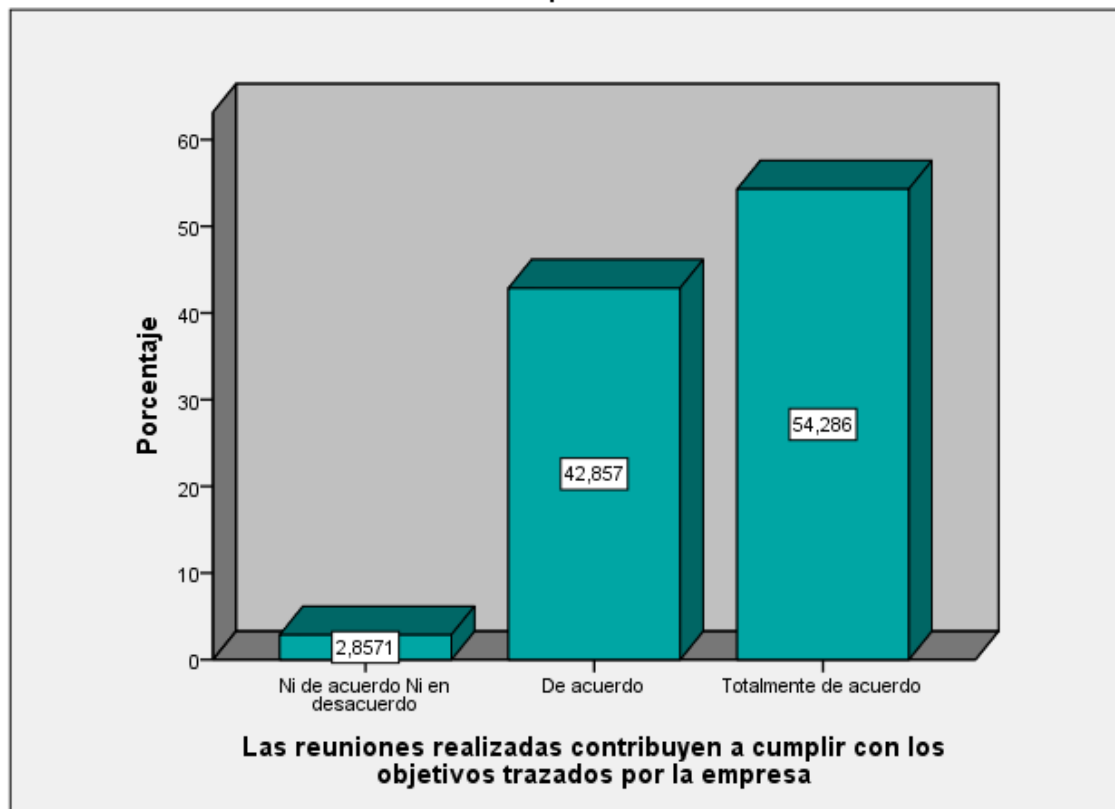
Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si las reuniones se realizan periódicamente, el resultado arrojó que un 57,143 % está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 2

Las reuniones realizadas contribuyen a cumplir con los objetivos trazados por la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
Válidos De acuerdo	15	42,9	42,9	45,7
Totalmente de acuerdo	19	54,3	54,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 2

Las reuniones realizadas contribuyen a cumplir con los objetivos trazados por la empresa



Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si las reuniones realizadas contribuyen a cumplir con los objetivos trazados por la empresa, el resultado arrojó que un 54,286% está totalmente de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

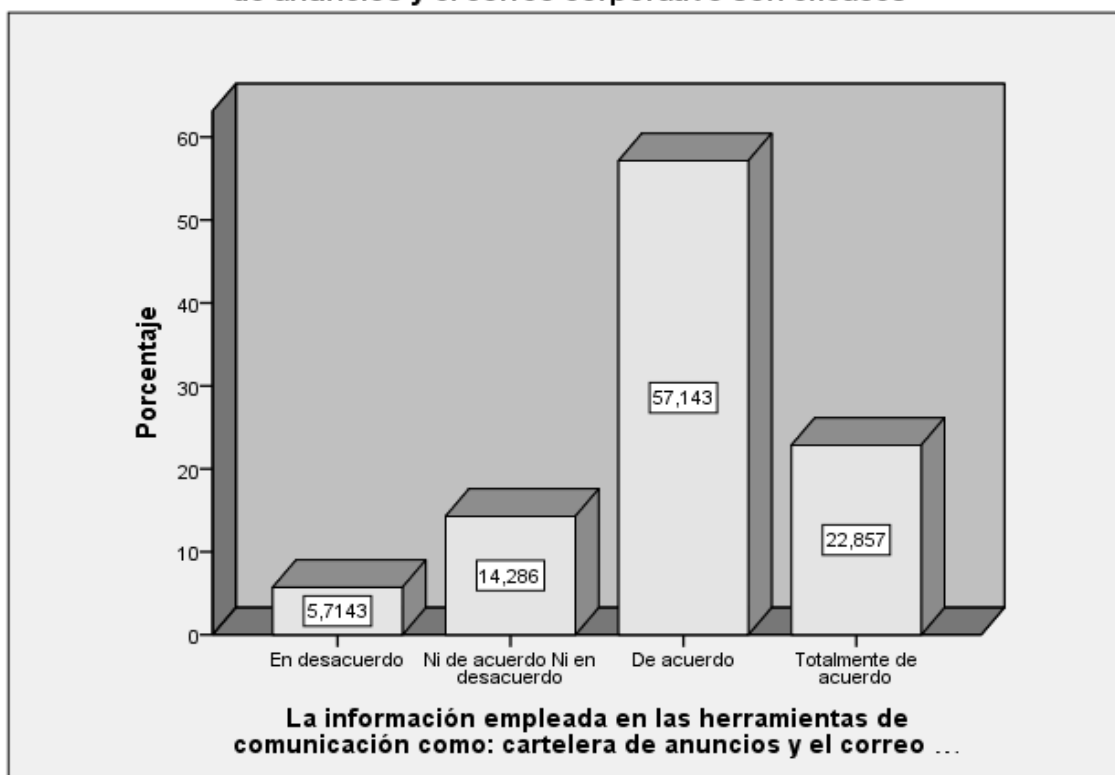
Tabla 3

La información empleada en las herramientas de comunicación como: cartelera de anuncios y el correo corporativo son eficaces

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	5	14,3	14,3	20,0
De acuerdo	20	57,1	57,1	77,1
Totalmente de acuerdo	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 3

La información empleada en las herramientas de comunicación como: cartelera de anuncios y el correo corporativo son eficaces



Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si la información empleada en las herramientas de comunicación como: cartelera de anuncios y el correo corporativo son eficaces, el resultado arrojo que un 57,143 % está de acuerdo contra un 5,7143% se encuentra en desacuerdo.

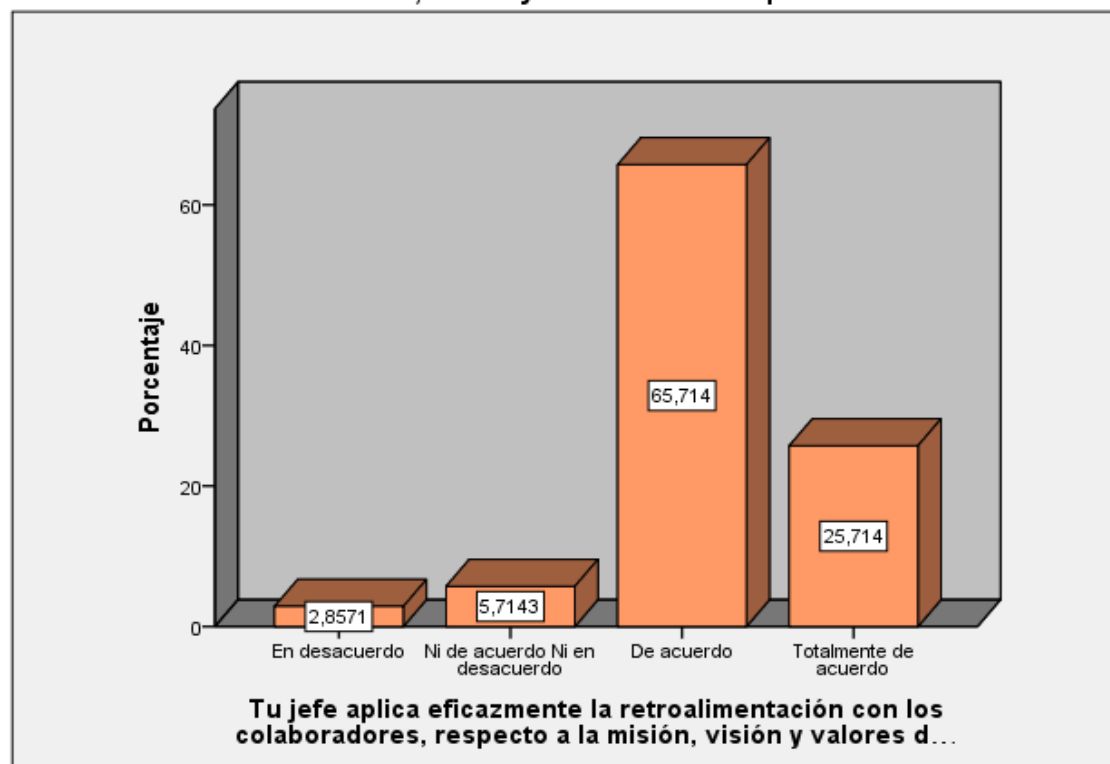
Tabla 4

Tu jefe aplica eficazmente la retroalimentación con los colaboradores, respecto a la misión, visión y valores de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	5,7	5,7	8,6
De acuerdo	23	65,7	65,7	74,3
Totalmente de acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 4

Tu jefe aplica eficazmente la retroalimentación con los colaboradores, respecto a la misión, visión y valores de la empresa



Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si el jefe aplica eficazmente la retroalimentación con los colaboradores, respecto a la misión, visión y valores de la empresa, el resultado arrojó que un 65,714% está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra en desacuerdo.

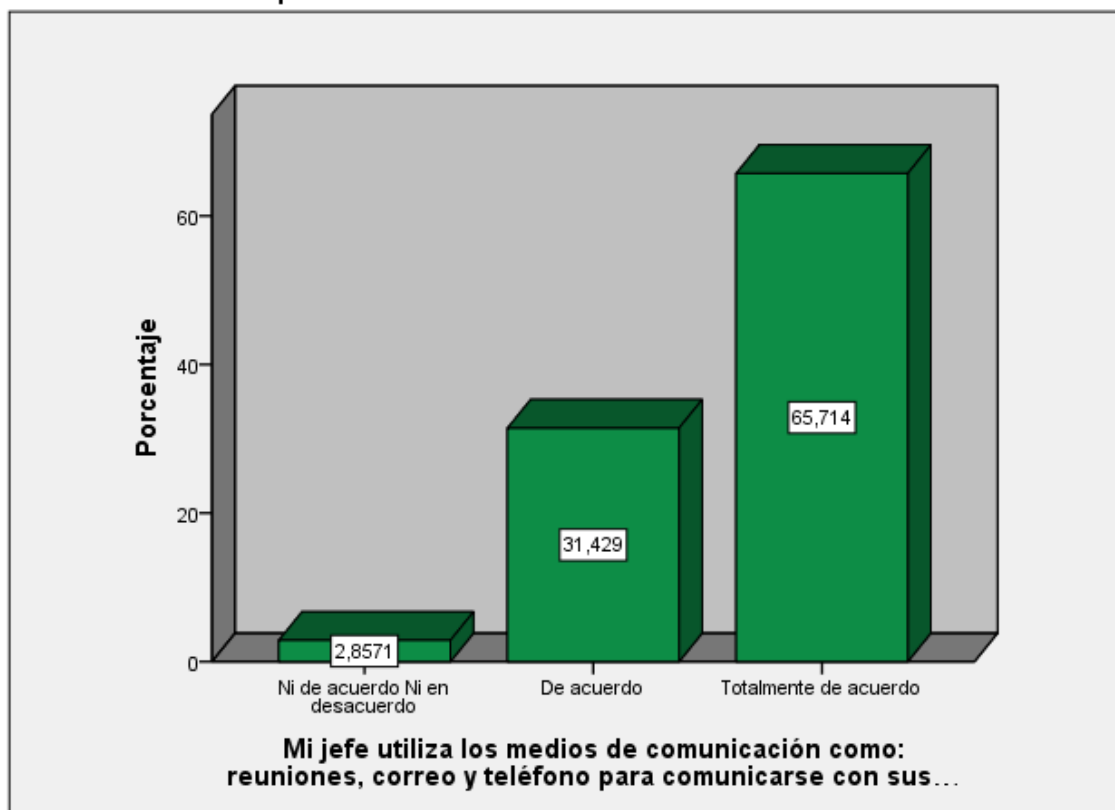
Tabla 5

Mi jefe utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo y teléfono para comunicarse con sus colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
Válidos De acuerdo	11	31,4	31,4	34,3
Totalmente de acuerdo	23	65,7	65,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 5

Mi jefe utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo y teléfono para comunicarse con sus colaboradores

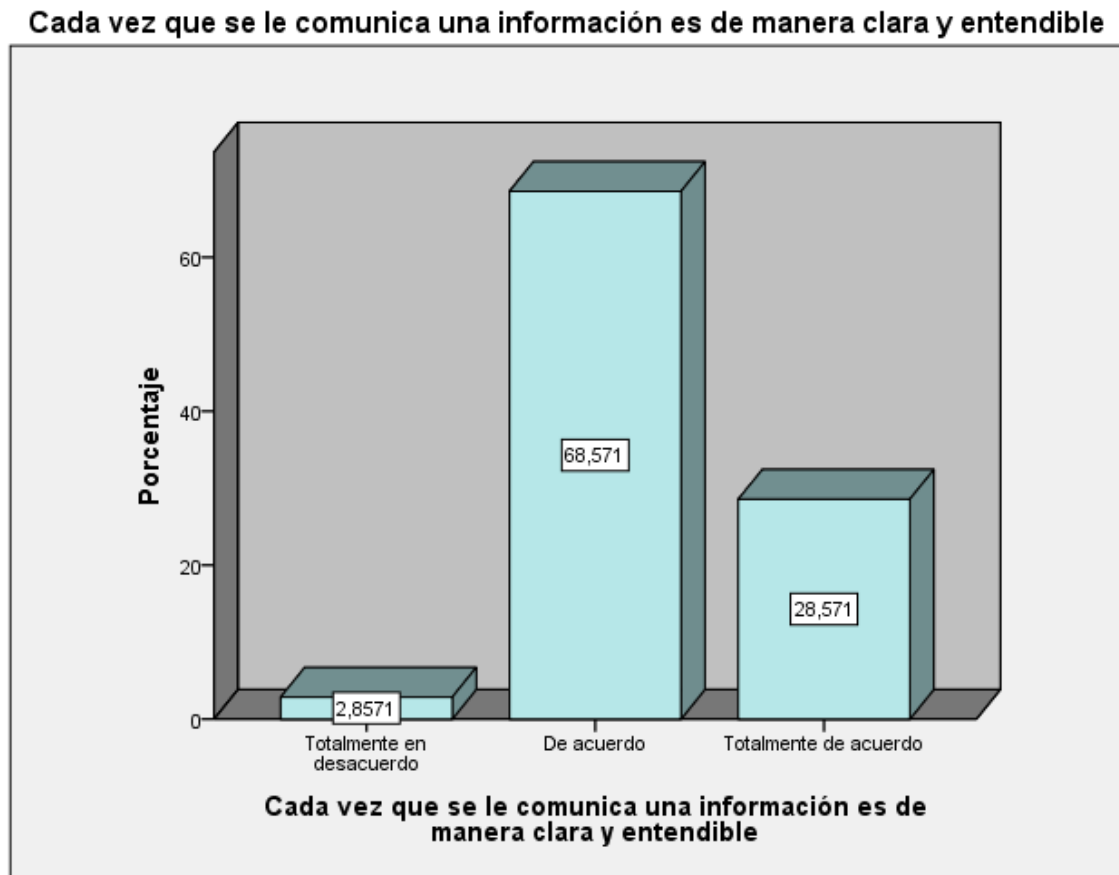


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si el jefe utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo y teléfono para comunicarse con sus colaboradores, el resultado arrojó que un 65,714% está totalmente de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 6

