



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Satisfacción laboral y comunicación interna en colaboradores de la empresa Shanantina SAC,
Distrito de Lamas, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios

AUTOR:

Br. Saldaña Reátegui, Katherine Margoth (ORCID: 0000-0001-7992-0739)

ASESOR:

Mgrt. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo en está etapa de mi vida, a mi hermana Xiomy Saldaña Reátegui por acompañarme en cada momento; y sobre todo a mis ganas de superación personal y profesional.

Katherine.

Agradecimiento

A Dios por permitirme disfrutar de mis días, y a las personas que no me dejaron caer en esta labor.

El autor.

Página del jurado

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

La bachiller **Saldaña Reátegui Katherine Margoth**, para obtener el Grado académico de Maestra en Administración de Negocios, ha sustentado la tesis titulada:

"Satisfacción Laboral y Comunicación Interna en Colaboradores de la Empresa Shanantina Sac, Distrito de Lamas, 2018"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBAR POR MAYORIA

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Mgtr. Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante - **Presidente**

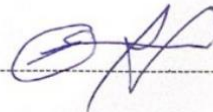


Mgtr. Richard Foster Horna Rodríguez - **Secretario/a**



Mgtr. Ivo Encomenderos Bancallan

-**Vocal**



Tarapoto 14 de agosto 2019


Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo Br. Saldaña Reátegui, Katherine Margoth, egresado de la Escuela de Posgrado, de programa académico de Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la tesis titulada: **Satisfacción laboral y comunicación interna en colaboradores de la empresa Shanantina SAC, Distrito de Lamas, 2018.**, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 5 de Febrero de 2022

Apellidos y nombre: Saldaña Reátegui, Katherine Margoth	
DNI: 45505594	
ORCID: 0000-0001-7992-0731	

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tabla.....	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.	12
II. MÉTODO	
2.1 Tipo y Diseño de investigación.	28
2.2 Operacionalización de variables	29
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección).....	30
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.	30
2.5Procedimientos.....	32
2.6 Métodos de análisis de datos	32
2.7Aspectos éticos.....	32
III.RESULTADOS.	33
IV DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46

REFERENCIA	47
ANEXOS	49
Matriz de Consistencia	50
Instrumentos de recolección de datos.....	53
Validación de instrumentos	58
Constancia de autorización donde se ejecuto la investigación	65
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	67
Base de datos estadísticos.....	67
Acta de aprobación de originalidad.....	69

Índice de tablas

Tabla 01. Frecuencia del nivel de la variable satisfacción laboral	33
Tabla 02. Nivel de la variable satisfacción laboral por dimensiones.....	35
Tabla 03. Frecuencia del nivel de la variable comunicación Interna	37
Tabla 04. Nivel de la variable comunicación interna por dimensiones.....	39
Tabla 05. Relación entre Satisfacción Laboral * Comunicación Interna	41

Índice de figuras

Figura 01. Nivel de satisfacción laboral	33
Figura 02. Nivel de Satisfacción laboral por dimensiones.....	36
Figura 03. Nivel de Comunicación Interna	38
Figura 04. Nivel de Comunicación interna por dimensiones.....	40

RESUMEN

La tesis tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, Distrito de Lamas, 2018. La investigación fue de tipo no experimental y transversal. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 40 colaboradores. Se utilizó la técnica de la encuesta. Los principales resultados mostraron que el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, Distrito de Lamas, 2018, fue identificado como 50% “Alta”, el 27.5% “Medio” y el 22.5% “Bajo”. La comunicación interna en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, Distrito de Lamas, 2018, fue identificado como 42,5 “Alta”, 30% “Medio” y 27.5% “Bajo”. La principal conclusión fue, que existe relación entre la satisfacción laboral y comunicación interna en colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, Distrito de Lamas, 2018. Las variables están relacionadas mediante la prueba de Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,826, el cual demuestra una relación positiva considerable, permitiéndose aceptar la hipótesis de investigación (hi).

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Comunicación interna, colaboradores.

ABSTRACT

The thesis aims to determine the relationship between job satisfaction and internal communication in collaborators of the company Shanantina SAC, District of Lamas , 2018. The research was non-experimental and transversal. The research design was descriptive correlational, the sample was made up of 40 collaborators. The survey technique was used. The main results showed that the level of job satisfaction in the employees of the company Shanantina SAC, District of Lamas, 2018, it was identified as 50% “High”, 27.5% “Medium” and 22.5% “Low”. The internal communication in the employees of the company Shanantina SAC, Lama District, 2018, it was identified as 42.5 “High”, 30% “Medium” and 27.5% “Low”. The main conclusion was that there is a relationship between job satisfaction and internal communication in employees of the Shanantina SAC Company, Lamas District, 2018. The variables are related by the Spearman Rho test, with a correlation coefficient of 0.826, the which demonstrates a considerable positive relationship, allowing itself to accept the research hypothesis (hi).

Keywords: Job Satisfaction, Internal Communication, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

El escenario del problema que fundamenta el estudio, muestra que a nivel internacional, las empresas en la actualidad se encuentran continuamente desarrollando métodos y tácticas que permitan hacer crecer o contar con mayores márgenes de utilidades, razón por la cual han decidido mejorar el vínculo con sus trabajadores, compradores, quienes los proveen, entre otros, esto se viene generando a consecuencia de las continuas alteraciones en el ámbito del trabajo, debido a que se pudieron evidenciar incremento en el cantidad de empresas preocupadas por lograr una satisfacción laboral de los colaboradores, sin embargo y con la visión de tener mejores resultados, la utilización de una gestión de comunicación al interior de cualquier organización o empresa es vital para obtener los objetivos corporativos. Los trabajadores son piezas elementales para optimizar las cifras asociadas a la identificación, apariencia y prestigio de la organización. En ese alcance de conceptos y entendimientos, se realiza el análisis entre la satisfacción laboral y la comunicación interna.

Debido a lo expuesto la coordinación al interior de una organización se considera un pilar fundamental para enfrentar los desafíos asociados a la ampliación de los mercados, la adaptación global, la búsqueda de la calidad y lograr ser competitiva. Los negocios toman en cuenta que por medio de este factor, obtienen considerable competitividad y hacer frente a la globalización.

Sin embargo; al analizar diversos estudios internacionales sobre satisfacción laboral, se determina que este es un factor de actitud que se conceptualiza como una extensa agrupación de conductas de emoción que favorecen la actitud del trabajador hacia su labor, constituidas desde comparar los efectos que se esperan y los reales u observados dentro su ambiente de trabajo (Topa, Lisboa, Palaci y Alonso, 2004, p.16).

En el Perú, la satisfacción laboral, posee un rol significativo al interior de toda empresa, debido a que es la impresión que se genera en relación al trabajo; Trabajando llevó a cabo un estudio con respecto de la satisfacción laboral donde se consideraron 2,050 peruanos entre 18 a 46 años, se evidenció que el 76% no son felices en su ámbito laboral, de ellos el 22% consideran que su labor dentro de la empresa no es un desafío, el 20 % expresaron como principal motivo el bajo grado de clima en el trabajo, el 19% consideran que el superior no se desempeña como un buen líder, mientras que el 12% expresaron el factor de remuneración como motivo para no estar contentos en su centro de trabajo.

Actualmente, muchas empresas peruanas piensan que la comunicación interna se basa en un boletín para los colaboradores, sin embargo, cada empresa tiene su propia identidad, sus propios objetivos, su propia cultura y realidad. Esto obliga a que la creación de las herramientas comunicacionales sea realizada por comunicadores sociales. No tomar en cuenta aspectos de comunicación interna conlleva a las organizaciones a emplear técnicas que actualmente resultan fuera de contexto en la coordinación al interior de la empresa e impactarían en el mediano plazo en su crecimiento (Antezana, 2013, p.1).

En el ámbito local, Shanantina S.A.C, es una empresa del rubro de la comercialización de productos agrícolas, que se fabrican empleando unicamente semillas de sachá inchik recolectadas de terrenos de comunidades nativas de la provincia de Lamas. Poseen certificación orgánica y los agricultores ejecutan métodos tradicionales, sus conocimientos y tecnología siendo exhaustamente cuidadosos. Los productos de Shanantina son elaborados priorizando las consideraciones de Biocomercio, adicionalmente hacen una consideración específica a los requerimientos socioambientales y de carácter monetario de sus asociados. Shanantina participa activamente en las distintas ferias agropecuarias y de comercio que se realizan en el País, además cuenta con acuerdos de comercio internacional lo cuales incrementan su productividad y las mejoras en su utilidad. Sin embargo, a pesar de los avances de la empresa se ha detectado deficiencias en los sistemas de comunicación interna, ya que no utiliza herramientas tales como periódico mural e intranet; la falta de coordinación entre los departamentos, los cuales podrían generar problemas en el personal tales como la falta de identidad con la institución y la actitud débil y desmotivante de las jefaturas intermedias, todo esto afecta y podría influir en la satisfacción laboral, no obstante, aún se logra alcanzar balances financieros positivos, pero una desatención de estos factores ahora determinantes puede generar una crisis organizacional en el futuro, el cual se verá reflejado en cifras y números negativos.

Como parte de los antecedentes; en el aspecto internacional, Concha, A. (2016). *“Relación entre la satisfacción laboral y la comunicación interna de los trabajadores de una universidad del sector privado en Ecuador”*, cuyo propósito fue identificar el nivel de satisfacción y comunicación interna de los trabajadores, desarrolló un estudio exploratorio y descriptivo de diseño no empírico y corte transversal, la magnitud muestral fueron de 103 trabajadores, para el acopio de datos se empleó la encuesta y el cuestionario. Los resultados dan cuenta que los jefes

de área rara vez discuten aspectos asociados al trabajo (68.9%), por lo que los trabajadores expresaron que pocas veces son considerados para debatir asuntos de la organización. Concluyó que los niveles de comunicación interna y satisfacción laboral son elevados, existiendo o prevaleciendo una relación entre ambas.