Cada vez que se le comunica una información es de manera clara y entendible				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9
	De acuerdo	24	68,6	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 6

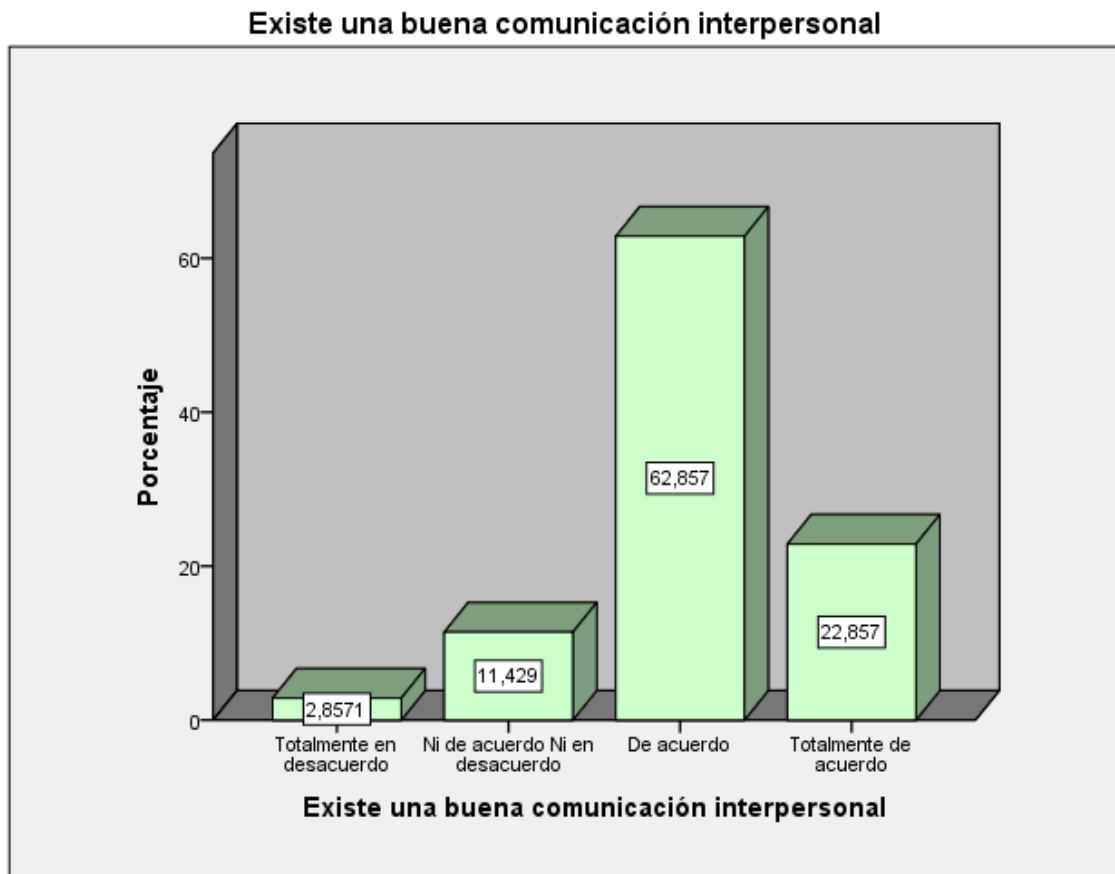


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si la información que se transmite es de manera clara y entendible, el resultado arrojó que un 68,571% está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 7

Existe una buena comunicación interpersonal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	11,4	14,3
	De acuerdo	22	62,9	77,1
	Totalmente de acuerdo	8	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 7

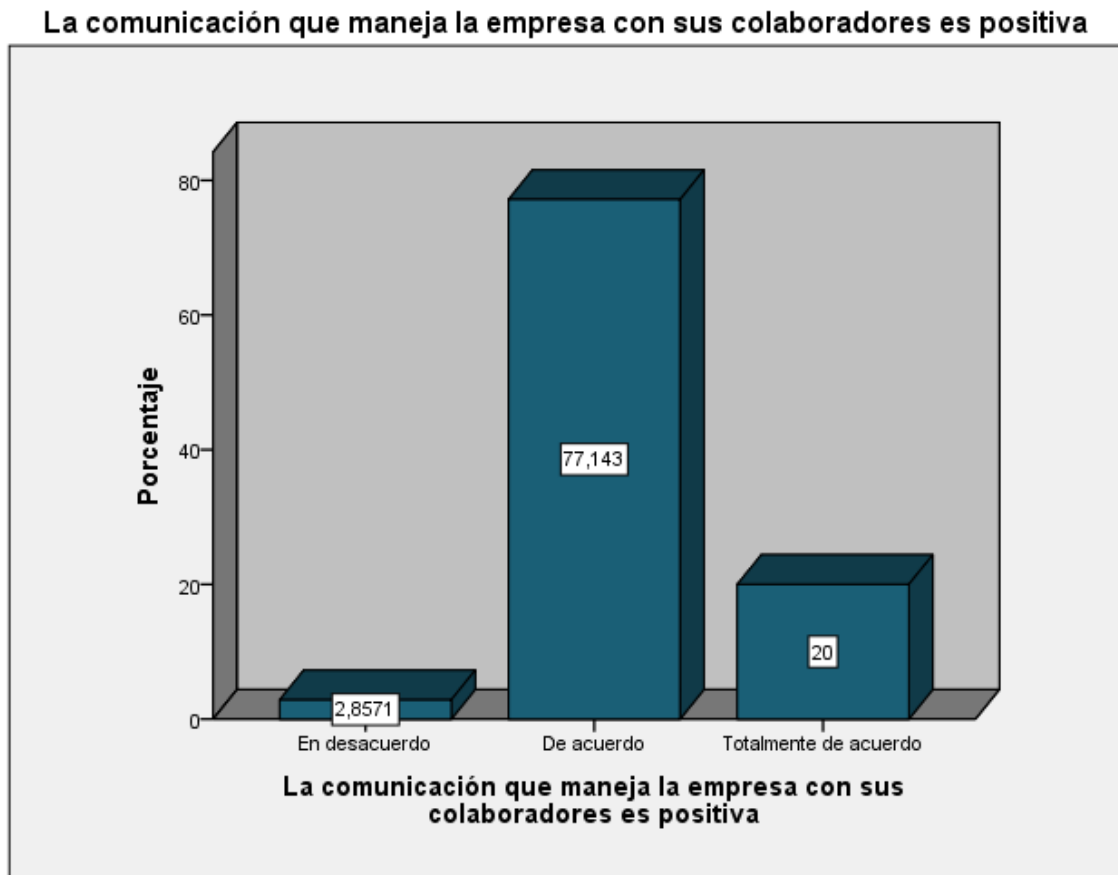


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si existe una buena comunicación interpersonal, el resultado arrojó que un 62,857% está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

La comunicación que maneja la empresa con sus colaboradores es positiva				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2,9	2,9
	De acuerdo	27	77,1	80,0
	Totalmente de acuerdo	7	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 8

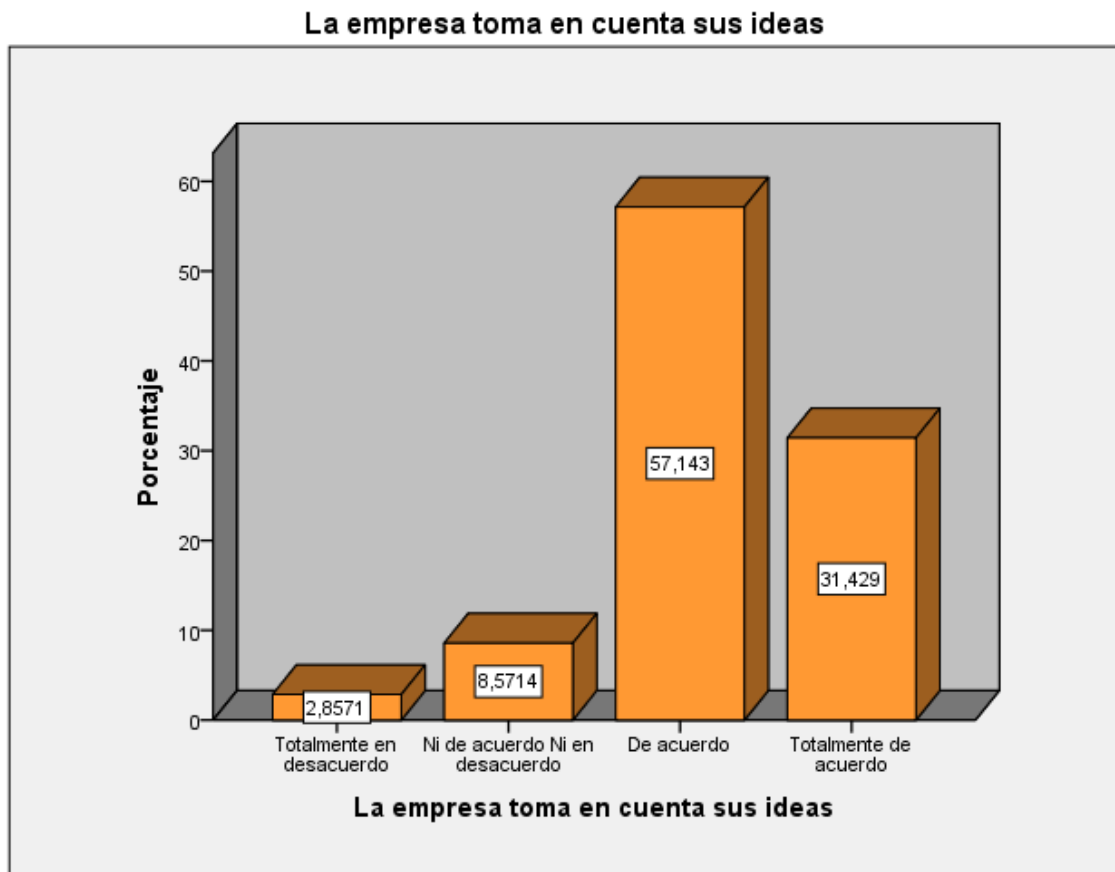


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si la comunicación que maneja la empresa con sus colaboradores es positiva, el resultado arrojó que un 77,143 % está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 9

La empresa toma en cuenta sus ideas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3	8,6	11,4
	De acuerdo	20	57,1	68,6
	Totalmente de acuerdo	11	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 9



Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si la empresa toma en cuenta sus ideas, el resultado arrojó que un 57,143% está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 10

Participa de las actividades que realiza su organización				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2,9	2,9
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	5,7	8,6
	De acuerdo	22	62,9	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 10

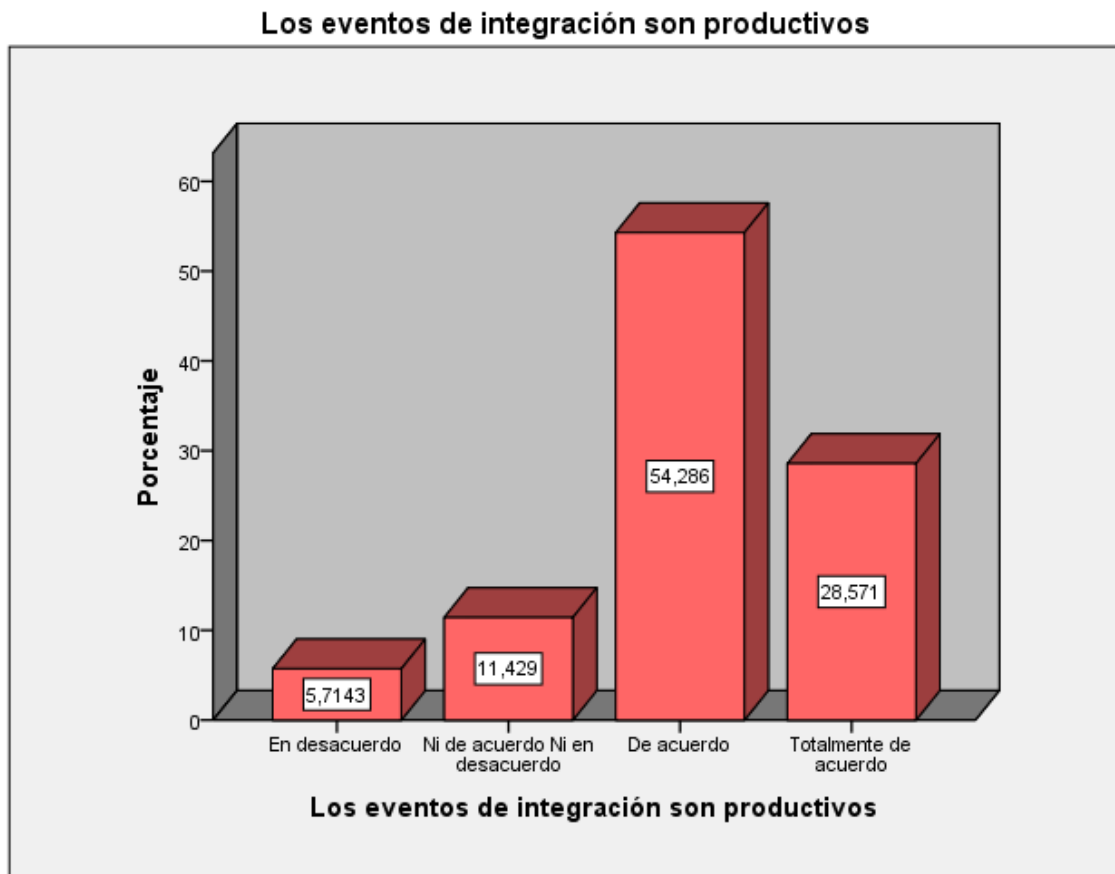


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si los colaboradores participan de las actividades que realiza su organización, el resultado arrojó que un 62,857% está de acuerdo contra un 2,8571% en desacuerdo.

Tabla 11

Los eventos de integración son productivos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	2	5,7	5,7
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	11,4	17,1
	De acuerdo	19	54,3	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 11



Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si los eventos de integración son productivos, el resultado arrojó que un 54,286% está de acuerdo contra un 5,7143% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 12

La organización realiza agasajo de cumpleaños para sus colaboradores				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2,9	2,9
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	5	14,3	17,1
	De acuerdo	18	51,4	68,6
	Totalmente de acuerdo	11	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 12

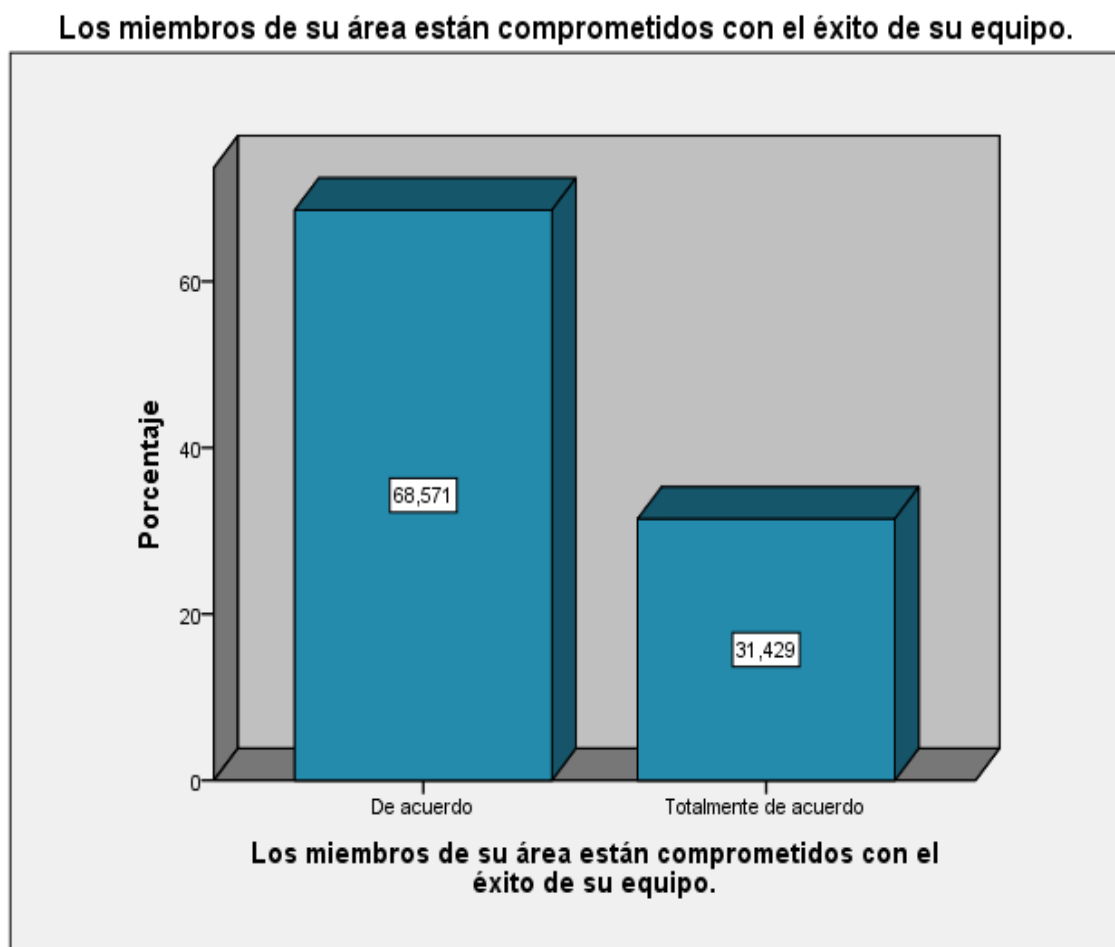


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si la organización realiza agasajo de cumpleaños para sus colaboradores, el resultado arrojó que un 51,429% está de acuerdo contra un 2,8571% en desacuerdo.

Tabla 13

Los miembros de su área están comprometidos con el éxito de su equipo.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	24	68,6	68,6	68,6
Válidos Totalmente de acuerdo	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 13



Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si los miembros de su área están comprometidos con el éxito de su equipo, el resultado arrojó que un 68,2571% está de acuerdo contra un 31,429% se encuentra totalmente de acuerdo.

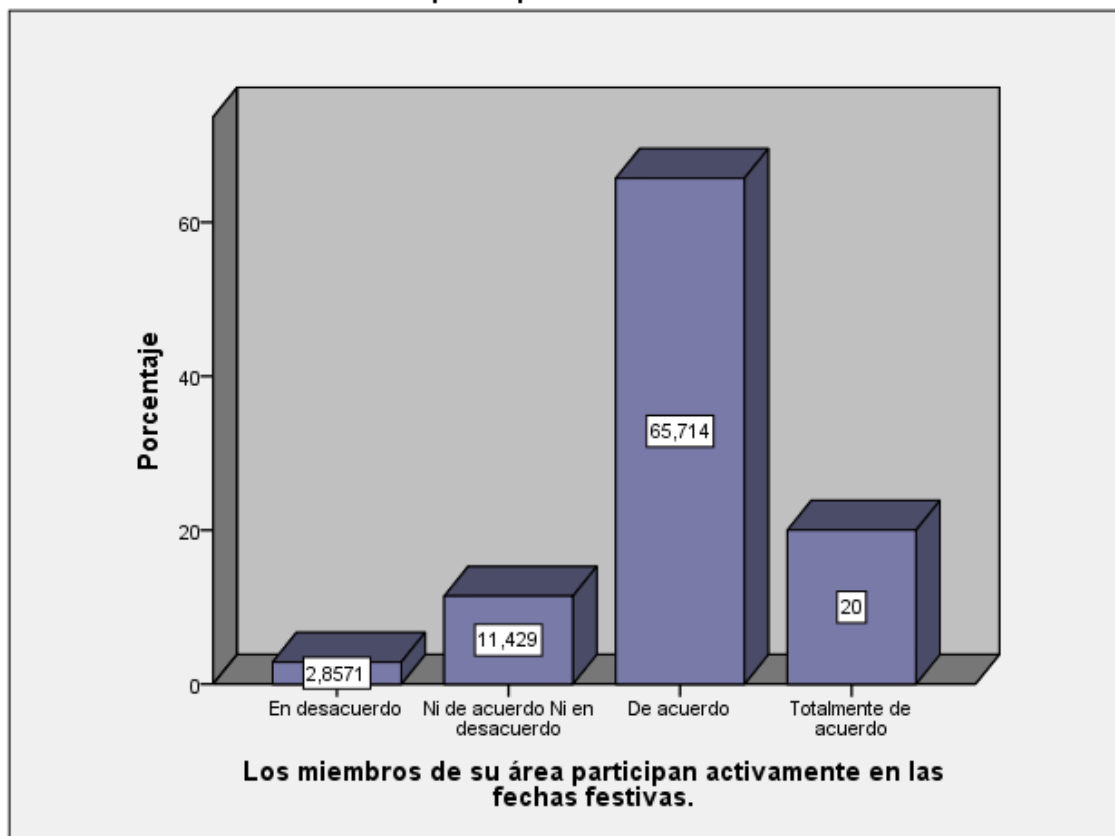
Tabla 14

Los miembros de su área participan activamente en las fechas festivas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	14,3
De acuerdo	23	65,7	65,7	80,0
Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 14

Los miembros de su área participan activamente en las fechas festivas.

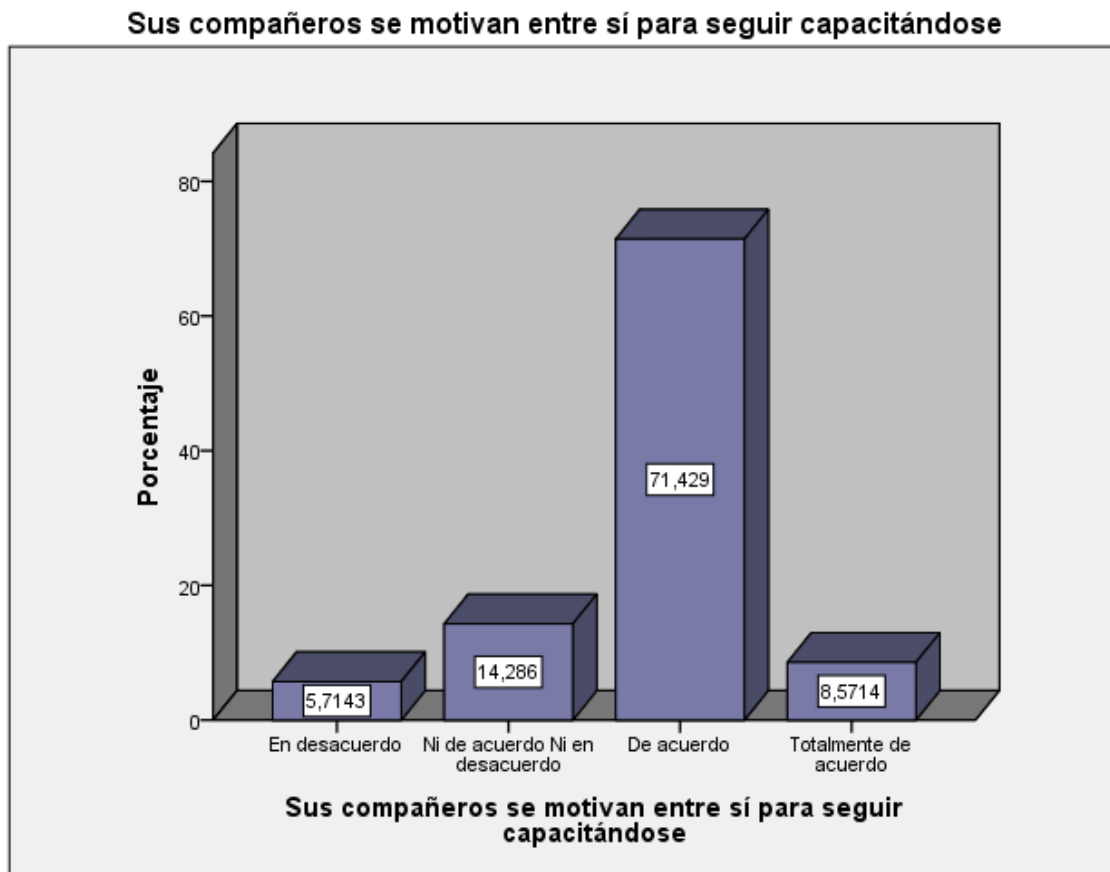


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si los miembros de su área participan activamente en las fechas festivas, el resultado arrojó que un 65,714% está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 15

Sus compañeros se motivan entre sí para seguir capacitándose				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	2	5,7	5,7
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	5	14,3	20,0
	De acuerdo	25	71,4	91,4
	Totalmente de acuerdo	3	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 15

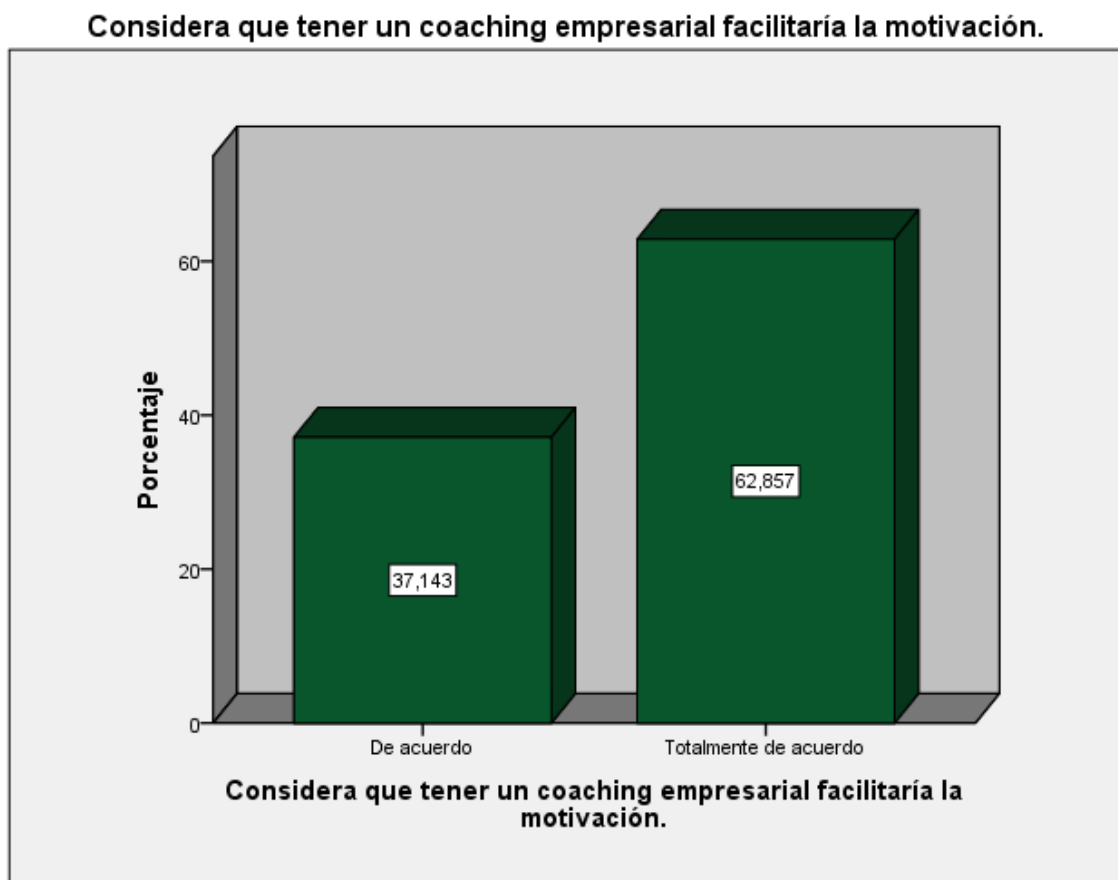


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si sus compañeros se motivan entre sí para seguir capacitándose, el resultado arrojó que un 71,429% está de acuerdo contra un 5,7143% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 16

Considera que tener un coaching empresarial facilitaría la motivación.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	13	37,1	37,1	37,1
Válidos Totalmente de acuerdo	22	62,9	62,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 16

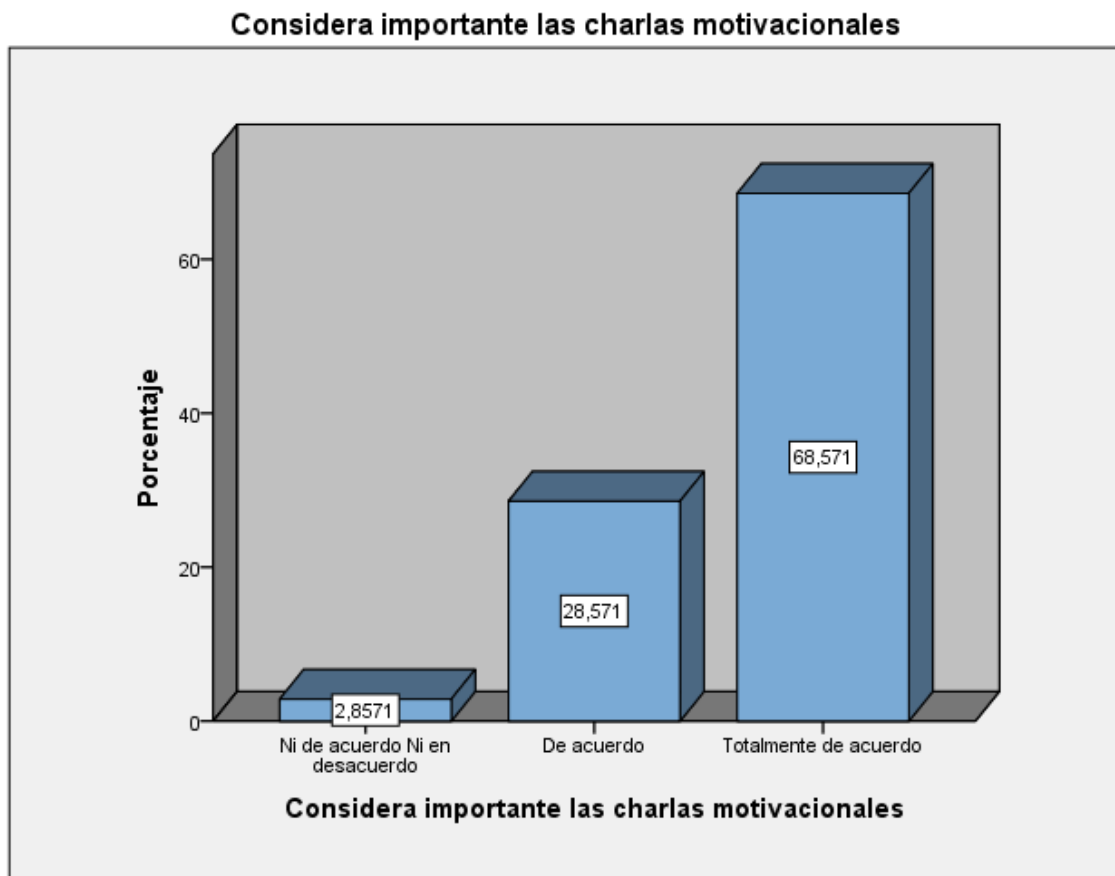


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si es necesario tener un coaching empresarial que facilite la motivación, el resultado arrojó que un 62,857% está totalmente de acuerdo contra un 37,143% se encuentra de acuerdo.