Trani, J. (2015), en su estudio "*La comunicación interna, una herramienta al servicio de las organizaciones*", su fin fue describir el comportamiento de la comunicación interna en las organizaciones, basándonos en su trayectoria, hasta la actualidad, el estudio fue tipo teórico explicativo, por el tipo de investigación no se ha necesitado usar una muestra, se utilizó 6 casos reales de éxito en diferentes rubros empresariales, se usó como técnicas el análisis documental o bibliográfico y la observación de campo no experimental utilizando una ficha de registro de datos y el manual de observación respectivamente. Motivo por el cual se llega a la siguiente conclusión; que la comunicación interna desde el punto de vista histórico se utilizó como un metodología básicamente de transmisión de información en las empresas, desde las jefaturas a sus trabajadores y con el desarrollo de las empresas se constituyó en un rol facilitador de información a ser en un método estratégico para la obtención de las metas trazadas de las organizaciones.

Por su parte, Morales, M. & Villalobos, J. (2012) en su investigación "*Relación de la Satisfacción y Compromiso Organizacional en un Centro de Salud Privado*" se formuló como objetivo determinar la asociación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de dicha institución. La población fueron 353 personas y la muestra fue de 125. Los resultados demostraron que en la dimensión afectiva del Compromiso Organizacional se encuentra el 74.6 % de trabajadores en el nivel medio, en la dimensión Normativa el 97.5% alcanzó un nivel medio, finalmente en la dimensión Continuación el 84.7 % alcanzó el nivel medio. El coeficiente de correlación tomó el valor de 0.089 con un p valor mayor a 0.05, por lo tanto, no se encontró relación entre ambas variables.

Gallardo, N. & Sandoval, M. (2014), tesis de grado denominada "*Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada, Concepción, Chile*", el objetivo de este trabajo se centró en describir la correlación entre el compromiso y la satisfacción laboral, fue de tipo correlacional y diseño no experimental, la muestra fue de 85 colaboradores, empleando la encuesta y un cuestionario para la toma y registro de información.

Los resultados lograron demostrar que el compromiso normativo y el compromiso de continuidad no guardan correlación significativa con la satisfacción laboral, por su parte el compromiso afectivo guarda una relación de grado muy alto con la satisfacción laboral con un valor del coeficiente muy cercano a 1. Finalmente, concluyó que el compromiso organizacional guarda relación significativa específicamente con la satisfacción laboral en la dimensión afectiva.

En el escenario nacional; Sánchez, L. (2017), desarrolló en investigación de maestría denominada “*Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la EPS Chavín S.A. Huaraz, 2017*”, con el propósito de evidenciar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, investigación de tipo no experimental, a nivel correlativo, cuya muestra fue constituida por 40 personas, que en resumen fue igual a la población, pues no se aplicó ningún tipo de muestreo. Para recopilar los datos se hizo uso de la encuesta y el cuestionario. Los resultados determinaron que la relación entre las variables es significativa de forma directa y de grado alto, dado que el coeficiente de correlación tomó el valor de 0,75. Concluyó que mientras el personal este satisfecho con las actividades laborales, mayor será el compromiso con la organización en que labora.

Mamani, A. (2015)., en su tesis titulada “*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventista de la ciudad de Arequipa, 2015*”, se plateó como propósito encontrar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Desarrolló un estudio de diseño no experimental a nivel correlacional, utilizó una muestra por conveniencia de 31 docentes. Para cada variable de elaboró y validó un cuestionario el cual se empleó como instrumento para obtener la información necesaria. Según resultados obtenidos, de denota que la satisfacción de los docentes es satisfactorio representado por el 51,6% de los docentes. En relación a la variable de compromiso organizacional encontró que es favorable con el 67,7% de los docentes evaluados. Asimismo, existe una relación positiva y significativa entre ambas variables, calcularon un coeficiente de correlación de 0.743 y $p = 0.000$. El estudio concluye que prevalece una correlación positiva entre las variables.

Chavarry, H. (2017), tesis de maestría denominada “*Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*”, el fin del estudio fue determinar la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional, investigación de tipo descriptivo

correlacional, el total de la muestra fue de 200 personas, se utilizó las técnicas de trabajo en gabinete, trabajo de campo, la observación y el uso de encuestas teniendo como instrumentos el cuestionario y las dinámicas grupales. Los resultados pudieron demostrar que prevalece una correlación significativa entre las variables con un valor del coeficiente de Pearson igual a 0.959, valor muy cercano a 1, por lo que dicha correlación es de grado muy fuerte.

Quino, G. (2016), tesis de maestría denominada “*Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec Santa Beatriz. Lima, 2016*”, el estudio se planteó como propósito, determinar la relación entre la comunicación interna y el ambiente laboral, fue de tipo básica, de nivel correlación y diseño no experimental, consideró para el estudio la totalidad de la población siendo un total de 110 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta, la ficha técnica y el cuestionario para el registro de la información. Los resultados demostraron con respecto a la comunicación interna, el nivel que prevalece es el nivel regular con el 45.5% de los trabajadores. Mientras que por parte del ambiente laboral el nivel que prevalece también es el regular con aproximadamente el 50% de los encuestados. Concluyó que la relación entre ambas variables es significativa; con un coeficiente de 0.641 siendo esta relación de grado moderado, pero estadísticamente significativa.

Sin embargo, también existen estudios locales tales como; Fernández, S. (2017) tesis de maestría denominada “*Relación del plan de incentivos y comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, Provincia y Región de San Martín, 2016*”, el objetivo del trabajo fue establecer la relación entre dichas variables. La investigación es descriptiva de nivel correlacional dado que se centra en buscar la asociación entre las variables de investigación, la muestra la conformaron 30 trabajadores, se utilizó la técnica de la entrevista y un cuestionario para el registro de la información. Los resultados permitieron llegar a la conclusión de afirmar que existe una relación significativa entre el plan de incentivos y comunicación interna, con un valor del coeficiente del Chi Cuadrado de 10.11, mayor que el valor tabulado (9,49), denotando asociación entre ambas variables.

Sánchez, K. (2010) realizó la tesis de maestría “*Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las micro redes Cuñumbuque y Tabalosos, 2010*”, se determinó como propósito del estudio, determinar la relación del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, consideró un tamaño muestral de 75 colaboradores de salud,

los cuales respondieron un cuestionario para la medicación de ambas variables en una escala ordinal, los resultados determinaron que el clima organizacional predominante en ambos establecimientos de salud es de nivel alto; por su parte, en la satisfacción laboral prevaleció un nivel medio. El estudio concluyó que existe una relación significativa a través de la prueba de independencia de variables categóricas Chi Cuadrado entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Juárez, J. R (2011) llevó a cabo la tesis doctoral *“Relación entre satisfacción laboral y productividad de los docentes en Universidad Nacional de San Martín”*, el estudio se determinó como fin el conocer la asociación entre la satisfacción en su trabajo y el rendimiento de los docentes del mencionado centro de estudios, se desarrolló un estudio con diseño no experimental, se ejecutó una lista de cotejo y una metodología de medición de la satisfacción, se consideraron 130 docentes como muestra para el estudio, el análisis de los resultados permitieron conocer que la productividad de los docentes posee como factor elemental la satisfacción en su escenario laboral y el proceso de motivación en el escenario de la universidad, lo cual se traduce que es necesario optimizar las condiciones de desempeño laboral es oportuno toman en cuenta aspectos asociados a las teorías que se mencionaron. Finalmente, concluyeron que prevalece una correlación entre las variables del estudio.

Satisfacción Laboral; Muñoz (1990), la define como el sentimiento de complacencia que percibe un individuo por la acción de ejecutar una labor que es de su interés, en un ambiente que le facilita sentirse cómodo, dentro de cualquier organización que le transite atracción y por el que recibe compensaciones psico-socio-económicas de acuerdo a lo que espera (p.76).

La satisfacción laboral se fija por medio de la gestión desarrollada por la empresa, por ello depende de la visión de las jefaturas de áreas, el hecho de favorecer y facilitar a sus colaboradores para que perciban un alto nivel de satisfacción al interior de la organización. (Fernández,1999, p.59),

Chiavenato (2006), brinda el concepto de la satisfacción laboral como la actitud global de un trabajador como resultado del desarrollo de una acción laboral obtienen cubrir las expectativas y que es establecido por elementos intrínsecos (p. 120).

La Teoría del ajuste en el trabajo, planteada por Dawis y Lofquist en 1984, definen que el aprendizaje adecuado y el medio de trabajo correcto para las personas deben de ser tomados en cuenta como habilidades particulares del trabajador y preferencias individuales y que es posible contraponerlas a las del aspecto educativo y/o profesional.

Según la teoría las personas se proponen llevar a cabo y conservar cierta concordancia con el escenario laboral, conforme a un sistema persistente y variante al cual le asignan “adaptación al trabajo”. En este sentido, los resultados satisfactorios dependen de la asociación entre las capacidades particulares y, aquellas que son requeridas para el desenvolvimiento de la labor, insertando una asociación entre el sistema de remuneraciones y los requerimientos de cada trabajador.

Ortiz (2013), al respecto menciona que prevalece la correspondencia entre las competencias y satisfacción de los requerimientos de los empleados, ambos aspectos de suplementan, facilitando que los empleados cuenten con cierta autonomía y consigan o demuestren un desempeño aceptable (p.22).

Teoría de la discrepancia. Rubro que asume que la satisfacción laboral es el estado de emociones de placer, producto de la estimación cuantificable del trabajo como un elemento para contribuir con la obtención de niveles laborales. No obstante, coexiste la insatisfacción laboral catalogada como la situación de emociones no placenteras, como producto de la cuantificación del trabajo con frustración o impedimento para lograr niveles laborales. Ambos conceptos se originan de la estimación que efectúa el empleado al realizar comparaciones a sus niveles con la impresión de lo que le brindan en su centro laboral. En dicho marco, el carácter activo de los valores que presentan variación de trabajador a trabajador, así como el orden de cuantificadores que cada trabajador representa. Cada impresión de estar satisfecho o no estarlo, es el producto de un juicio dual: el nivel de la disconformidad y la relevancia parcial de la estimación para el trabajador.