Tabla 17

Considera importante las charlas motivacionales				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
Válidos De acuerdo	10	28,6	28,6	31,4
Totalmente de acuerdo	24	68,6	68,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 17

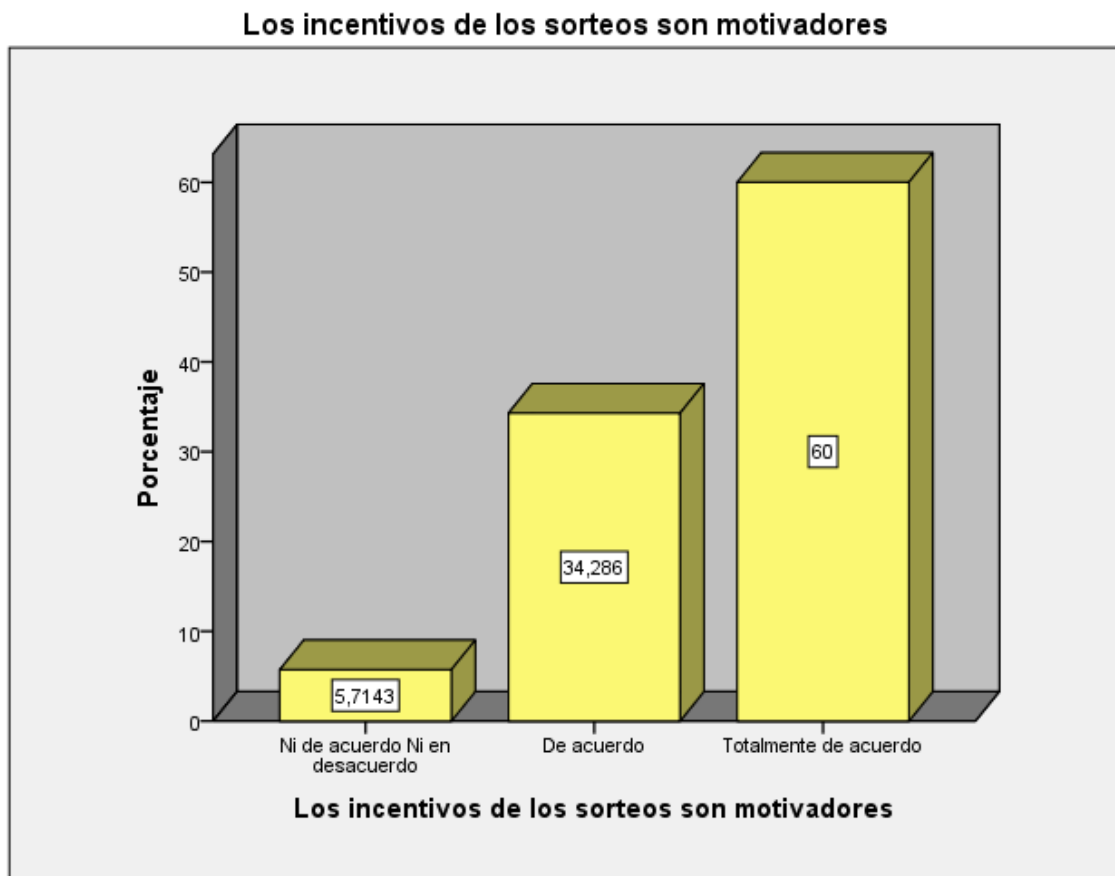


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si para los colaboradores son importantes las charlas motivacionales, el resultado arrojó que un 68,571% está totalmente de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 18

Los incentivos de los sorteos son motivadores				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
Válidos De acuerdo	12	34,3	34,3	40,0
Totalmente de acuerdo	21	60,0	60,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 18



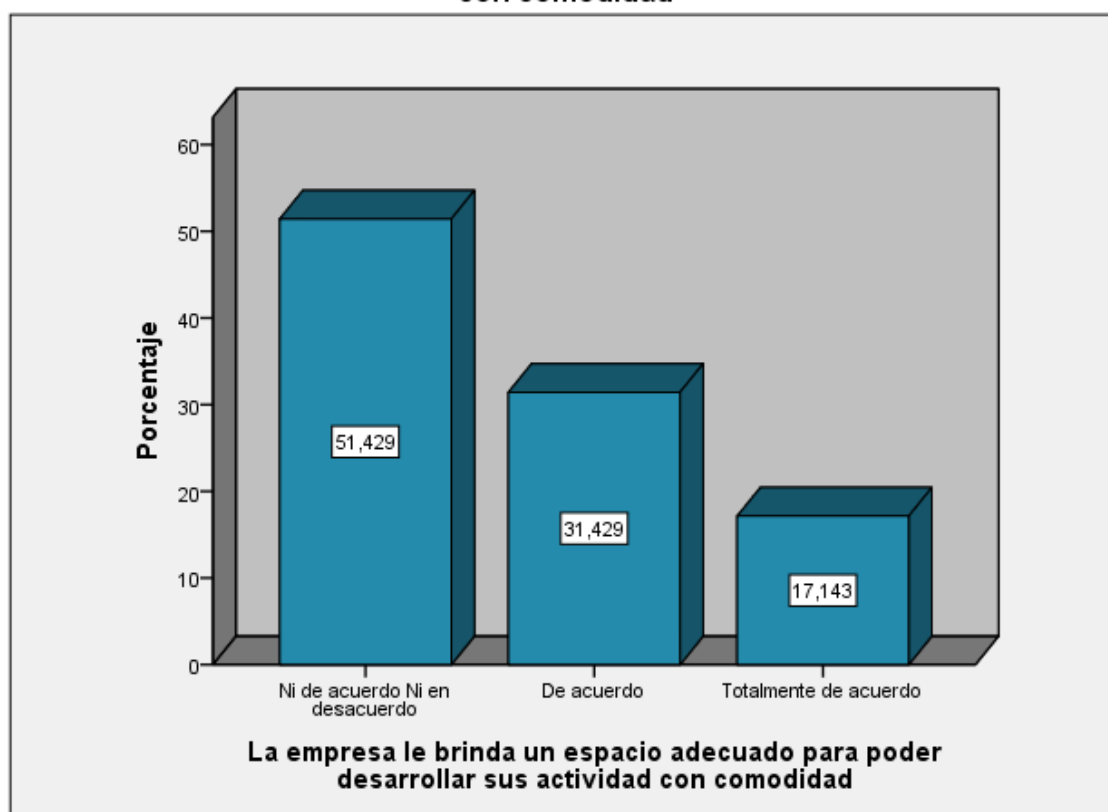
Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si los incentivos de los sorteos son motivadores, el resultado arrojó que un 60% está totalmente de acuerdo contra un 5,7143% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 19

La empresa le brinda un espacio adecuado para poder desarrollar sus actividad con comodidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	18	51,4	51,4	51,4
Válidos De acuerdo	11	31,4	31,4	82,9
Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 19

La empresa le brinda un espacio adecuado para poder desarrollar sus actividad con comodidad



Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si la empresa le brinda un espacio adecuado para poder desarrollar sus actividades con comodidad, el resultado arrojó que un 51,429% está ni de acuerdo ni en desacuerdo contra un 17,143% se encuentra totalmente de acuerdo.

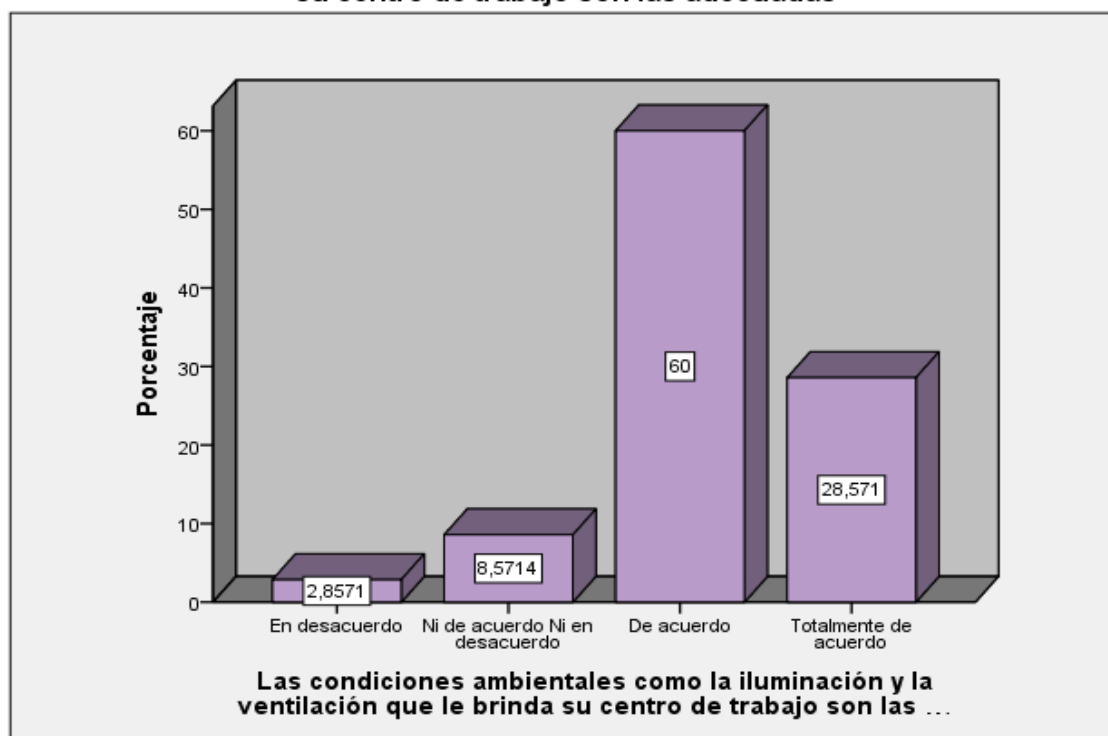
Tabla 20

Las condiciones ambientales como la iluminación y la ventilación que le brinda su centro de trabajo son las adecuadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3	8,6	8,6	11,4
De acuerdo	21	60,0	60,0	71,4
Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 20

Las condiciones ambientales como la iluminación y la ventilación que le brinda su centro de trabajo son las adecuadas

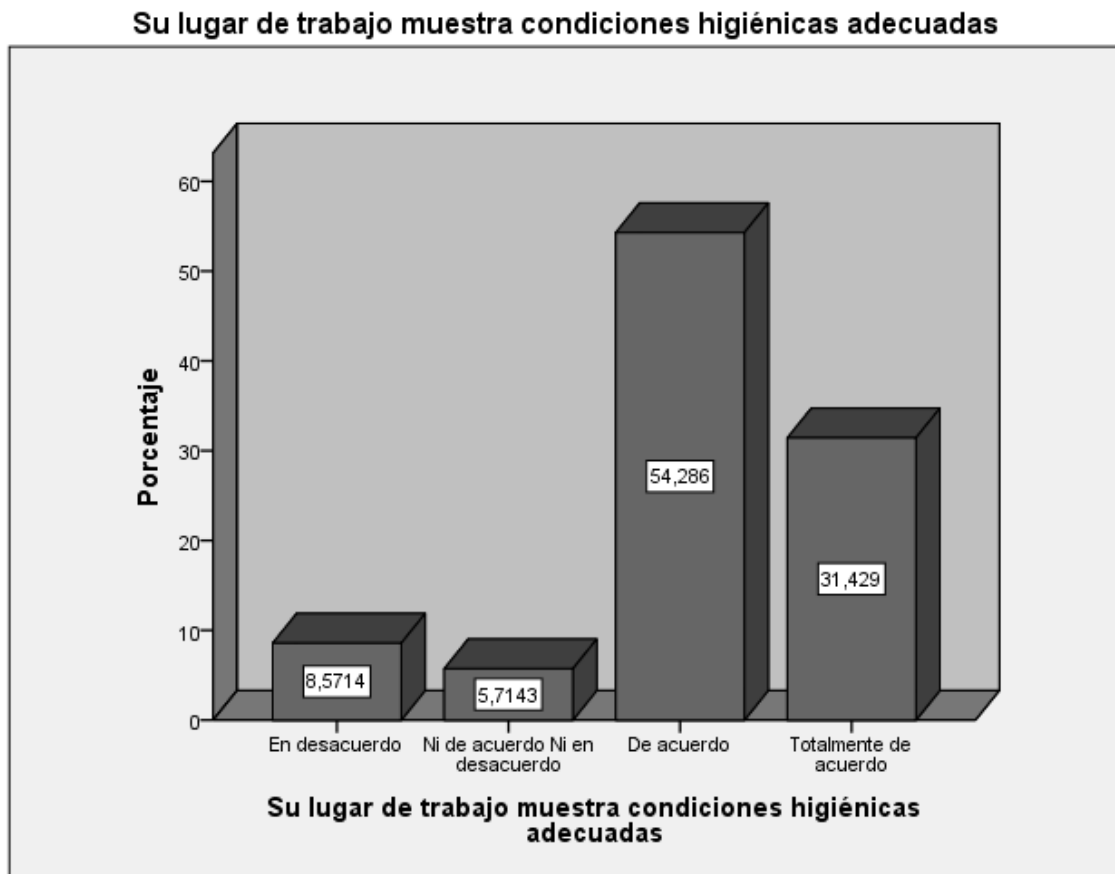


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si las condiciones ambientales como la iluminación y la ventilación que le brinda su centro de trabajo son las adecuadas, el resultado arrojó que un 60% está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 21

Su lugar de trabajo muestra condiciones higiénicas adecuadas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	3	8,6	8,6
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	5,7	14,3
	De acuerdo	19	54,3	68,6
	Totalmente de acuerdo	11	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 21

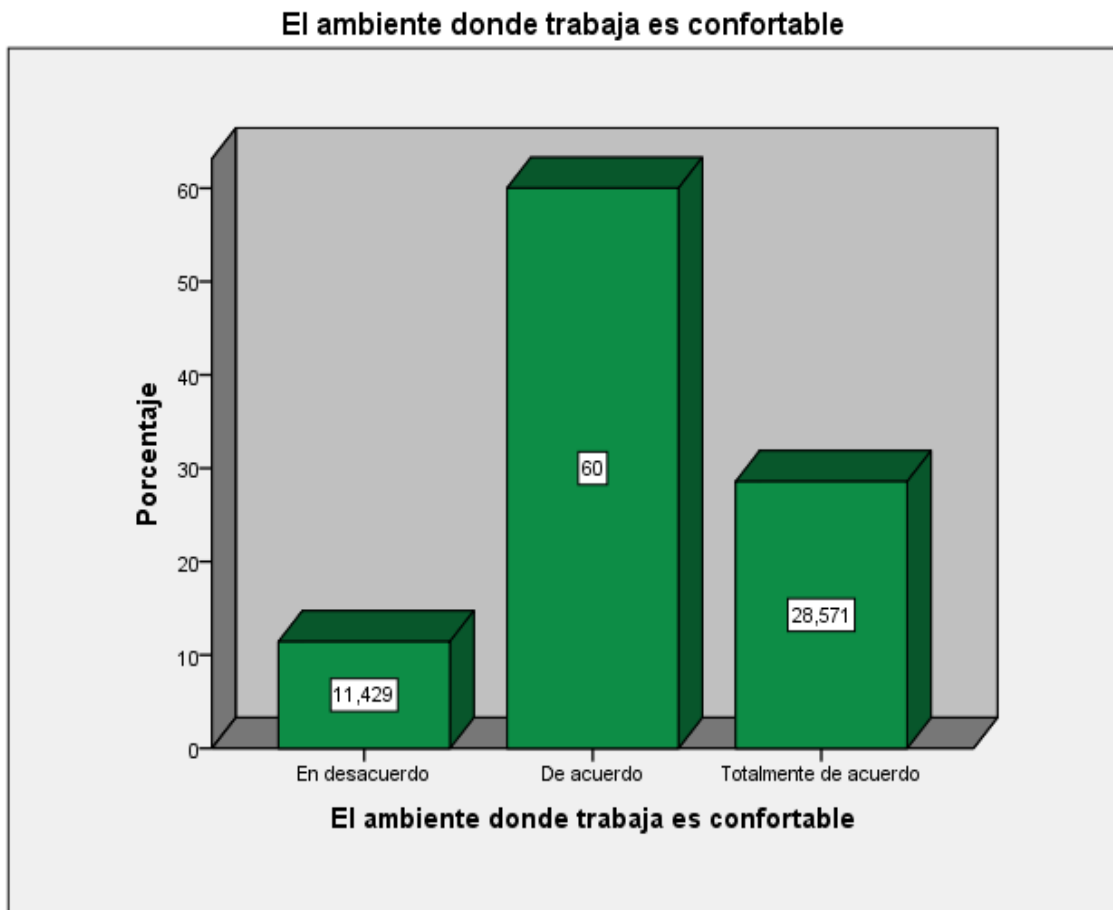


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si su lugar de trabajo muestra condiciones higiénicas adecuadas, el resultado arrojó que un 54,286% está de acuerdo contra un 5,7143% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 22