Teoría de la satisfacción por facetas. Lawler (1973), señala que se refiere que la satisfacción en el trabajo se origina por el nivel de disconformidad sobre lo que el empleado considera que debe percibir y lo que percibe, asociadas con las facetas y valoración que posee para el individuo (p.1).

Frecuentemente lo que se logra por desarrollar un trabajo no satisface las expectativas de los empleados, por las necesidades propias de cada individuo. El empleado posee una opinión prefabricada en relación a la satisfacción laboral, lo que frecuentemente se encuentra en discordancia con lo real, lo que desemboca o resulta en la no satisfacción laboral. Existe un procedimiento de contrastación entre el trabajador y sus colegas, en donde se calcula la apreciación de los resultados y se realiza una comparación para esclarecer el grado de satisfacción.

El escenario o realidad en el que el colaborador ejecuta sus funciones se encuentran delimitados por características y eventos situacionales. Se debe tomar en cuenta que, para distinguir entre características y eventos, va depender mucho del tiempo de la ocurrencia, si se presenta previo a la aceptación el puesto serán características y si se presentan posteriormente serán eventos. La primera frecuentemente se evalúa por empleado, mientras que la segunda normalmente no se puede predecir e incluso puede ocasionar extrañeza.

Dentro de los factores de la satisfacción laboral se pueden considerar, trabajo actual, espacio que fue asignado con el propósito de llevar a cabo las funciones designadas, el trabajo actual se encuentra asociado con el motivo de la contratación, adicionalmente de una estimación del nivel de independencia, identificación, auto alimentación brindada y conceptualización del cargo de trabajo. (Chiavenato, 2006, p.57).

La satisfacción exclusiva se asocia de manera directa con la satisfacción laboral, el cual forma parte específicamente al entorno interno de cada persona (Amorós. 2007, p.83). Por eso es prioritario identificar la labor que el empleado desarrolla, no tienen que ser obligatoriamente de índole económico, dado que una felicitación basta para valorar al trabajador, con ellos se persigue el logro de la autorrealización del empleado.

El factor trabajo en general, se refiere a las acciones laborales que considera el empleo de los conocimientos que cuenta los colaboradores y que se direcciona a la coordinación con todos los colaboradores de la organización, tomando en cuenta paralelamente, aspectos asociados con el esquema general y específico de la organización (Chiavenato, 2006, p.212).

Por su parte, interacción con el jefe, hace referencia a la interacción entre empleados y su jefe, considera acciones de corrección fraternal, competencias de comunicación entre jefe-trabajador, manejo de aprietos, seguimiento y monitoreo (Chiavenato, 2006, p.117).

Las oportunidades de progreso, ya sean personales o profesionales dentro de la empresa, se relacionan con la actitud de superación, acceso a grados altos y de mayor responsabilidad en el puesto, motivación para promoverse, disposición para la capacitación permanente (Chiavenato, 2006, p.349).

Díaz y Rodríguez (2011), afirmaron que, en la política de ascenso, debe ser con plena justicia, coherentes y transparentes, y deben estar de acuerdo a lo normado, logrando reflejar imparcialidad e igualdad en los mismos.

Por el lado de las remuneraciones y contraprestaciones, forman parte de la motivación que todos los trabajadores poseen y que estiman percibir por las tareas que realiza en la organización (Chiavenato, 2006, p.83).

Amorós (2007) hace referencia a que los altos niveles de rendimiento en el trabajo por parte de los trabajadores y cuando ella hacer que la propia empresa reconozca con un incentivo al trabajador, se configura como un factor que genera satisfacción y motivación a los trabajadores (p.286).

Respecto a la interrelación con los compañeros de trabajo, se refiere a la convivencia laboral puesto que muchas veces y en muchas organizaciones los trabajadores pasan periodos prolongados de tiempo en coordinación y relación con sus colegas por las propias labores que realizan, que frecuentemente son de su misma oficina y de diferente área dentro de la organización e incluso fuera de la organización (Chiavenato, 2006, p.428).

Dalton, Hoyle y Watts (2007), expresaron que la interacción con los colegas de trabajo se demuestra por medio de la comunicación, para considera si dicha comunicación es adecuada, se debe tomar en cuenta elementos propios de la comunicación o elementos externos. El clima organizacional es parte de uno de los elementos que determinan la facilidad del proceso comunicativo.

Por último, el ambiente de trabajo, se refiere al esquema de trabajo en la empresa, ya sea en grupos, individualmente, la percepción de identidad, pertenencia de los empleados con la empresa y procesos de comunicación interna (Chiavenato, 2006, p.66).

Comunicación interna; en el aspecto teórico y práctico, muchas organizaciones conceptualizan dicho concepto como de carácter informativo, discriminando las cuestiones más particulares de cada trabajador, ya que la impresión global es conseguir la participación de la totalidad de los colaboradores y principalmente informar lo que la organización hace. Toda comunicación posee el propósito de generar una respuesta particular en el resto de trabajadores, por ese motivo es esencial que aquel trabajador, al mantener comunicación emplee lenguaje apropiado que expresen algo objetivo.

Escobar (2014), hace referencia que la comunicación es el proceso por el cual se transfieren conceptos de un individuo a otro. Está fundamentada en la competencia que posee una persona de transmitir sus intenciones, necesidades, sentimientos, conocimientos y vivencias (p39). El autor señala que a pesar que la comunicación es primordial en toda situación de la vida para poder expresarnos, se requiere conocer la forma apropiada de ejecutarla debido a que de igual manera se convierte prioritaria dentro al interior de las empresas.

Brandolini, Gonzales, Hopkins (2008), consideran que las organizaciones comunican muy frecuentemente desde el instante que emiten informes hasta cuando permanecen en silencio. Por eso es fundamental no descuidarla y exponerla al azar, debiendo considerarla con alto valor de significancia para la empresa (p11).

Berceruelo (2011), por su parte, manifiesta que la comunicación interna es fundamental para que prevalezca una alta asociación entre la labor particular de cada empleado y la visión o metas de la organización, para la socialización de la misión y metas cuantificables de una empresa, resulta muy importante para conservar vivo el ánimo en la labor del día a día, y conlleva en una considerable satisfacción individual y por ende una mejoría en la productividad y desempeño (p19).

Las teorías refieren que la comunicación interna surge a comienzos del siglo XX, y considerando el planteamiento clásico de Frederick Taylor donde la comunicación al interior de las organizaciones se restringe a la difusión de la información “hacia abajo” tomando en cuenta el

grado de jerarquía dentro de la misma. Bajo esta lógica las organizaciones se definen como un sistema restringido donde las labores se realizan de forma individualizada, conforme a la especialidad. En dicho marco, los colaboradores, particularmente, cuentan con facilidades de acceso sólo a datos necesarios para el desarrollo de sus tareas.

En contrariedad a los planteamientos clásicos, hace su aparición la teoría humanista, entre las investigaciones de esta aparición, se debe enfocar los desarrollados por Elton Mayo, Kurt Lewin, Rensis Likert y Douglas McGregor. Donde centró al individuo, dicha lógica elemental de la técnica, consistió en aumentar la importancia de los empleados para optimizar la moral y satisfacción de los mismos. Se generaron esquemas con mayor flexibilidad, con la posibilidad para un modelo de liderazgo con mayor participación. Surgió un esquema de comunicación de arriba hacia abajo, con una forma de recomendación de los subordinados a sus jefes.

En el planteamiento humanista la comunicación interna cambia drásticamente, priorizando la relevancia de los empleados en la comunicación organizacional, considera como propósito, dar las facilidades y promover la comunicación entre sus colegas, la comunicación no solamente debe considerarse funcional, sino también relacional, identifica la relevancia de la comunicación informal, el pensamiento de la importancia de la comunicación interna comienza a percibir desarrollo.

La teoría contingente surge en los años 60, con Joan Woodward, Tom Burns, G.M Stalker, Paul Lawrence y Jay Lorsch, quienes se consideran los principales referentes de esta corriente, ellos fundamentan que toda organización, al ser un sistema con apertura, debe considerar el instrumento y el escenario donde se ubican, en ese sentido, consideran que la comunicación es multidireccional, que se localiza en diversos grados y facilita la interrelación entre los colaboradores.

En los años 90, se origina un novedoso panorama de la comunicación organizacional, el planteamiento contemporáneo. Considera a la comunicación con un factor clave para transmitir conocimiento al interior de la empresa. Su desafío es transmitir el conocimiento de manera interior y exterior y en todos los sentidos y área de la empresa.

El reforzamiento de la comunicación organizacional en los últimos treinta años, como un ámbito de interés y un departamento funcional de la organización, es la mejor evidencia de que la

comunicación es de significativa relevancia, pudiendo ser de carácter nato o intencional. Es una agrupación de pautas que establecen la asociación entre todo el personal que forma parte de las organizaciones. Pueden estar parcialmente oficializadas y, en el caso se encuentren direccionadas con visión a la mejorar la organización, con tendencia a lograr la contribución, el compromiso y la intervención de la totalidad de sus colaboradores. Debido a ello, diversos autores la definen como la clase de comunicación que facilita o fomenta relaciones con eficiencia entre los trabajadores, que ordena la transmisión de información al interior de una empresa, generando una seguridad requerida para coordinar de forma responsable y adecuada empleando los recursos que se disponen para lograr de la misión común (La Porte, 2001, p.43)

La comunicación interna es un pilar elemental de las empresas, cuyo propósito es coadyuvar a lograr los resultados que la empresa visiona, refuerza el reconocimiento de los trabajadores con la empresa, brindándoles datos importantes, de forma integrada y oportunamente, optimiza su consolidación, y origina en ellos un escenario mejorado de los negocios y lo que produce o brinda (Andrade, 2010, p.85).

En cuanto a las dimensiones de la comunicación interna se consideró, los flujos de comunicación, la cual radica en el traslado del mensaje a partir del emisor hasta un receptor, logrando que la información se transmita y recorra de un lugar a otro, estos flujos fueron clasificados en comunicación descendente, ascendente y horizontal.