El ambiente donde trabaja es confortable				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	4	11,4	11,4
	De acuerdo	21	60,0	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 22

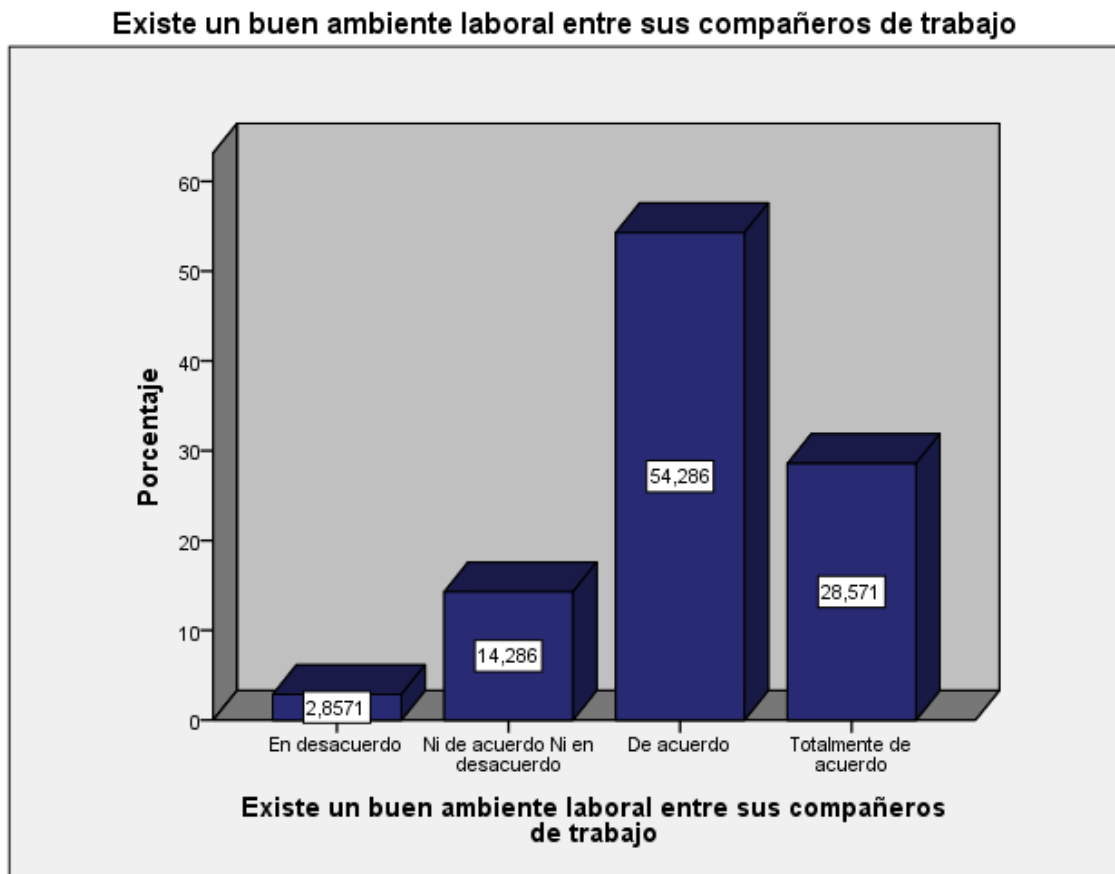


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si el ambiente donde se trabaja es confortable, el resultado arrojó que un 60% está de acuerdo contra un 11,429% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 23

Existe un buen ambiente laboral entre sus compañeros de trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2,9	2,9
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	5	14,3	17,1
	De acuerdo	19	54,3	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 23

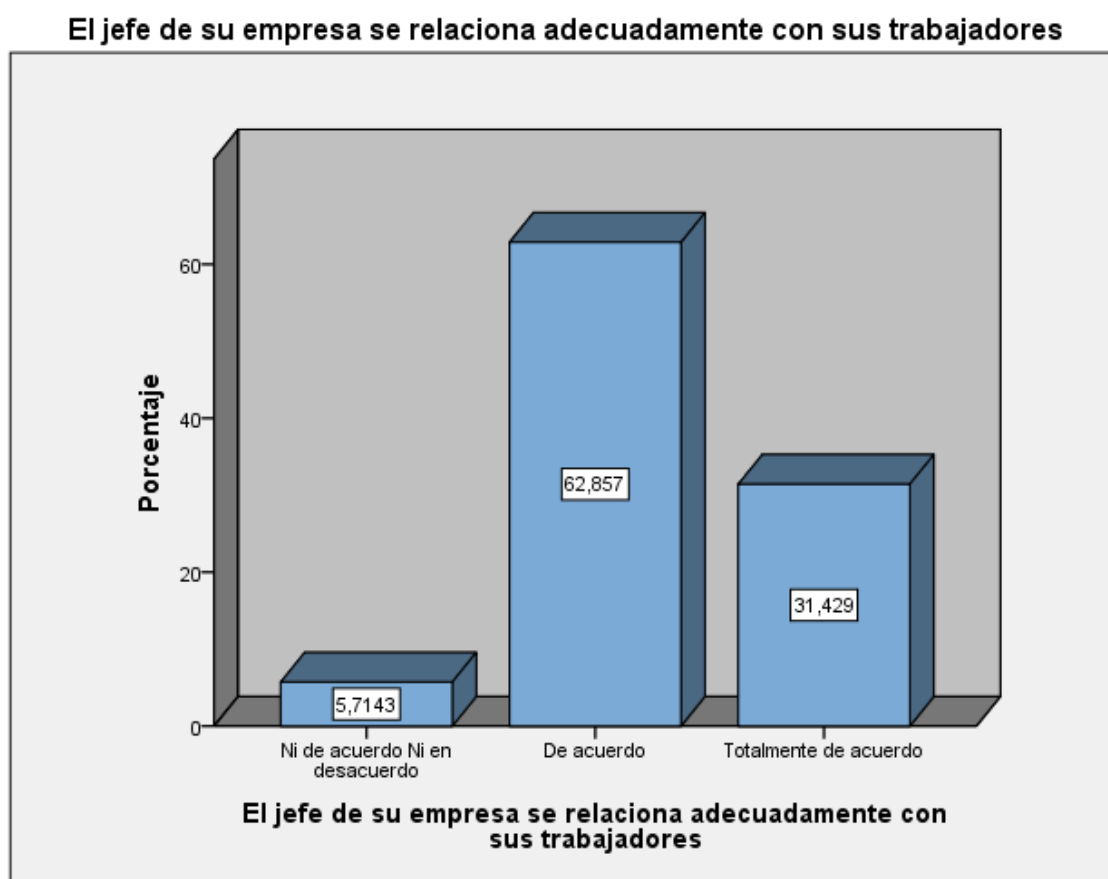


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si existe un buen ambiente laboral entre sus compañeros de trabajo, el resultado arrojó que un 54,286% está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 24

El jefe de su empresa se relaciona adecuadamente con sus trabajadores				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
Válidos De acuerdo	22	62,9	62,9	68,6
Totalmente de acuerdo	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 24



Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si el jefe de la empresa se relaciona adecuadamente con sus trabajadores, el resultado arrojó que un 62,857% está de acuerdo contra un 5,7143% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 25

Mi trabajo me hace sentir realizado como persona y profesionalmente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
Válidos De acuerdo	23	65,7	65,7	74,3
Totalmente de acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 25



Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si el trabajo le hace sentir realizado como persona y profesionalmente, el resultado arrojó que un 65,714% está de acuerdo contra un 8,5714% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

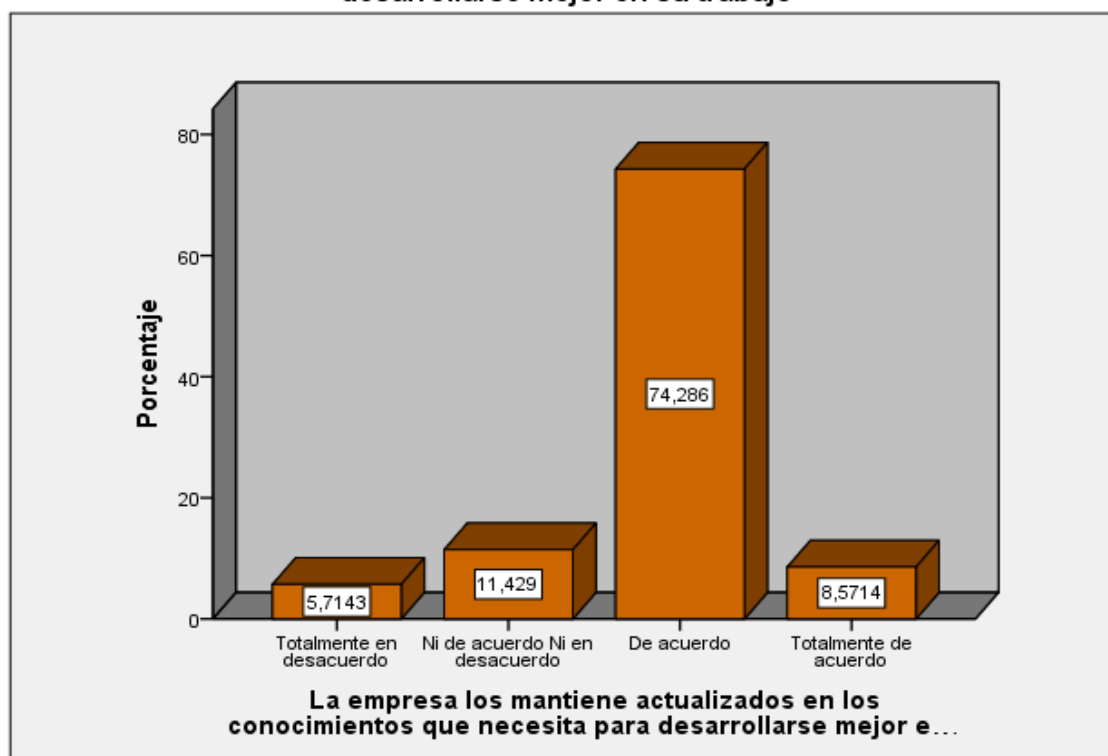
Tabla 26

La empresa los mantiene actualizados en los conocimientos que necesita para desarrollarse mejor en su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	17,1
De acuerdo	26	74,3	74,3	91,4
Totalmente de acuerdo	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 26

La empresa los mantiene actualizados en los conocimientos que necesita para desarrollarse mejor en su trabajo

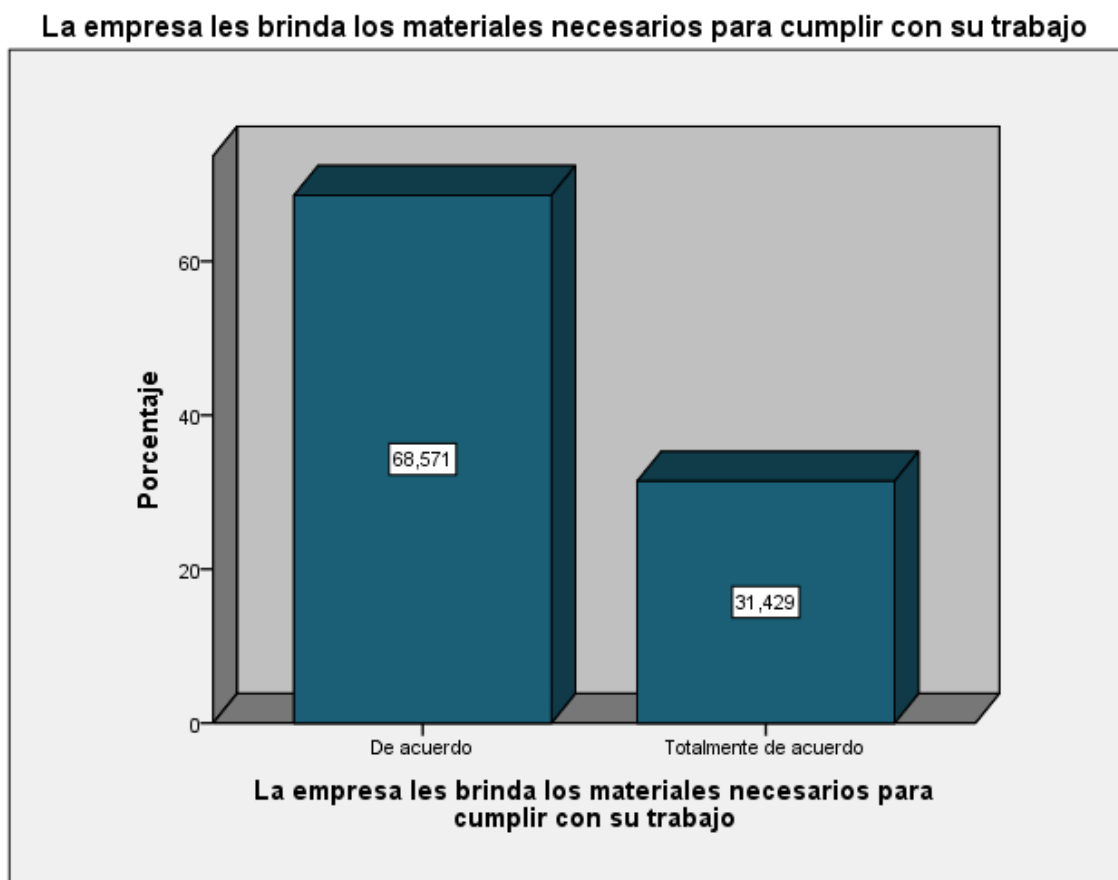


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si la empresa los mantiene actualizados e los conocimientos que necesita para desarrollarse mejor en su trabajo, el resultado arrojó que un 74,286% está de acuerdo contra un 5,7143% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 27

La empresa les brinda los materiales necesarios para cumplir con su trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	24	68,6	68,6	68,6
Válidos Totalmente de acuerdo	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 27

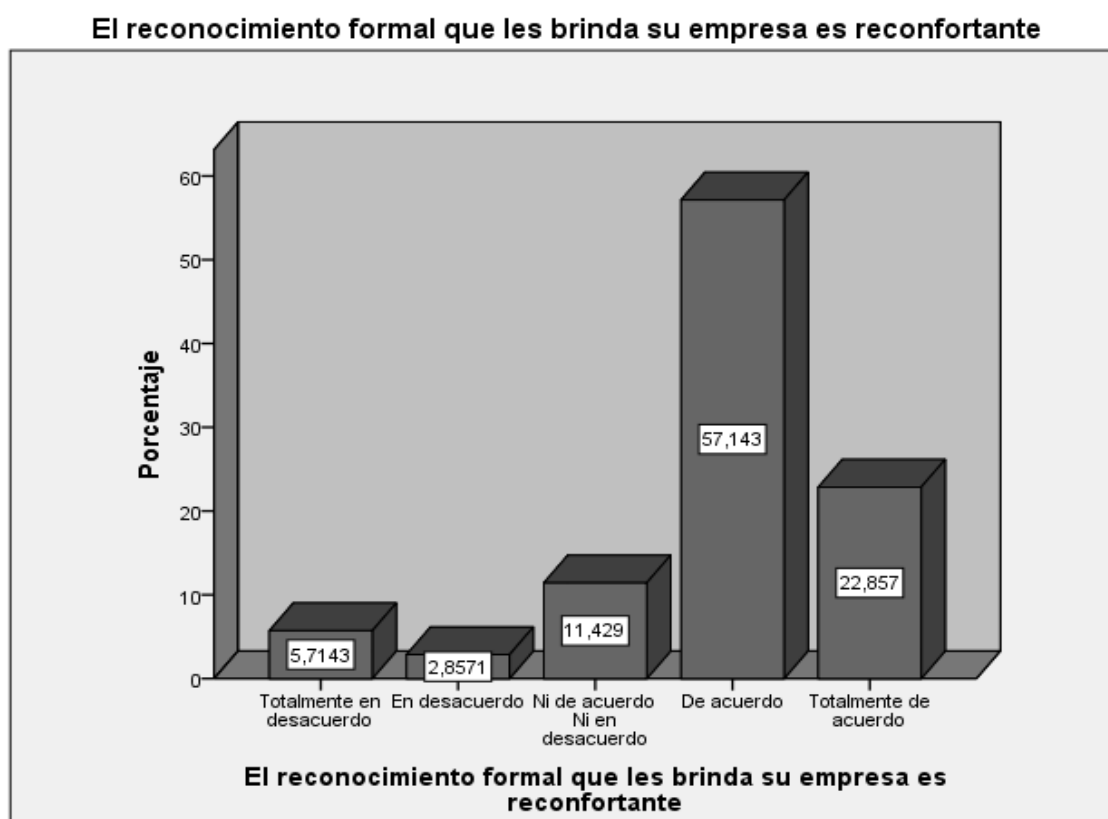


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si la empresa le brinda los materiales necesarios para cumplir con su trabajo, el resultado arrojó que un 68,571% está de acuerdo contra un 31,429% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 28