Brandolini et al. (2008) mencionan que la comunicación descendente, es la que tiene su origen en las jefaturas de cada área o dirección general de la empresa y se traslada empleando los diversos canales hacia los trabajadores. Su propósito es la totalidad del personal conozca y entienda los principios y metas de la empresa, obtener seguridad y tranquilidad, ampliar la opinión de cooperación, facilitar los medios de transmisión de la información, consolidar los roles jefaturales y mejorar la operatividad de la comunicación “. (p32)

Por su parte, Berceruelo (2011), manifiesta que la comunicación ascendente parte de los grados inferiores de la empresa con dirección hacia arriba, generalmente es información que se transmite por un canal determinado hacia los órganos superiores, que servirán de insumo para la toma de decisiones, dentro de las cuales se pueden citar recomendaciones e dudas de los

empleados ligadas a la forma de ejecutar sus funciones, documentos para la obtención de metas e indicadores, reportes estadísticos, entre otros (p.79).

El mismo autor, con respecto a la comunicación horizontal requiere que consiste en la comunicación entre trabajadores y/o oficinas de igual nivel. Suele poseer una propiedad un tanto circunstancial y para que posea funcionalidad necesita más esfuerzo, asumiendo el factor de riesgo de que los participantes que lo nutren, lo cataloguen como una acción prescindible. No obstante, el surgimiento y fomento de las herramientas web y el elevado nivel de aceptación que inducen en gran parte de los públicos internos y particularmente los más jóvenes, hace que los medios encuentren diferentes vías que son más simple y efectivas, paralelamente a que son de utilidad para divulgar de mensajes ascendentes y descendentes” (p80).

En cuanto a las barreras de comunicación, consideran las dificultades para llevar a cabo una adecuada comunicación. García (1998), manifiesta “La comunicación es un recurso tan esencial como frágil. Su gestión requiere técnica y profesionalismo” (p.60). Las barreras que deben vencerse son de diversa naturaleza, el autor considera siete tipos de barreras de comunicación; físicas, fisiológicas, psicológicas, Sociológicas. Culturales, Administrativas y Lingüísticas.

Por parte de la retroalimentación, es aquella que se da en dos direcciones, en ella el emisor envía un mensaje y seguidamente recepciona la respuesta por parte receptor, posteriormente este requiere la retroalimentación pues le señala que la información fue recibida adecuada o inadecuadamente, si fue visualizada de forma adecuada, si obtuvo aceptación y si fue utilizada. En situaciones donde se da la comunicación en dos direcciones, los participantes se encuentran satisfechos, se previene las molestias y optimiza de manera significativa la exactitud del trabajo. (Sarries y Casares, 2008, p.216).

Teniendo en consideración lo anterior, se formuló como problema general:

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la comunicación interna en colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018?

Y como problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en sus dimensiones en colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018?

¿Cuál es el nivel de la comunicación interna en los colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018?

¿Cuál es el nivel de la comunicación interna en sus dimensiones en colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018?

La investigación se justifica por conveniencia dado se planteó como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y comunicación interna, ya que es importante cuantificar el nivel de satisfacción en el cual se localizan los colaboradores de una empresa para seguir desempeñándose óptimamente en el puesto de trabajo en el cual laboran, adicionalmente es pertinente considerar que en cualquier escenario laboral la comunicación es fundamental e indispensable dado que permite coordinar y relacionar con otros departamentos de la empresa. Se deberá de tener en cuenta que ambas variables fueron solicitadas por la Empresa Shanantina SAC, ya que le interesa medir el nivel de satisfacción de sus colaboradores.

La relevancia social busca dar solución a los requerimientos de índole social y cultural que hoy en día afronta cualquier organización en relación a estas dos variables, asimismo busca coadyubar con el factor valioso que requiere la empresa del sector privado en la región para lograr contar con colaboradores con altos niveles de satisfacción y conservar la utilización de los canales y la forma adecuada de la comunicación interna.

El valor teórico de este trabajo; se concentra desde una visión científica ya que los resultados del estudio contribuirán a consolidar los conocimientos de las variables: satisfacción laboral y comunicación interna, de igual forma del conocimiento de la existencia de relación de estas variables, también la descripción de las dimensiones consideradas para cada variable que fueron extraídas de en una población de colaboradores de una empresa privada. Estos hallazgos teóricos podrían considerarse como referentes para la obtención de novedosos conocimientos para otros investigadores, que se encuentren en la búsqueda de encontrar propuestas sustentadas en resultados con posean confiabilidad y ofrezcan soluciones ante distintos inconvenientes asociados a las variables del estudio.

Con respecto a la implicancia práctica; posterior de obtención los resultados de la investigación se propuso recomendaciones que pueden ser tomadas en cuenta para la mejora de las condiciones de ambas variables de estudio. Se recomendaron estrategias apropiadas que faciliten establecer acciones que mejoren el clima organizacional que posibilite a los trabajadores sentirse satisfechos en su centro laboral.

El presente estudio será de utilidad metodológica, debido a que se emplearon métodos que se adaptan para conseguir los objetivos propuestos, se elaboraron y validaron los instrumentos de recolección de datos y se propuso por medio de la metodología utilizada, generar las herramientas para generar conocimientos y aplicaciones prácticas.

De esta manera se plantea como hipótesis general;

Hi: Existe relación entre la satisfacción Laboral y la comunicación interna en colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Y como hipótesis específicas:

H1: El nivel de la satisfacción laboral en colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018. Es alto.

H2: El nivel de la satisfacción laboral en sus dimensiones en colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018. Es alto.

H3: El nivel de la comunicación interna en colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018. Es alto.

H4: El nivel de la comunicación interna en sus dimensiones; flujos de comunicación, barreras de la comunicación y retroalimentación en colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018. Es alto.

Según ese contexto se planteó como objetivo general;

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la comunicación interna en colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Y como objetivos específicos;

Identificar el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Conocer el nivel de la satisfacción laboral en sus dimensiones en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Identificar el nivel de la comunicación interna en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Conocer el nivel de la comunicación interna en sus dimensiones en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

II. MÉTODO

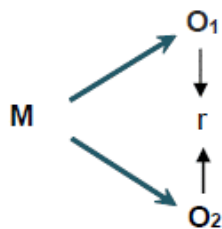
2.1. Tipo y Diseño de investigación.

Tipo de estudio

No experimental dado que las variables serán medidas en su estado nato, sin intervención de ningún estímulo a fuente de variación intencional que pueda causar variaciones en la medición de las variables, así mismo es transversal puesto a que la obtención de los datos de ejecutó una sola vez en un lapso determinado (Hernández et al, 2010).

Diseño de investigación

Descriptivo correlacional, el cual se centra en determinar la asociación entre las variables consideradas a través de pruebas de demuestren estadísticamente la relación o independencia de las variables contrastadas. Hernández et al. (2010). El modelo es el siguiente:



Dónde:

M : Colaboradores de la empresa Shanantina

O1 : Satisfacción Laboral

O2 : Comunicación Interna

r : relación

2.2 Operacionalización de variable

Variable 1: Satisfacción Laboral

Variable 2: Comunicación interna

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	Actitud de los trabajadores producto del desarrollo de su labor y el logro del cumplimiento de lo esperado y que es originado por los factores específicos. (Chiavenato, 2006)	Es la sensación de complacencia que percibe un trabajador por haber desempeñado una correcta labor dentro de su centro de trabajo, estar en un ámbito adecuado y recibir incentivos acordes a sus expectativas en la Empresa Shanantina SAC, Distrito de Lamas.	Trabajo actual.	Puesto. Habilidades.	Escala Ordinal
			Trabajo en general.	Condiciones Desempeño	
Satisfacción Laboral			Interrelación con el jefe inmediato.	Reconocimiento Soluciones de Problemas. Oportunidad	
			Oportunidad de progreso.	Capacitación.	
Satisfacción Laboral			Remuneración e incentivos.	Pagos	
			Interrelación con los compañeros de trabajo	Ayuda	
Satisfacción Laboral			Ambiente de trabajo	Trato Libertad. Orgullo.	
Comunicación Interna	Proceso por el cual se transfieren conceptos de un individuo a otro. Está fundamentada en la competencia que posee una persona de transmitir sus intenciones, necesidades, sentimientos, conocimientos y vivencias (Escobar, 2014)	Es estratégica para que se origine una particular interacción al interior de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas.	Flujos de Comunicación	de Descendente Ascendente Horizontal Físicas	Escala Ordinal
			Barreras de Comunicación	la Fisiológicas Psicológicas Sociológica	
Comunicación Interna			Retroalimentación	Entendimiento Comprobación Necesidad Social.	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población fue conformada por los 40 colaboradores de la Empresa Shanantina SAC ubicada en la Provincia de Lamas.

Muestra del estudio:

La muestra fue conformada por la totalidad de la población, que representan 40 personas que trabajan en la Empresa Shanantina.

Muestreo del estudio:

No se utilizó muestreo, dado que la población es considerablemente pequeña y se dieron las facilidades para obtener la información del total de la población, que en este caso representó a la muestra.

Criterios de selección

a) Criterios de Inclusión:

Ser trabajador de la Empresa Shanantina SAC.

Tener como mínimo dos meses de contratación.

b) Criterios de Exclusión:

Trabajadores de la empresa con menos de dos meses de permanencia en la empresa.

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

Técnica

Se hizo uso la técnica de la encuesta, la misma que facilitó recolectar la información para la medición de las variables de estudio, en base a la percepción de los empleados de la empresa Shanantina SAC, con el propósito de establecer su relación.

Instrumentos

Se emplearon cuestionarios para cada variable, con el objetivo de registrar y realizar la medición y cuantificación del nivel de satisfacción laboral y comunicación interna en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, Distrito de Lamas, 2018. Para el caso del instrumento de satisfacción laboral está conformado por 7 dimensiones

El instrumento que se empleó en la variable comunicación interna estuvo conformado por 3 dimensiones; igualmente la variable fue valorada en base a ítems, con puntajes entre 1 a 5 puntos.

Validez

Para comprobar la validez de los instrumentos, estos fueron evaluados por tres expertos cuyos resultados se muestran en la tabla.

Variable	N.º	Especialidad	Puntuación	Opinión del experto
Satisfacción Laboral	1	metodólogo	4.8	Existe suficiencia
	2	Magister en Gestión Pública.	4.8	Adecuado
	3	Magister en Ciencias.	4.8	Adecuado
Comunicación Interna	1	metodólogo	4.8	Consistente
	2	Magister en Gestión Pública.	4.8	Posee coherencia
	3	Magister en Ciencias.	4.8	Aplicable

El resultado de la validación arrojó a media de 4.80, haciendo el 95% de concordancia entre jueces para los instrumentos de ambas variables; por lo tanto, los instrumentos poseen validez.

Confiabilidad

Se aplicaron los cuestionarios a una muestra piloto para poder realizar el cálculo del coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyos valores resultaron 0.92 y 0.96, siendo ambos superior a 0.7, por lo tanto, se considera que los instrumentos tienen suficiente confiabilidad.

2.5 Procedimientos

La presente investigación se inició con una fase de diagnóstico basada en la observación y posterior entrevista con el gerente de la empresa Shanantina con el propósito de recibir la información respectiva sobre nuestras variables de estudio, en una segunda fase se procedió a la utilización de las técnicas propias de la investigación documental ya que es necesario tener un amplio conocimiento respecto a la satisfacción laboral y la comunicación interna, como tercera fase se solicitó un permiso al administrador de la empresa para realizar las encuestas a los colaboradores del lugar para luego ser procesada y determinar sus resultados.

2.6 Métodos de análisis de datos

En primer lugar, se elaboraron tablas y figuras estadísticas donde se muestran frecuencias simples y porcentuales para describir las variables de investigación y sus respectivas dimensiones, para dicho fin se emplearon hojas de cálculo de Microsoft Excel 2019, mientras que para la comprobación de la hipótesis se calculó el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman empleado para el procesamiento el software estadístico SPSS versión 25.

2.7 Aspectos éticos

Se solicitó el respectivo permiso a la empresa para la ejecución del estudio. La obtención de los datos en las personas es voluntario y consentido, es decir, se entrevistó sólo a aquellos colaboradores que dieron su consentimiento. La encuesta se aplicó anónimamente.

III. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados que se han obtenido al realizar esta investigación, los cuales fueron procesados, tabulados y graficados para su análisis. Se encuestaron a 40 colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018

3.1 Nivel de la satisfacción laboral en la empresa Shanantina SAC

Tabla 1.

Frecuencia del nivel de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	9	22,5	22,5
Medio	11	27,5	50,0
Alto	20	50,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018

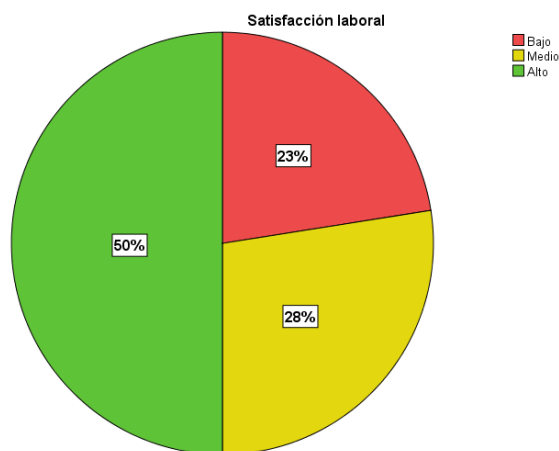


Figura 1. *Nivel de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas*

Fuente: Encuesta aplicada en la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018

Interpretación: Los resultados globales de la medición de la variable satisfacción laboral, demuestra que en la empresa Shanantina el nivel de satisfacción de los trabajadores es alto, pues el 50% de ellos se encuentran en el nivel alto, es decir, se encuentran satisfechos en su centro de labores, mientras que el 28% se encuentra en el nivel medio, que en este caso representan a los empleados que se ubican en una postura neutra, ni satisfechos ni insatisfechos, finalmente aproximadamente 1 de cada 4 trabajadores se ubica en el nivel bajo, los cuales representan a los trabajadores que se encuentran insatisfechos en la empresa.

3.2 Nivel de la satisfacción laboral en sus dimensiones de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Tabla 2.

Nivel de la variable satisfacción laboral por dimensiones, de los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas.

Dimensiones	Nivel	Fi	hi%
Trabajo actual	Bajo	13	32,5%
	Medio	27	67,5%
	Alto	0	0,0%
Trabajo en general	Bajo	12	30,0%
	Medio	9	22,5%
	Alto	19	47,5%
Interacción con el jefe inmediato	Bajo	11	27,5%
	Medio	18	45,0%
	Alto	11	27,5%
Oportunidades de progreso	Bajo	11	27,5%
	Medio	17	42,5%
	Alto	12	30,0%
Remuneraciones e incentivos	Bajo	8	20,0%
	Medio	16	40,0%
	Alto	16	40,0%
Interrelación con los compañeros de trabajo	Bajo	8	20,0%
	Medio	16	40,0%
	Alto	16	40,0%
Ambiente de trabajo	Bajo	11	27,5%
	Medio	14	35,0%
	Alto	15	37,5%

Fuente: Encuesta aplicada en la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

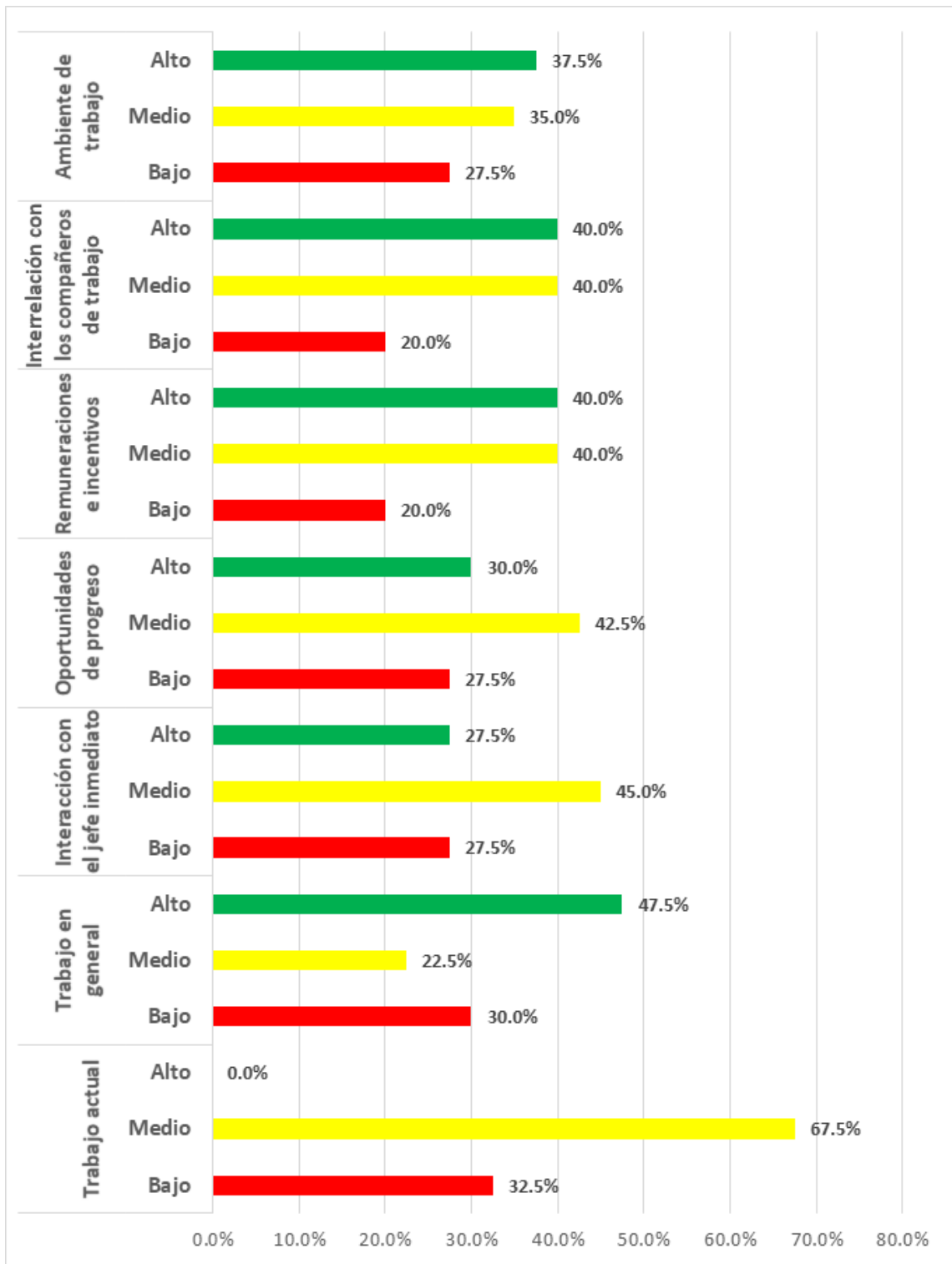


Figura 2. Nivel de la variable satisfacción laboral por dimensiones, de los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas

Fuente: Encuesta aplicada en la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Interpretación: Por parte de las dimensión, se observa que la aquel aspecto que se encuentra mejor consolidado es la dimensión de trabajo en general, puesto que el 47.5% de los trabajadores se ubicaron en el nivel alto en dicha dimensión, siendo el porcentaje más alto en este nivel en comparación con las demás dimensiones, por el contrario, la dimensión de trabajo actual, es la que se presenta como la más debilitada en la empresa, dado que en este aspecto no cuenta con ningún trabajador satisfecho, se observa que el 67.5% de encuentran en el nivel medio y 32.5% en el nivel bajo y ningún empleado en el nivel alto, otra de las dimensiones que debe mejorar la empresa, es la interacción con el jefe inmediato, pues apenas el 27% del total de trabajadores se ubican en el nivel alto, es decir, los trabajadores perciben que en la empresa no existe una adecuada interacción con su jefe inmediato.