El reconocimiento formal que les brinda su empresa es reconfortante				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	2	5,7	5,7
	En desacuerdo	1	2,9	8,6
Válidos	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	11,4	20,0
	De acuerdo	20	57,1	77,1
	Totalmente de acuerdo	8	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 28



Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si el reconocimiento formal que le brinda su empresa es reconfortante, el resultado arrojó que un 57,143% está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 29

Siento que recibo un buen trato por parte de mi organización				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2,9	2,9
	De acuerdo	21	60,0	62,9
	Totalmente de acuerdo	13	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 29

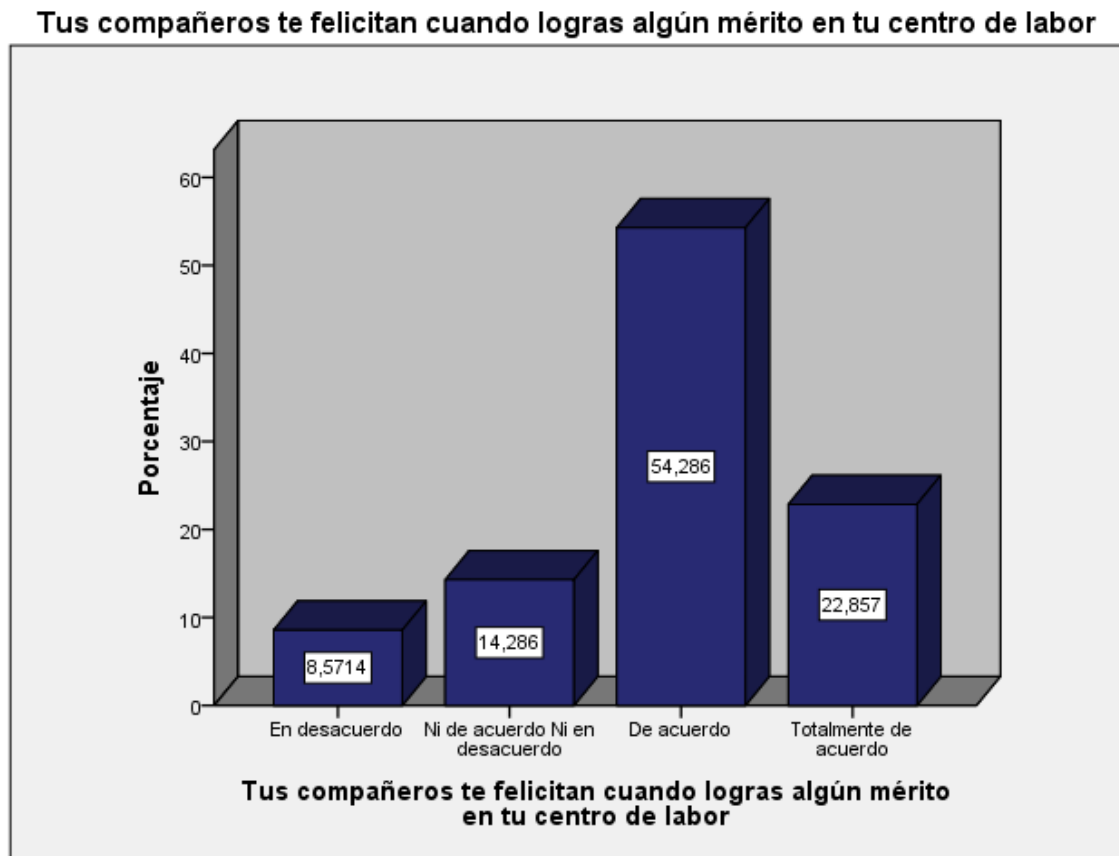


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si los colaboradores reciben un buen trato por parte de su organización, el resultado arrojó que un 60% está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 30

Tus compañeros te felicitan cuando logras algún mérito en tu centro de labor				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	3	8,6	8,6
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	5	14,3	22,9
	De acuerdo	19	54,3	77,1
	Totalmente de acuerdo	8	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 30



Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si sus compañeros le felicitan cuando logran algún mérito en su centro de labor, el resultado arrojó que un 54,286% está de acuerdo contra un 8,5714% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 31

Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2,9	2,9
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	5,7	8,6
	De acuerdo	25	71,4	80,0
	Totalmente de acuerdo	7	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 31

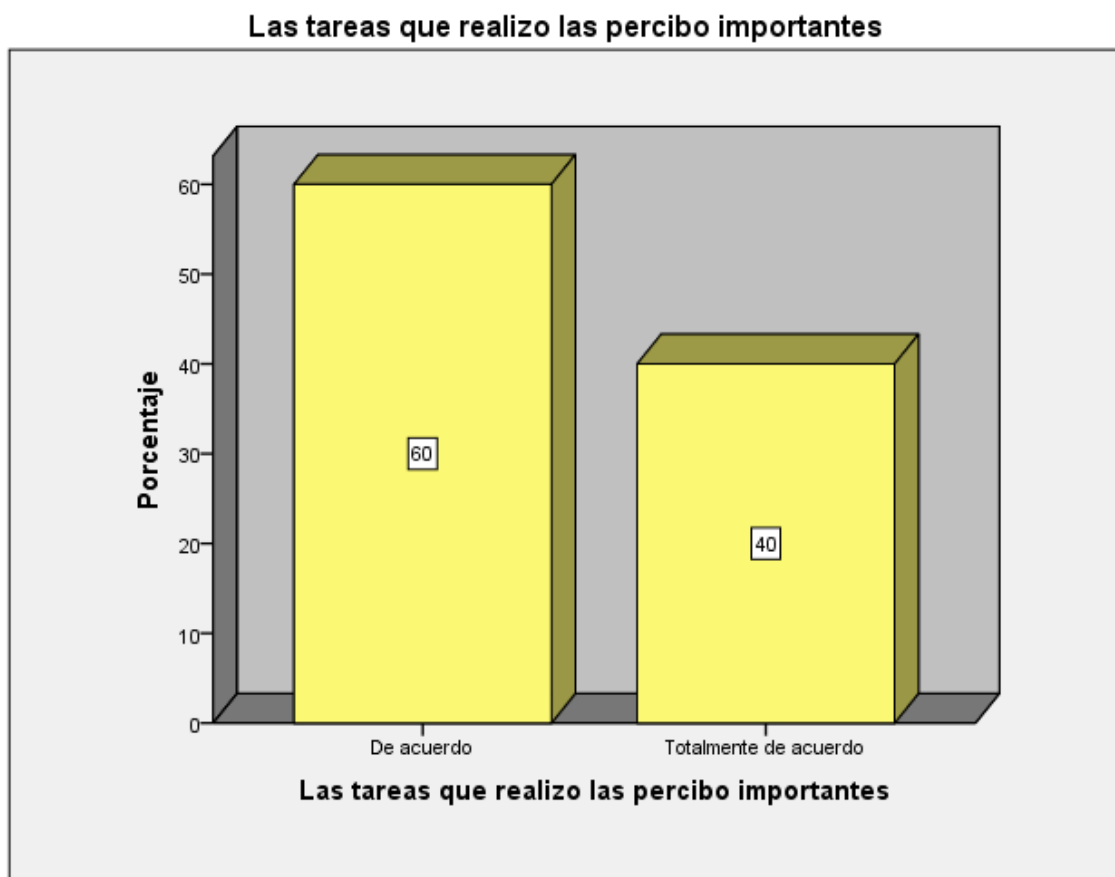


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si el trabajo que realizan es justo para su manera de ser, el resultado arrojó que un 71,429% está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 32

Las tareas que realizo las percibo importantes				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	21	60,0	60,0	60,0
Válidos Totalmente de acuerdo	14	40,0	40,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 32

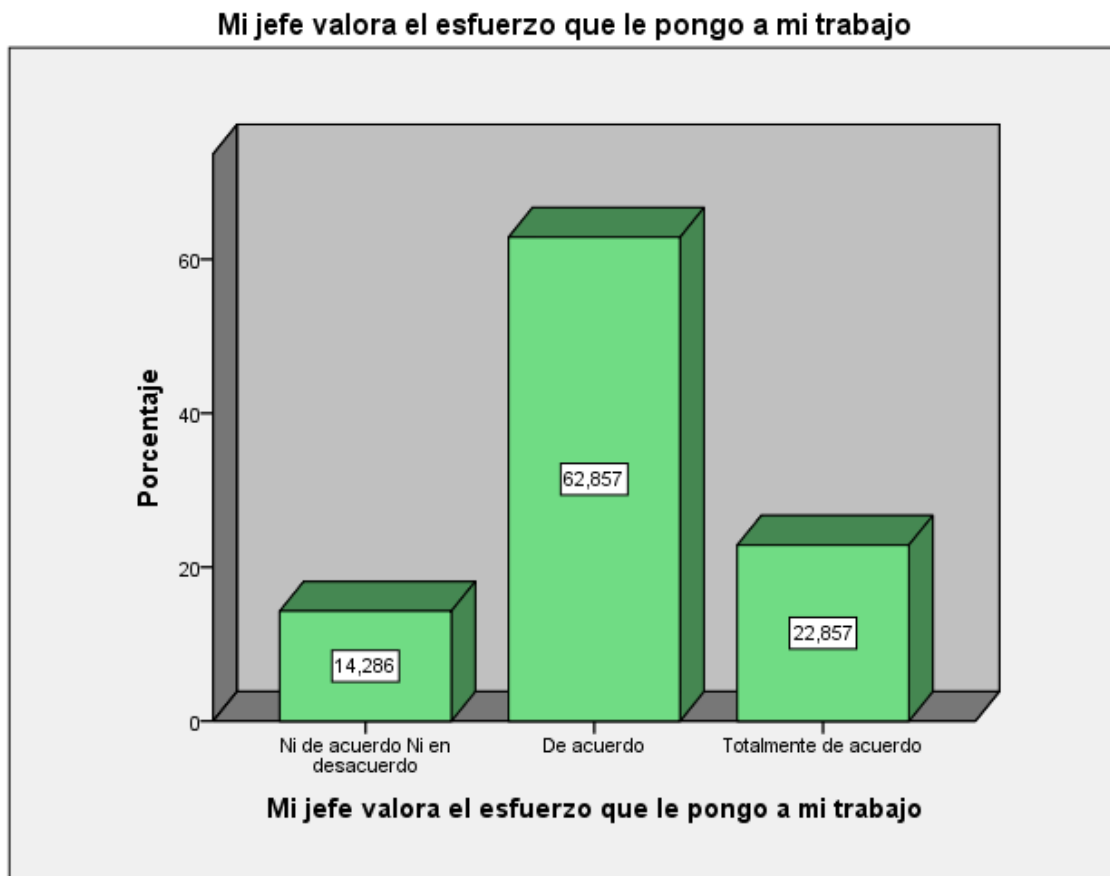


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si las tareas que realizan las perciben importantes, el resultado arrojó que un 60% está de acuerdo contra un 40% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 33

Mi jefe valora el esfuerzo que le pongo a mi trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	5	14,3	14,3	14,3
Válidos De acuerdo	22	62,9	62,9	77,1
Totalmente de acuerdo	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 33

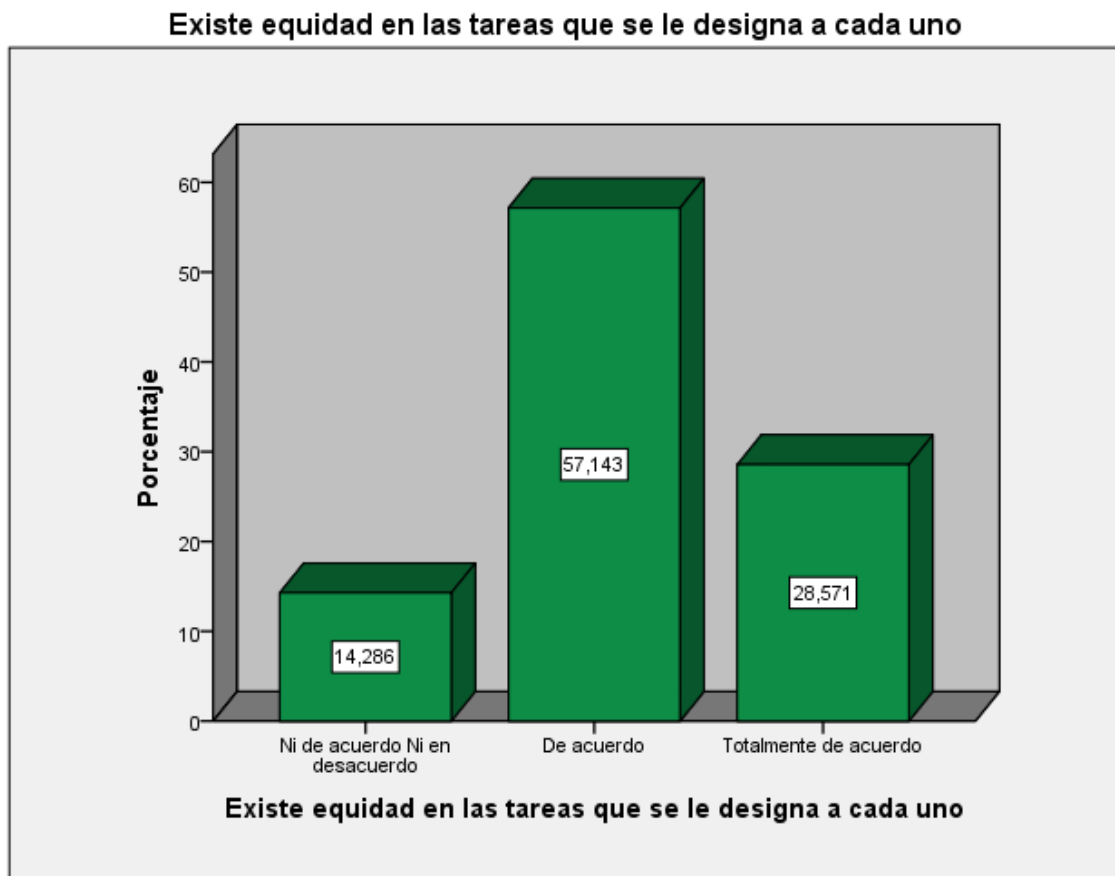


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si el jefe valora el esfuerzo que le ponen a su trabajo, el resultado arrojó que un 62,857% de acuerdo contra un 14,286% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 34

Existe equidad en las tareas que se le designa a cada uno				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	5	14,3	14,3	14,3
Válidos De acuerdo	20	57,1	57,1	71,4
Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 34