3.3 Nivel de comunicación interna de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Tabla 3.

Frecuencia de nivel de la variable comunicación interna, de los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	27,5	27,5
Medio	12	30,0	57,5
Alto	17	42,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

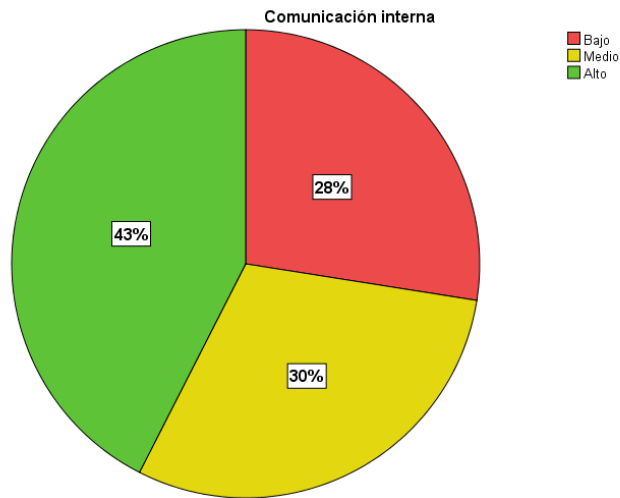


Figura 3. Nivel de la variable comunicación interna, de los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas

Fuente: Encuesta aplicada en la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Interpretación: En relación a la comunicación interna, también prevalece el nivel alto, pero en menor proporción que en la satisfacción laboral, es posible notar que el 43% de los empleados percibieron que el nivel de comunicación interna en la empresa es alto, lo sigue el nivel medio con el 30% y el nivel bajo con el 28%. En términos general, el nivel de esta variable en la empresa Shanantina es alto.

3.4 Nivel de la comunicación interna en sus dimensiones de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Tabla 4.

Nivel de la variable comunicación interna por dimensiones, de los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas.

Dimensiones	Nivel	Fi	hi%
Flujos de comunicación	Bajo	11	27,5%
	Medio	13	32,5%
	Alto	16	40,0%
Barreras de comunicación	Bajo	10	25,0%
	Medio	16	40,0%
	Alto	14	35,0%
Retroalimentación	Bajo	11	27,5%
	Medio	22	55,0%
	Alto	7	17,5%

Fuente: Encuesta aplicada en la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

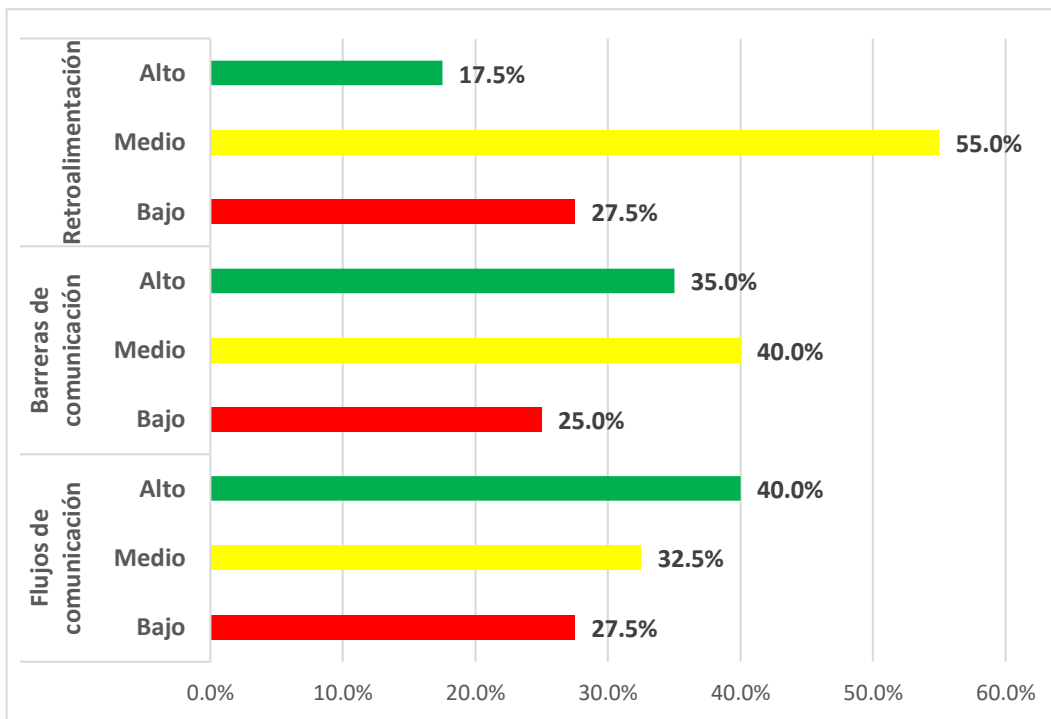


Figura 4. Nivel de la variable comunicación interna por dimensiones, de los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas.

Fuente: Encuesta aplicada en la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Interpretación: La comunicación interna en la empresa Shanantina de acuerdo a las dimensiones consideradas, se puede observar que la dimensión de flujos de comunicación es la que presenta mayor cantidad de trabajadores que perciben un nivel alto, específicamente el 40%, siendo la dimensión que en comparación con las demás dimensiones, que posee mayor porcentaje en el nivel alto. Opuestamente, se ubica la dimensión de retroalimentación, dado que sólo el 17.5% de los trabajadores, perciben que en la empresa existe un nivel alto de este aspecto, sin embargo, presenta el 55% de los trabajadores en el nivel medio.

3.5 Relación entre la satisfacción laboral y la comunicación interna en los colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Tabla 5.

Prueba Rho de Spearman.

Prueba	Variable	Valores paramétricos	Comunicación interna
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. N	0.826 0.00 40

Fuente: Encuestas aplicada a los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Se planteó las siguientes hipótesis.

Hipótesis alternativa (relación)

Hi: Existe relación entre la satisfacción laboral y la comunicación interna en los empleados de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Hipótesis nula (independencia)

Ho: No existe relación entre la satisfacción laboral y la comunicación interna en los empleados de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.

Interpretación

El valor de la significancia de la prueba del coeficiente no paramétrico de Spearman tomó un valor inferior a 0.05, por consiguiente, debe rechazarse la hipótesis nula, es decir, que existe una relación significativa entre las variables, dicha relación se da de forma directa o positiva y es de grado fuerte, pues el valor del coeficiente se ubica entre 0.7 y 0.9.

IV DISCUSIÓN

En relación al objetivo principal de estudio, se demostró haciendo uso del coeficiente de correlación de Spearman, la existencia de una relación significativa entre ambas variables de estudio, el valor de dicho coeficiente al ser un valor positivo, denota que existe una correlación que se da de forma directa, es decir, a mejor nivel de comunicación interna en la empresa, el nivel de satisfacción de sus trabajadores también es alto, asimismo, el coeficiente al tomar un valor superior a 0.7 e inferior a 0.9, denota un grado de correlación alto entre las variables medidas en la empresa Shanantina. Otro resultado a tener en cuenta es que para ambas variables, el valor que predomina es el nivel alto.

Por ejemplo Muñoz (1990), define la satisfacción laboral como el sentimiento de complacencia que percibe un individuo por la acción de ejecutar una labor que es de su interés, en un ambiente que le facilita sentirse cómodo, dentro de cualquier organización que le transite atracción y por el que recibe compensaciones psico-socio-económicas de acuerdo a lo que espera. Asimismo, Berceruelo (2011), por su parte, manifiesta que la comunicación interna es fundamental para que prevalezca una alta asociación entre la labor particular de cada empleado y la visión o metas de la organización, para la socialización de la misión y valores de una organización, resulta muy importante para conservar vivo el ánimo en la labor del día a día, y conlleva en una considerable satisfacción individual y por ende una mejoría en la productividad y desempeño. En este sentido, se puede deducir que la relación entre las variables demostradas con los resultados de la investigación, encuentran sustento en las definiciones de estos dos autores, pues es sabido de la significativa relevancia que tiene la comunicación interna en una organización y los tipos de comunicación que deben establecer de acuerdo a los niveles, tipo y objetivo de los mensajes que se transmitan, los cual integralmente se pueden ver reflejados en trabajadores con desempeños altos, con compromiso e identificación con la empresa, todos estos aspectos sumados conllevarán a que los trabajadores se sientan satisfechos en su centro de labores.

Por otro lado, es pertinente comparar lo encontrado en Concha, A. (2016), quien encontró dentro de una organización, niveles altos tanto de la comunicación interna y la satisfacción laboral, encontrando una relación significativa entre dichas variables, dichos resultados son bastante similares a los resultados que resultaron en el estudio, dado que para el caso de las dos variables

se encontró que prevalecen los niveles altos, y de igual forma a través del coeficiente de correlación se pudo demostrar que las variables se encuentran estrechamente ligadas, denotando correlación positiva y de grado fuerte, dado que el valor del coeficiente se encuentra cercano a la unidad.

La satisfacción laboral fue calificada como alta en un 50%, esto se debe a que los trabajadores se encuentran conformes con su centro laboral. Estos resultados son semejantes a los encontrados por Sánchez, L. (2017), donde los resultados determinaron que la relación entre las variables es positiva, alta y significativa, sustentado en el coeficiente de Pearson que obtuvo un valor igual a $r=0,75$. Por lo que se concluye que mientras el personal este satisfecho con sus actividades laborales, mayor será su compromiso con la organización en que labora.

Sin embargo, se puede notar cierta diferencia con respecto a lo encontrado en Sánchez, K. (2010), quien demuestra el alto grado de clima organizacional en dos establecimientos de salud; sin embargo, los resultados asociados a satisfacción laboral alcanzaron un nivel medio, dado que la mayor proporción de trabajadores se ubicaron en este nivel, finalmente, encontró una relación directa lo cual indica que si un trabajador percibe un alto grado de clima laboral, es bastante probable que se encuentre satisfecho en su centro de trabajo, estos resultados también son similares a nuestra investigación, a diferencia que en una de las variables no se obtuvo nivel alto, como en el caso particular, sin embargo, con respecto a la relación de las variables los resultados van en el mismo sentido.

Basándonos en estos estudios se debe identificar que los colaboradores han encontrado en la empresa Shanantina SAC un lugar adecuado para trabajar ya que cumple con sus expectativas en términos de Satisfacción laboral, ya que en la mayoría de sus dimensiones los cuales se dividen en siete dimensiones que tiene un porcentaje alto a comparación de los términos medio y bajo.