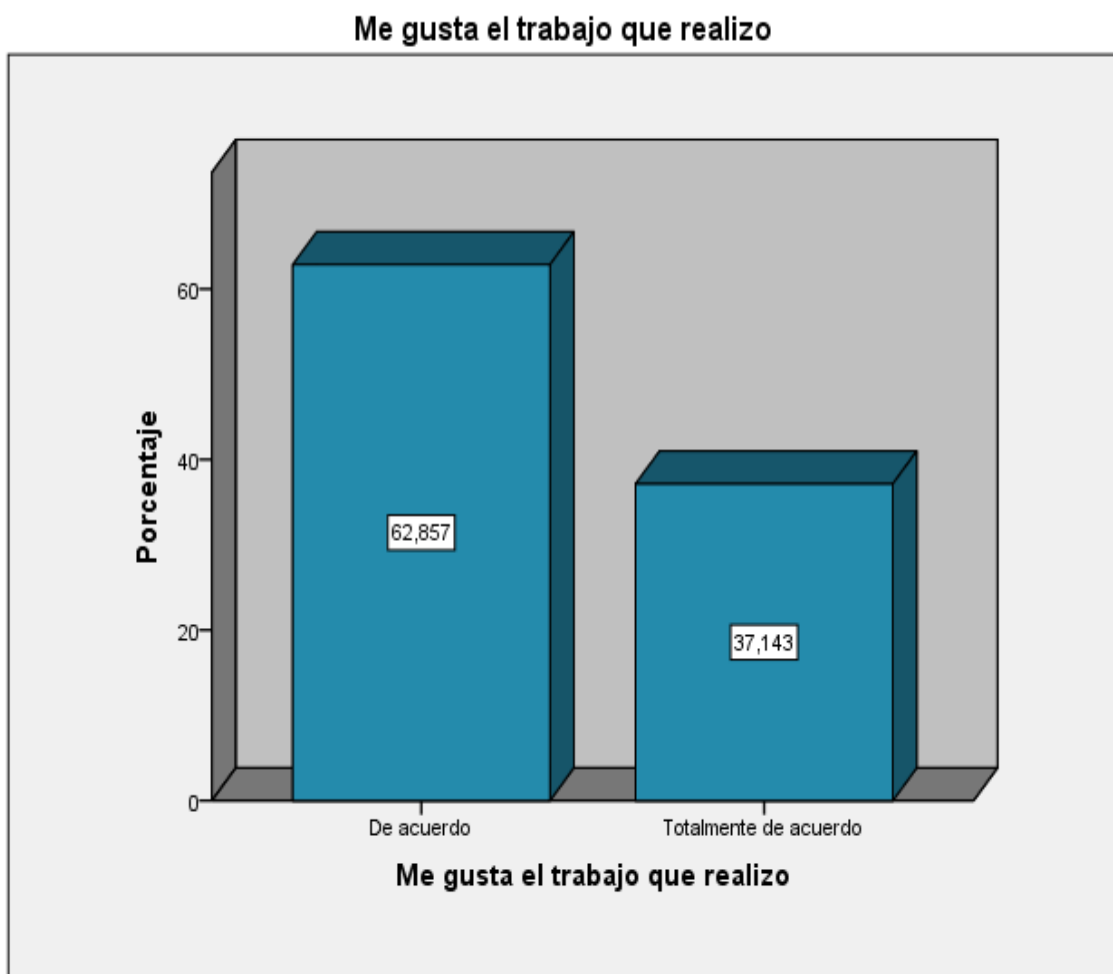


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si existe equidad en las tareas que se le designa a cada uno, el resultado arrojó que un 57,143% está de acuerdo contra un 14,286% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 35

Me gusta el trabajo que realizo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	22	62,9	62,9	62,9
Válidos Totalmente de acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 35

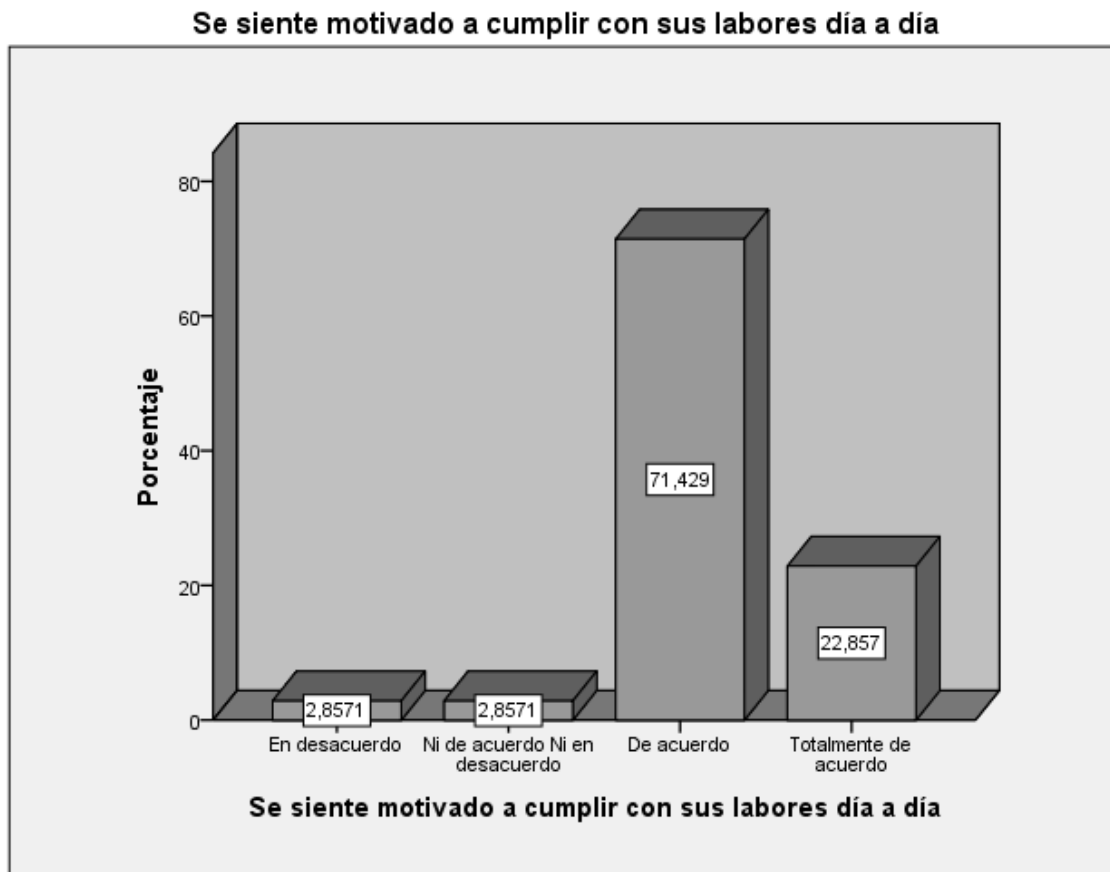


Interpretación: En el siguiente gráfico se midió si le gusta el trabajo que realizan, el resultado arrojó que un 62,857% está de acuerdo contra un 37,143% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 36

Se siente motivado a cumplir con sus labores día a día				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2,9	2,9
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	1	2,9	5,7
	De acuerdo	25	71,4	77,1
	Totalmente de acuerdo	8	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 36



Interpretación: En el siguiente grafico se midió si los colaboradores se sienten motivados a cumplir con sus labores día a día, el resultado arrojó que un 71,429% está de acuerdo contra un 2,8571% se encuentra en desacuerdo.

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H1= Existe una relación significativa entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Ho = No existe una relación significativa entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Tabla de contingencia Eficacia de la comunicación interna * Satisfacción laboral

Recuento		Satisfacción laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Eficacia de la comunicación interna	Bajo	4	4	0	8
	Medio	2	11	2	15
	Alto	0	4	8	12
Total		6	19	10	35

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,822 ^a	4	,001
Razón de verosimilitudes	20,124	4	,000
Asociación lineal por lineal	14,914	1	,000
N de casos válidos	35		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,37.

x^2 calculado > x^2 tabulado = 18,822^a > 5,9915^a

En el resultado tabulado se observa que el x^2 calculado es mayor 18,822^a que el x^2 tabulado 5,9915^a, por lo tanto podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y posiblemente es entendible que se acepta la hipótesis alternativa, ya que esta es la que más se acerca a la verdad.

Asimismo se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman entre las variables: la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral de es 0,667^a, este grado de correlación indica que la relación es positivamente fuerte.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1= Existe una relación significativa entre la dimensión informativa y las buenas condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Ho = No existe una relación significativa entre la dimensión informativa y las buenas condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Tabla de contingencia Informativa * Buenas condiciones laborales

Recuento		Buenas condiciones laborales			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Informativa	Bajo	4	1	0	5
	Medio	2	11	1	14
	Alto	2	8	6	16
Total		8	20	7	35

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,426 ^a	4	,004
Razón de verosimilitudes	13,982	4	,007
Asociación lineal por lineal	8,949	1	,003
N de casos válidos	35		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,00.

x^2 calculado > x^2 tabulado = 15,426^a > 5,9915^a

En el resultado tabulado se observa que el x^2 calculado es mayor 15,426^a que el x^2 tabulado 5,9915^a, por lo tanto podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y posiblemente es entendible que se acepta la hipótesis alternativa, ya que esta es la que más se acerca a la verdad.

Asimismo se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman entre las variables: la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral de es 0,489^a, este grado de correlación indica que la relación es positivamente media.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H1= Existe una relación significativa entre la dimensión integración y el reconocimiento personal o social en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Ho = No existe una relación significativa entre la dimensión integración y el reconocimiento personal o social en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Tabla de contingencia Integración * Reconocimiento personal o social

Recuento

		Reconocimiento personal o social			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Integración	Bajo	1	6	1	8
	Medio	2	8	8	18
	Alto	0	0	9	9
Total		3	14	18	35

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,846 ^a	4	,008
Razón de verosimilitudes	17,827	4	,001
Asociación lineal por lineal	10,101	1	,001
N de casos válidos	35		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,69.

$$x^2 \text{ calculado} > x^2 \text{ tabulado} = 13,846^a > 5,9915^a$$

En el resultado tabulado se observa que el x^2 calculado es mayor 13,846^a que el x^2 tabulado 5,9915^a, por lo tanto podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y posiblemente es entendible que se acepta la hipótesis alternativa, ya que esta es la que más se acerca a la verdad.

Asimismo se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman entre las variables: la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral de es 0,588^a, este grado de correlación indica que la relación es positivamente fuerte.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H1= Existe una relación significativa entre la dimensión motivación y la significación de tareas en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Ho = No existe una relación significativa entre la dimensión motivación y la significación de tareas en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Tabla de contingencia Motivación * Significación de tareas

Recuento		Significación de tareas			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Motivación	Bajo	13	1	1	15
	Medio	8	3	2	13
	Alto	1	4	2	7
Total		22	8	5	35

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,925 ^a	4	,027
Razón de verosimilitudes	11,517	4	,021
Asociación lineal por lineal	7,471	1	,006
N de casos válidos	35		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,00.

$$x^2 \text{ calculado} > x^2 \text{ tabulado} = 10,925^a > 5,9915^a$$

En el resultado tabulado se observa que el x^2 calculado es mayor 10,925^a que el x^2 tabulado 5,9915^a, por lo tanto podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y posiblemente es entendible que se acepta la hipótesis alternativa, ya que esta es la que más se acerca a la verdad.

Asimismo se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman entre las variables: la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral de es 0,502^a, este grado de correlación indica que la relación es positivamente fuerte.

IV DISCUSIÓN

Según los antecedentes, las conclusiones a las cuales llegaron en esta investigación fueron que los resultados siguen siendo las mismas respecto a las variables por lo tanto no se va a mostrar ningún cambio en las tendencias en relación al manejo de ambas variables: La eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral.

En la prueba de hipótesis se habló que hay una relación significativa entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú. Los resultados coincidieron con la investigación de Quequejana y Alipazaga (2017) titulada “Relación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017”. donde se mostró la existencia de una correlación directa y significativa entre ambas variables, porque el coeficiente de determinación permitió predecir el valor ($p < 0.005$), siendo la comunicación interna alta.

La relación significativa de la eficacia de la comunicación interna con la satisfacción laboral, se da porque una comunicación eficaz permite que se logren los objetivos dentro de una organización para mantener las buenas relaciones.

Se puede observar que la significancia de correlación también fue probada en el estudio por medio del coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables es de 0,667, este grado de correlación indica que la relación es positivamente fuerte.

Los resultados obtenidos en relación a la eficacia de la comunicación interna muestran un nivel mediano con un 42,8% y alta con un 34,2% siendo las más fuertes. Asimismo, se puede observar en la investigación de Bendezu (2016) se encontró que el 80% considera eficaz la comunicación interna en la municipalidad distrital de la Perla. Además, se manifestó que conocen y están de acuerdo con los objetivos y el propósito de la función municipal.

Los resultados obtenidos en relación con la satisfacción laboral muestran un nivel mediano 54,2% y alta con 28,5% siendo la más fuerte. Estos datos obtenidos son

diferentes a la tesis de Mercedes (2017) donde se observa que un 51% es mediano, mientras que el 45% es bajo.

Por otro lado, se observó que los resultados de la investigación fueron desfavorables en las dimensiones motivación con un 42% bajo. Los resultados se asemejan a los datos obtenidos según Mercedes (2017) donde se mostró que un 55% tiene un nivel medio, donde llegaron a la conclusión que la dimensión motivacional es desfavorable a la comunicación interna.

En la investigación de carácter cuantitativo tiene algunas debilidades como el factor de la población, debido a que no se ha permitido trabajar con poblaciones amplias, la cual nos hemos enfocados por temas de viabilidad. Además en el contexto donde se realiza no permite la generalización. Sin embargo, a pesar de ello se logró un resultado positivo en relación a las variables de investigación.

Otra de las dificultades que se presentó es el acceso a la información, teniendo que buscar diferentes medios para recolectar toda la información necesaria para los indicadores que demuestren el grado de correlación.

V. CONCLUSIONES

En el objetivo general existe una relación significativa entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, dando como resultado el Rho de Spearman 0,667, lo que indica que el grado de correlación entre ambas variables es positivamente fuerte. Esto debido a que la comunicación interna tiene una relación que influye en la satisfacción laboral, reflejándose en los colaboradores directamente.

En el objetivo específico uno, se concluye que la dimensión informativa se relaciona significativamente con las buenas condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, dando como resultado el Rho de Spearman 0,489, lo que indica que el grado de correlación entre ambas variables es positivamente mediana. Esto debido a que la eficacia de la comunicación interna tiene la función de mantener informados por medio de sus herramientas de comunicación para dar a conocer los objetivos de la empresa y los colaboradores se desarrollen en un buen ambiente laboral.

En el objetivo específico dos, se concluye que la dimensión integración se relaciona significativamente con el reconocimiento personal o social en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, dando como resultado el Rho de Spearman 0,588, lo que indica que el grado de correlación entre ambas variables es positivamente fuerte. Esto debido a que la integración es uno de los objetivos para lograr la eficacia de la comunicación interna dentro de una organización, y así fomentar el reconocimiento personal o social.

En el objetivo específico tres, se determina que la dimensión motivación se relaciona significativamente con la significación de tareas en los colaboradores de la empresa de Arcos Dorados de Perú, dando como resultado el Rho de Spearman 0,502, lo que indica que el grado de correlación entre ambas variables es positivamente fuerte. Esto debido a que la motivación es parte de los objetivos para lograr la eficacia de la comunicación interna dentro de una organización, donde el colaborador se sienta incentivado por medio de las diferentes estrategias motivacionales que permitan desarrollarse en sus tareas asignadas.

VI. RECOMENDACIONES

Las organizaciones deben de transmitir una información eficaz para evitar la ambigüedad. Esto debido a que los colaboradores necesitan estar bien informados, por medio de una persona o departamento que tenga un mayor conocimiento.

Los jefes deben saber escuchar y tomar en cuenta las opiniones de sus colaboradores, para sentirse que son parte de la organización y de los objetivos que se plantea. Es por ello que se debe crear una buena retroalimentación entre los directivos y subordinados.

Se debe lograr que los colaboradores se conviertan en los embajadores de la marca ya que ellos son los que representan a su organización. Es necesario que tengan sentido de pertenencia mediante las actividades de integración y la comunicación interpersonal.

Por otro lado es muy importante dar énfasis en las estrategias motivacionales para que el colaborador se sienta motivado a seguir desarrollándose profesionalmente, para que pueda aportar sus mejores conocimientos en sus tareas asignadas.

Es necesario que en la organización se tenga un coaching empresarial que ayuden a lograr sus objetivos y los ayude a aumentar el compromiso con su labor. Ya que el coaching es un facilitador para la motivación.