La comunicación interna fue calificada como alta en un 42,5%, siendo un resultado menor al 50%; ya que esta herramienta es reciente en Shanantina SAC y debemos considerar que frente a la ausencia o incorrecta forma de comunicarse dentro de una organización, es poco probable que una organización subsista ya que frecuentemente el silencio en una organización no es una buena señal, por el contrario, es un signo de que algo puede estar marchando dentro de la

empresa. Estos resultados son similares a lo encontrado por Chavarry, H. (2017), en donde los resultados nos evidencian la existencia de una correlación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional. Con el valor obtenido del coeficiente de Pearson $r=0,959$, que reconfirma la misma.

Asimismo, Fernández, S. (2017), llegó a concluir que el grado de cumplimiento de los indicadores del mecanismo de reconocimientos, se ubica en un grado intermedio con 53% que refiere que la gestión de los datos en relación al departamento planificación de las tareas no son suficientemente reconocidas. Al mismo tiempo la clase de comunicación interna que prevalece es de 50%, lo que conlleva al establecimiento de un escenario de confianza que pueda asegurar su veracidad. Finalmente, estableció que hay una relación significativa entre el mecanismo de incentivos y comunicación interna.

V. CONCLUSIONES.

5.1. Existe relación entre la satisfacción laboral y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, Distrito de Lamas, 2018., con un coeficiente de correlación de 0,826.

5.2. Se logró identificar que el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, es alto debido a que el 50% de los colaboradores así lo percibió frente a un 27.5% medio y un 22.5% bajo.

5.3. En base a la satisfacción laboral se obtuvo un nivel medio en sus 7 dimensiones, los resultados califican; al trabajo actual con un 67.5% medio , al trabajo en general con un 47.5% alto, a la interrelación con el jefe inmediato con un 45% medio, a las oportunidades de progreso con un 42,5% a las remuneraciones e incentivos con un 40% medio , a la interrelación con los compañeros de trabajo con un 40% medio y al ambiente de trabajo con un 37.5% alto, obteniendo estos resultados debemos concluir que se observa un panorama aceptable de satisfacción laboral.

5.4. Se logró identificar nivel de la comunicación interna en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, es alto porque obtuvo un 42,5% del resultado final frente a un 30% medio y un 27.5% bajo.

5.5. La Comunicación interna en base a sus dimensiones, es medio, ya que los resultados lo califican de la siguiente manera, los flujos de comunicación con un 40% alto, con respecto a las barreras de comunicación con un 35% alto y por último la retroalimentación con un 55% medio.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Al gerente general de la empresa Shanantina SAC, implementar estrategias para incrementar la satisfacción laboral en sus colaboradores, tales como capacitaciones laborales los cuales les servirán para tener oportunidades de progreso y realizar salidas recreativas con la finalidad de mejorar la interrelación entre los compañeros de trabajo y las jefaturas.

6.2. Al administrador de la empresa Shanantina SAC, diseñar y ejecutar un mecanismo de incentivo monetario y/o de reconocimiento personal para los trabajadores, de tal forma que los pueda mantener motivados a mejorar su competencia y con ellos incrementar su satisfacción dentro de la empresa.

6.3. Al gerente general de la empresa Shanantina SAC, implementar canales de comunicación interna tales como el uso de un periódico mural y un boletín web con la finalidad de ir en la misma dirección, siguiendo un solo objetivo y que el mensaje de la empresa llegue de forma clara y precisa.

6.4. Al administrador de la empresa Shanantina SAC, generar un plan de comunicaciones anual que le permita brindar la información precisa a los colaboradores y así obtener una retroalimentación mediante el uso de buzones de sugerencia u otros mecanismos.

6.5. Al gerente general de la empresa Shanantina SAC, difundir con los trabajadores los resultados obtenidos en el presente estudio, que haga posible la mejora en los niveles de los indicadores donde se percibieron bajos niveles por parte de los trabajadores.

REFERENCIA

- Amorós (2007). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitiva*. Lima, Perú.
- Andrade, H (2010) *Comunicación organizacional interna, proceso, disciplina, técnica*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- Antezana, M. (2013). *La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas*.
Recuperado de: <http://gestion.pe/empleomanagement/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresasperuanas-2072289>.
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa*. Claves y desafíos. (1ra. Ed). España: Wolters Kluwer.
- Brandolini, A., Gonzales, M., Hopkins, N. (2008). *Comunicación interna*. (1ra.Ed). Buenos Aires, Argentina. La Cirugía.
- Concha, A., (2016). *Relación entre los niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una Universidad Privada de la Ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría). Universidad Casa Grande. Ecuador. Recuperado de:
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1049/1/Tesis1222CONr.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de los Recursos Humanos*. México.: Mac Graw- Hill companies. Recuperado de <https://goo.gl/UvQgbj>
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones humanas*. (3ª ed.). México: Thomson.
- García, J. (1998). *La comunicación interna*. España: ediciones Díaz de santos, S.A. Recuperado de <https://goo.gl/ephM48>
- Gallardo, N., & Sandoval, M. (2014). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada*. (Tesis de maestría) Concepción.
- Escobar, B. (2014) *Las redes sociales como herramientas de comunicación interna en la organización*. Recuperado de:
<http://www.boletindintel.es/BoletinesAyS/B100316/Docs/gesfor.pdf>
- Fernández, C. (1999). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.

- Hernández, A. (2002). *Planificar la comunicación*. Revista Latina de Comunicación Social, 48. Recuperado de <http://www.ull.es/publicaciones/latina/2002/latina48marzo/4812ajhernandez.htm>
- Juárez, J. (2011). *Relación entre satisfacción laboral y productividad de los docentes de las Facultades de Educación y Salud de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto*. (Tesis de doctorado). Universidad Alas Peruanas, Tarapoto, San Martín.
- La Porte, J. (2001). *Principios de Comunicación Interna en el tercer sector*. España: Servicio de publicaciones de la Universidad de Navarra.
- Lawler, E. (1973). *Stimulation in professional entities*. California: Monterey. Brooks/Cole Publishing.
- Muñoz, A. (1990) *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, Universidad de Complutense. Madrid.
- Ortiz, K. S. (2013). *Satisfacción Laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nueva León, México.
- Quarstein, V. A., McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992) *The situational occurrences theory of job satisfaction*. human relations, ed. 45. Estados Unidos.
- Peinado, L. y Vallejo, Y. (2005). *Factores que influyen en el clima organizacional de la Escuela de Administración*. Núcleo de Sucre- Universidad de Oriente. Universidad de Oriente, Cumaná.
- Topa, G., Lisboa, A., Palaci, F., & Alonso, E. (2004). *La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multi-grupo*. Psicothema, ed. 16, recuperado, <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72716304#>.
- Sarries, L., Casares, E. (2008). *Buenas prácticas de recursos humanos*. España: ESIC
- Sánchez, K. (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.

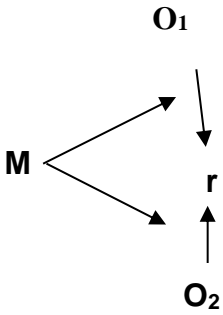
Anexos

Matriz de Consistencia

Título: Satisfacción Laboral y Comunicación Interna en colaboradores de la empresa Shanantina SAC, Distrito de Lamas, 2018.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Existe relación entre la Satisfacción Laboral y la Comunicación Interna en los colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la comunicación interna en los colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Identificar el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.</p> <p>2. Conocer el nivel de la satisfacción laboral en sus dimensiones; trabajo actual, trabajo en general, interrelación con el jefe inmediato,</p>	<p>Hi: Existe relación entre la satisfacción Laboral y la comunicación interna de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018. Es alto.</p> <p>H2: El nivel de la satisfacción laboral en sus dimensiones; trabajo actual, trabajo en general, interrelación con el jefe inmediato, oportunidad de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo en los</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

	<p>oportunidad de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.</p> <p>3. Identificar el nivel de la comunicación interna en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.</p> <p>4. Conocer el nivel de la comunicación interna en sus dimensiones; flujos de comunicación, barreras de comunicación y retroalimentación en los colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018.</p>	<p>colaboradores de la empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018. Es medio.</p> <p>H3: El nivel de la comunicación interna en los colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018. Es alto.</p> <p>H4: El nivel de la comunicación interna en sus dimensiones; flujos de comunicación, barreras de la comunicación y retroalimentación en los colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018. Es medio.</p>	
--	---	--	--

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones															
<div style="text-align: center;">  </div> <p>Es descriptivo de correlación en vista</p> <p>M: Colaboradores de la Empresa Shanantina SAC, distrito de Lamas, 2018</p> <p>O1: Satisfacción Laboral</p> <p>O2: Comunicación Interna</p> <p>r: Relación</p>	<p>Población</p> <p>La población está conformada por 40 colaboradores. Se trabajará con el 100% de la población</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra está conformada por 40 colaboradores.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1136 337 1367 375">Variables</th> <th data-bbox="1381 337 1730 375">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1136 375 1367 789" rowspan="6">Satisfacción Laboral</td> <td data-bbox="1381 375 1730 412">Trabajo Actual</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1381 412 1730 449">Trabajo en General</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1381 449 1730 526">Interacción con el Jefe Inmediato</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1381 526 1730 602">Oportunidades de Trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1381 602 1730 678">Remuneraciones e Incentivos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1381 678 1730 789">Interrelación con los compañeros de trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1136 789 1367 976" rowspan="3">Comunicación Interna</td> <td data-bbox="1381 789 1730 865">Ambiente de trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1381 865 1730 941">Flujos de la Comunicación Interna</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1381 941 1730 976">Barreras de la Comunicación</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Satisfacción Laboral	Trabajo Actual	Trabajo en General	Interacción con el Jefe Inmediato	Oportunidades de Trabajo	Remuneraciones e Incentivos	Interrelación con los compañeros de trabajo	Comunicación Interna	Ambiente de trabajo	Flujos de la Comunicación Interna	Barreras de la Comunicación		
Variables	Dimensiones																
Satisfacción Laboral	Trabajo Actual																
	Trabajo en General																
	Interacción con el Jefe Inmediato																
	Oportunidades de Trabajo																
	Remuneraciones e Incentivos																
	Interrelación con los compañeros de trabajo																
Comunicación Interna	Ambiente de trabajo																
	Flujos de la Comunicación Interna																
	Barreras de la Comunicación																

Instrumentos de recolección de datos

Satisfacción laboral

A continuación, marque con una “X” según el nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes proposiciones planteadas. Gracias por su colaboración.

1 = Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4=De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	Ítems/ Dimensiones	Escala / Valores				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1 : Trabajo Actual					
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
2	El trabajo en mi turno está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
	Dimensión 2 : Trabajo en General					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
6	La empresa me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
	Dimensión 3: Interacción con el jefe inmediato					
8	Los Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
9	Los Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					

10	Los Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11	Los Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
12	Los jefes del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la empresa.					
	Dimensión 4: Oportunidades de Progreso					
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades para la atención al cliente.					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
	Dimensión 5: Remuneraciones e incentivos.					
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16	La empresa se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
	Dimensión 6: Interrelación con los compañeros de trabajo.					
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
	Dimensión 7: Ambiente de trabajo.					
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de la institución.					
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					

21	El ambiente de la empresa permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
22	El nombre y prestigio del Shanantina SAC es gratificante para mí.					

Comunicación interna

A continuación, marque con una “X” según el nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes proposiciones planteadas. Gracias por su colaboración.

1 = Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4=De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	Ítems/ Dimensiones	Escala / Valores				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1 : Flujos de la Comunicación					
1	¿Estás de acuerdo en la forma en la que tu jefe emite un comunicado?					
2	¿Te enteras de información que tiene que brindar tu jefe a través de otros colaboradores (rumores)?					
3	¿Tu jefe directo te ha explicado claramente las funciones y responsabilidades de tu puesto?					
4	¿Crees que tu jefe utiliza un lenguaje apropiado cuando se dirige a ti?					
5	¿Conoces los beneficios sociales que brinda la Empresa Shanantina SAC?					
6	¿Conoces los objetivos de la Empresa Shanantina SAC?					
7	¿Tu jefe te presta atención cuando te comunicas con él?					
8	¿Te sientes con total confianza para solicitar ayuda a tu jefe ante un problema laboral?					

9	¿Tienes la confianza necesaria para hablar con tus jefes de problemas personales?					
10	¿Crees que los comentarios o sugerencias que brindas a tus jefes son tomados en cuenta?					
11	¿Existe un buen clima laboral?					
12	¿Consideras que la comunicación entre los colaboradores es de manera abierta?					
13	¿Consideras que se oculta información entre los colaboradores?					
14	¿Cuando tienes dudas laborales consultas con otros colaboradores?					
Dimensión 2: Barreras de la Comunicación						
15	¿La distancia y la distribución física entre tu jefe inmediato y tú, obstaculiza una buena comunicación?					
16	¿Tienes dificultades cuando quieres comunicarte con el alcalde o un superior? (espacio, alcance y tiempo)					
17	¿Tu jefe o alguno de tus compañeros tienen la voz débil, la pronunciación defectuosa o alguna discapacidad la cual impida una buena comunicación?					
18	¿Tu jefe suele tener un estilo de mando predominante e impotente que te limita al momento de comunicarle algo?					
19	¿Tus emociones (odio, tristeza, temor) suelen ser un obstáculo para una buena comunicación?					
20	¿Existe rivalidad o limitaciones al momento de comunicarte con otros grupos de trabajo?					
21	¿Existe comunicación entre tus compañeros de trabajo el cual permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?					
22	¿Los mensajes o información que te da tu jefe son claros y entendibles?					

23	¿La falta o sobrecarga de información, dificulta tu trabajo?					
24	¿Tienes dificultades para comunicarte con alguna otra área?					
25	¿Cuándo tu jefe emite un mensaje, ya sea oral o escrito tus compañeros y tu interpretan de la misma forma la información?					
	Dimensión 3: Retroalimentación					
26	¿Cuándo tu jefe emite información que no entiendes, sientes confianza para decirle que te explique?					
27	¿La respuesta que te brinda tu jefe ante las dudas que tienes son claras para ti?					
28	¿Sueles dar una respuesta ante un mensaje o información que te da tu jefe?					
29	¿Cuando tienes alguna duda y se lo dices a tu jefe, sueles obtener respuestas concretas (claras) de parte de ellos?					
30	¿Cuándo tu jefe te da alguna información sobre tus labores, te quedas callado (a) y solo escuchas?					
31	¿Los jefes permiten que ustedes puedan exponer sus puntos de vista para mejoras en la empresa?					
32	¿Tu jefe te dice lo que piensa sobre tu desempeño laboral?					
33	¿Escuchar lo que piensa tu jefe sobre tu desempeño laboral es importante para ti?					

Validación de instrumentos

Instrumento de evaluación : Encuesta de Satisfacción Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Margoth Saldaña Reátegui

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción Laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 08 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5



Martín Elber García Simi
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Martín Elier García Sinti
 Institución donde labora : Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo
 Especialidad : Administrador de la Red Hospitalaria San Martín
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Comunicación Interna
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Margoth Saldaña Reátegui

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Comunicación Interna en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Comunicación Interna .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Comunicación Interna de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Comunicación Interna .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			X		
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 08 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5


Martín Elier García Sinti
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : M.Sc. Juan Zegarra Chung
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Satisfacción Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Margoth Saldaña Reátegui

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción Laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 13 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Econ. M.Sc. Juan Zegarra Chung
08191302

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : M. Sc. Juan Zegarra Chung
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Comunicación Interna
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Margoth Saldaña Reátegui

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Comunicación Interna en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Comunicación Interna .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Comunicación Interna de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Comunicación Interna .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 13 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5


 Econ. M.S.C. Juan Zegarra Chung
 08191302

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Comunicación Interna
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Margoth Saldaña Reátegui

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					<
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Comunicación Interna en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					α
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Comunicación Interna					α
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Comunicación Interna de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					α
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					α
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					α
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					α
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Comunicación Interna					α
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					α
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					α
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Satisfacción Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Margoth Saldaña Reátegui

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					α
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					α
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral .					α
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción Laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					α
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					α
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					α
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					α
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral .					α
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					α
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					α
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5


Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

Índice de confiabilidad

Analisis de confiabilidad : Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,924	22

Analisis de Confiabilidad: Comunicación Interna

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,964	33

Constancia de autorización donde se ejecuto la investigación



Jr. Tobías Noriega N° 603
Lamas, San Martín-Perú
csanchez@shanantina.com.pe
t: (51 42) 543843 / (51) 942739096
www.shanantina.com.pe

CONSTANCIA

El Gerente de la empresa Shanantina SAC, del distrito de Lamas, en la provincia de Lamas, Región San Martín,

HACE CONSTAR

Que la estudiante Br. Katherine Margoth Saldaña Reátegui, de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto, realizaron la investigación de su tesis titulada **“SATISFACCIÓN LABORAL Y COMUNICACIÓN INTERNA EN COLABORADORES DE LA EMPRESA SHANANTINA SAC, DISTRITO DE LAMAS, 2018”** en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la siguiente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Lamas, 12 de noviembre del 2018.



W. Michel Paz Monge
GERENTE GENERAL
Shanantina SAC

SHANANTINA.SAC




Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, Br, Saldaña Reátegui, Katherine Margoth, identificada con DNI N° 45505594 egresada de la Escuela de Posgrado, del Programa Académico de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi tesis: **“Satisfacción laboral y comunicación interna en colaboradores de la empresa Shanantina SAC, Distrito de Lamas, 2018”**, en el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....
.....

Tarapoto, 05 de febrero de 2022

Apellidos y nombres: Br. Saldaña Reátegui, Katherine Margoth	
DNI: 45505594	
ORCID: 0000-001-7992-0731	

Base de datos estadísticos

Comunicación Interna

	Flujos de la comunicación														Barreras de la comunicación										Retroalimentación												
	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20	Preg21	Preg22	Preg23	Preg24	Preg25	Preg26	Preg27	Preg28	Preg29	Preg30	Preg31	Preg32	Preg33				
1	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	2	4	3	4	5	3	4	2	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	
2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	2	5	3	5	5	3	4	5	2	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	
3	4	4	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	1	5	2	5	1	4	3	3	5	4	1	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4		
4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	2	5	2	4	2	5	4	1	5	3	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4		
5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	1	5	1	5	2	4	5	1	3	4	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5		
6	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	2	4	1	4	3	5	4	2	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	
7	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	1	3	2	5	4	3	4	1	4	5	2	5	5	4	4	3	2	5	4	5	5	3	4	5	
8	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	2	5	3	5	2	5	5	2	4	5	1	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
9	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	1	5	4	5	1	4	5	1	5	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	
10	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	1	4	1	4	1	5	4	1	5	4	2	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	
11	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	2	5	2	4	2	5	4	2	3	4	2	4	5	4	4	2	5	4	5	3	5	4	5	3	5
12	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	1	3	2	5	3	4	5	3	5	5	1	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5
13	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	1	5	2	4	5	2	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5
14	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	2	5	1	3	2	4	3	2	4	5	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
15	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	2	5	3	5	5	3	4	5	2	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4
16	4	4	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	1	5	2	5	1	4	3	3	5	4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	
17	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	2	5	2	4	2	5	4	1	5	3	3	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5
18	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	1	5	1	5	2	4	5	1	3	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	
19	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	2	4	1	4	3	5	4	2	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	
20	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	1	3	2	5	4	3	4	1	4	5	2	5	5	4	4	3	2	5	5	3	4	5	3	4	4
21	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	2	5	3	5	2	5	5	2	4	5	1	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3
22	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	1	5	4	5	1	4	5	1	5	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
23	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	1	4	1	4	1	5	4	1	5	4	2	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4
24	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	2	5	2	4	2	5	4	2	3	4	2	4	5	4	4	2	5	4	2	3	4	2	3	2	4
25	5	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	1	3	2	5	3	4	5	3	5	5	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
26	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	1	5	2	4	5	2	4	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	
27	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	2