REFERENCIAS

- Almenara, J., Romeo, M., & Roca, X. (2005). Comunicación interna en la empresa (1ª ed). Barcelona, España: UOC.
- Andrade, (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. España: Gesbiblo, S.L.
- Báez, C. (2000). La comunicación efectiva. Santo Domingo: INTEC.
- Berceruelo, B. (2011). Comunicación Interna en la Empresa (1ª ed). Valencia: WoltersKluwer España.
- Bendezú, S. La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 (Tesis). Recuperada de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4942/Bendezu_ts.pdf?sequence=3
- Cervera, A. (2008). Comunicación total. Madrid: Esic Editorial.
- Chaparro, M. (2015). Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa. España: Editorial Elearning S.L. Recuperada de: https://books.google.com.pe/books?id=_XpXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Servicios Editoriales, S.L.
- Dasí, F. y Vilanova, M. (2000). Comunicación y negociación comercial (3ª ed). Madrid: Esic Editorial.
- Diez, F. (2006). Técnicas de Comunicación. La Comunicación en la empresa. Madrid: ideaspropias.
- Díez, F. (2011). Técnicas de Comunicación. Bogota, Colombia: Ideaspropias Editorial.

- Fernández, C. & Galguera, L. (2009). Teorías de la Comunicación. México: McGraw-Hill.
- Fernandez, M. & Sanchez, J. (1997). Eficacia Organizacional. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Fuentes, M. (2012) Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar.
- Gonzales, J. (2006). Habilidades directivas. España: Innovación y Calificación, S.L.
- Hernández, R., Fernández, C, y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (6ª ed). México: McGraw-Hill.
- Mercedes, P. (2017). Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara, año 2016. (Tesis). Recuperada de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2516/1/RE_COMU_PAOLA.SI_LVA_PERCEPCION.DE.LA.COMUNICACION.INTERNA.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.SATISFACCION_DATOS.PDF
- Newstrom (2007). Comportamiento Humano en el Trabajo Editorial. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Palma, S (2005). Escala Satisfacción Laboral (SL –SPC). Lima, Perú.
- Quequejana y Alipazaga (2017). Relación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017 (Tesis). Recuperada de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1522/TITULO%20-%20Alip%20C3%A1zaga%20Camacho,%20Rosa%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Retoricas.com (2018). "La Comunicación Eficaz". Recuperado de: <http://www.retoricas.com/2009/05/la-comunicacion-eficaz.html>

Redacción LR. (2012). McDonald's es una de las mejores empresas para trabajar en América Latina. octubre 19, 2017, de La Republica Sitio web: <http://larepublica.pe/economia/620644-mcdonalds-es-una-de-lasmejores-empresas-para-trabajar-en-america-latina>

Umaña, A. (2015). COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet). (Tesis). Recuperada de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>

Vásquez, J.(2015). Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de bofasa. (Tesis). Recuperada de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

ANEXOS

MATRIZ						
OPERALIZACIÓN DE VARIABLES						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.	HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación significativa entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.	Variable 1 Eficacia de la comunicación interna	Concierne al grado en el cual se logran los objetivos. (Mammel y José C., 1997 p.63) Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Andrade, 2005 p.17).	Informativa (Andrade, 2005 p.17).	Herramientas de comunicación Comunicación descendente
PROBLEMA ESPECÍFICO. ¿Qué relación existe entre la dimensión informativa y las buenas condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017?	OBJETIVO ESPECÍFICO. Determinar qué relación existe entre la dimensión informativa y las buenas condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA Existe una relación significativa entre la dimensión informativa y las buenas condiciones laborales en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.	Variable 2 Satisfacción laboral	La satisfacción laboral puede definirse como el conjunto de actitudes que tiene el sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto (Gonzales, 2006. P, 117)	Integración (Andrade, 2005 p.17). Motivación (Andrade, 2005 p.17).	Comunicación interpersonal Actividades de integración Trabajo en equipo Estrategias motivacionales
PROBLEMA ESPECÍFICO. ¿Qué relación existe entre la dimensión motivación y el reconocimiento personal en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017?	OBJETIVO ESPECÍFICO. Determinar qué relación existe entre la dimensión integración y el reconocimiento personal en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.	Existe una relación significativa entre la dimensión integración y el reconocimiento personal en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.			Buenas condiciones laborales (Gonzales, 2006. P, 117)	Condiciones físicas del entorno de trabajo Ambiente Laboral
PROBLEMA ESPECÍFICO. ¿Qué relación existe entre la dimensión motivación y la significación de tareas en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017?	OBJETIVO ESPECÍFICO. Determinar qué relación existe entre la dimensión motivación y la significación de tareas en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.	Existe una relación significativa entre la dimensión motivación y la significación de tareas en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.			Reconocimiento personal o social (Palma, 2005) Significación de tareas (Palma, 2005)	Desarrollo profesional y personal Reconocimiento del jefe y la empresa Disposición al trabajo en función del esfuerzo requerido Disposición al trabajo en función de la equidad con respecto a otras tareas

Anexo 01: Matriz de consistencia

EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Informativa	Herramientas de comunicación	1. Se realizan reuniones periódicamente 2. Las reuniones realizadas contribuyen a cumplir con los objetivos trazados por la empresa 3. La información empleada en las herramientas de comunicación como: cartelera de anuncios y el correo corporativo son eficaces
	Comunicación descendente	4. Tu jefe aplica eficazmente la retroalimentación con los colaboradores, respecto a la misión, visión y valores de la empresa 5. Mi jefe utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo y teléfono para comunicarse con sus colaboradores 6. Cada vez que se le comunica una información es de manera clara y entendible
Integración	Comunicación interpersonal	7. Existe una buena comunicación interpersonal 8. La comunicación que maneja la empresa con sus colaboradores es positiva 9. La empresa toma en cuenta sus ideas
	Actividades de integración	10. Participa de las actividades que realiza su organización 11. Los eventos de integración son productivos 12. La organización realiza agasajo de cumpleaños para sus colaboradores
Motivación	Trabajo en equipo	13. Los miembros de su área están comprometidos con el éxito de su equipo. 14. Los miembros de su área participan activamente en las fechas festivas. 15. Sus compañeros se motivan entre sí para seguir capacitándose
	Estrategias motivacionales	16. Considera que tener un coaching empresarial facilitaría la motivación 17. Considera importante las charlas motivacionales 18. Los incentivos de los sorteos son motivadores

SATISFACCIÓN LABORAL		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Buenas condiciones laborales	Condiciones físicas del entorno de trabajo	1.La empresa le brinda un espacio adecuado para poder desarrollar sus actividades con comodidad. 2.Las condiciones ambientales como la iluminación y la ventilación que le brinda su centro de trabajo son las adecuadas 3.Su lugar de trabajo muestra condiciones higiénicas adecuadas
	Normativas de seguridad	4.El ambiente donde trabaja es confortable 5.Existe un buen ambiente laboral entre sus compañeros de trabajo 6.El jefe de su empresa se relaciona adecuadamente con sus trabajadores
	Ambiente Laboral	El ambiente donde trabaja es confortable Existe un buen ambiente laboral entre sus compañeros de trabajo El jefe de su empresa se relaciona adecuadamente con sus empleados
Reconocimiento personal	Desarrollo profesional y personal	7.Mi trabajo me hace sentir realizado como persona y profesionalmente 8.La empresa los mantiene actualizados en los conocimientos que necesita para desarrollarse mejor en su labor 9.La empresa les brinda los materiales necesarios para cumplir con su trabajo
	Reconocimiento del jefe y la empresa	10.El reconocimiento formal que les brinda su empresa es reconfortante 11.Siento que recibo un buen trato por parte de mi organización 12.Tus compañeros te felicitan cuando logras algún mérito en tu centro de labor
Significación de tareas	Disposición al trabajo en función del esfuerzo requerido	13.Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. 14.Las tareas que realizo las percibo importantes 15.Mi jefe valora el esfuerzo que le pongo a mi trabajo
	Disposición al trabajo en función de la equidad con respecto a otras tareas	16.Existe equidad en las tareas que se le designa a cada uno 17.Me gusta el trabajo que realizo 18.Se siente motivado a cumplir con sus labores día a día

CUESTIONARIO SOBRE LA EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima 2017.

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características de la eficacia de la comunicación interna que se da en su empresa. Cada uno tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor en su centro laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. Le agradezco anticipadamente.

Nº	EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
INFORMATIVA						
1	Se realizan reuniones periódicamente					
2	Las reuniones realizadas contribuyen a cumplir con los objetivos trazados por la empresa					
3	La información empleada en las herramientas de comunicación como: cartelera de anuncios y el correo corporativo son eficaces					
4	Tu jefe aplica eficazmente la retroalimentación con los colaboradores, respecto a la misión, visión y valores de la empresa					
5	Mi jefe utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo y teléfono para comunicarse con sus colaboradores					
6	Cada vez que se le comunica una información es de manera clara y entendible					
INTEGRACIÓN						
7	Existe una buena comunicación interpersonal					
8	La comunicación que maneja la empresa con sus colaboradores es positiva					
9	La empresa toma en cuenta sus ideas					
10	Participa de las actividades que realiza su organización					
11	Los eventos de integración son productivos					
12	La organización realiza agasajo de cumpleaños para sus colaboradores					
MOTIVACIÓN						
13	Los miembros de su área están comprometidos con el éxito de su equipo.					
14	Los miembros de su área participan activamente en las fechas festivas.					
15	Sus compañeros se motivan entre sí para seguir capacitándose					
16	Considera que tener un coaching empresarial facilitaría la motivación.					
17	Considera importante las charlas motivacionales					
18	Los incentivos de los sorteos son motivadores					

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima 2017.

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características de la satisfacción laboral que se da en su empresa. Cada uno tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor en su centro laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones Le agradezco anticipadamente.

Nº	SATISFACCIÓN LABORAL	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
BUENAS CONDICIONES LABORALES						
1	La empresa le brinda un espacio adecuado para poder desarrollar sus actividad con comodidad					
2	Las condiciones ambientales como la iluminación y la ventilación que le brinda su centro de trabajo son las adecuadas					
3	Su lugar de trabajo muestra condiciones higiénicas adecuadas					
4	El ambiente donde trabaja es confortable					
5	Existe un buen ambiente laboral entre sus compañeros de trabajo					
6	El jefe de su empresa se relaciona adecuadamente con sus trabajadores					
RECONOCIMIENTO PERSONAL O SOCIAL						
7	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona y profesionalmente					
8	La empresa los mantiene actualizados en los conocimientos que necesita para desarrollarse mejor en su trabajo					
9	La empresa les brinda los materiales necesarios para cumplir con su trabajo					
10	El reconocimiento formal que les brinda su empresa es reconfortante					
11	Siento que recibo un buen trato por parte de mi organización					
12	Tus compañeros te felicitan cuando logras algún mérito en tu centro de labor					
SIGNIFICACIÓN DE TAREAS						
13	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
14	Las tareas que realizo las percibo importantes					
15	Mi jefe valora el esfuerzo que le pongo a mi trabajo					
16	Existe equidad en las tareas que se le designa a cada uno					
17	Me gusta el trabajo que realizo					
18	Se siente motivado a cumplir con sus labores día a día					

COEFICIENTE DE VALIDACION

cuantitativo

Preguntas	experto 1	experto 2	experto 3	Suma	V
ITEM 1	1	1	1	3	100%
ITEM 2	1	1	1	3	100%
ITEM 3	1	1	1	3	100%
ITEM 4	1	1	1	3	100%
ITEM 5	1	1	1	3	100%
ITEM 6	1	0	1	2	67%
ITEM 7	1	1	1	3	100%
ITEM 8	1	1	1	3	100%
ITEM 9	1	0	0	1	33%
ITEM 10	1	1	1	3	100%
ITEM 11	1	1	1	3	100%
					91%

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Ducero Herrera Raul F.

Título y/o Grado: Magister USMB

Ph. D.....() | Doctor.....(<) | Magister....() | Licenciado....() | Otros. Especifique

Universidad que labora: USMB

Fecha: 18-04-2018

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Relación entre eficacia de la comunicación interna y la satisfacción ^{laboral} en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima 2017.

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre eficacia de la Comunicación Interna y la Satisfacción laboral.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	x		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	x		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	x		
TOTAL				

SUGERENCIAS: El instrumento guarda relación con los variables e indicadores

NOMBRE Y APELLIDOS: Raul F. Ducero Herrera



 FIRMA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: ORIHUELA LONGENT CÉSAR ANDRÉ

Título y/o Grado: _____

Ph. D.....() Doctor.....() Magister.....(X) Licenciado....() Otros. Especifique

Universidad que labora: Universidad San Martín de Porres

Fecha: 17/04/2018

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Relación entre eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima 2017.

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre eficacia de la Comunicación Interna y la Satisfacción laboral.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?		X	comunicación i satisfacción e) más amplia que la variable
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL				

SUGERENCIAS: Definir y aclarar diferencia entre actividades cooperativas y motivacionales

NOMBRE Y APELLIDOS: CÉSAR ANDRÉ ORIHUELA LONGENT


FIRMA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: De los Rios Ramirez Leslie

Título y/o Grado: _____

Ph. D.....() Doctor.....() Magister....() Licenciado....(X) Otros. Especifique

Universidad que labora: UTP

Fecha: 19 Abril

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Relación entre eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima 2017.

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre eficacia de la Comunicación Interna y la Satisfacción laboral.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL		10	01	

SUGERENCIAS: _____

NOMBRE Y APELLIDOS: Leslie De Los Rios Ramirez



 FIRMA



Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A.
Av. Oscar R. Benavides 140-146, Int 05
Miraflores
Telf.: 511-208-1010
Fax: 511-445-9995

CARTA DE ACEPTACIÓN

En el presente documento autorizo a la estudiante **TORRE ESCOBAR MARTHA GISELLA** identificado con Documento Nacional de Identidad 77465675, del décimo ciclo de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, a que aplique su encuesta a los trabajadores de la oficina OPERACIONES ARCOS DORADOS DE PERÚ S.A.

Miraflores, 26 de Abril del 2018

Marcela Díaz Fernández
Jefe de Recursos Humanos



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Mario Buenaventura Castillo Hilario, docente de la Facultad de Ciencias de la Comunicación y Escuela Profesional de Comunicación de la Universidad César Vallejo Lima Norte (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada:

Relación entre la Eficacia de la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017

del (a) estudiante *Martha Gisella Torre Escobar*,

constato que la investigación tiene un índice de similitud de *29.9%* verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de setiembre de 2019.



Firma

Mg. Mario Buenaventura Castillo Hilario

DNI: 20063201

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO - PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

“RELACIÓN ENTRE LA EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ARCOS DORADOS DE PERÚ, LIMA 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Resumen de coincidencias X

29 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Brita)

Coincidencias:

1	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	10 %
2	repositorio ucv.edu.pe Fuente de internet	6 %
3	repositorio.ucoana.edu.pe Fuente de internet	1 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	1 %
5	www.repositorio.ucoana.edu.pe Fuente de internet	1 %
6	repositorio.ucoana.edu.pe Fuente de internet	1 %
7	repositorio.ucoana.edu.pe Fuente de internet	1 %
8	repositorio.ucoana.edu.pe Fuente de internet	1 %
9	www.repositorio.ucoana.edu.pe Fuente de internet	1 %
10	repositorio.ucoana.edu.pe Fuente de internet	1 %
11	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres : Torre Escobar Martha Gisella
D.N.I. : 77465675
Domicilio : H2K1 LT5 San Genaro II
Teléfono : Fijo : Móvil : 992692661
E-mail : martha_torre_95@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado
Facultad : Ciencias de la Comunicación
Escuela : Ciencias de la Comunicación
Carrera : Ciencias de la Comunicación
Título : Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Torre Escobar, Martha Gisella .

Título de la tesis: Relación entre la eficacia de la comunicación Interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

11/09/2019



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Martha Gisella Torre Escobar, identificado con DNI N°, 77465675, egresado de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado Relación entre la Eficacia de la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Arcos Dorados de Perú, Lima, 2017. en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 77465675

FECHA: 11 de setiembre de 2019.

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

TORRE ESCOBAR, MARTHA GISELLA

INFORME TÍTULADO:

**RELACIÓN ENTRE LA EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
ARCOS DORADOS DE PERÚ, LIMA 2017.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 06 de julio de 2018

NOTA O MENCIÓN: 14



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN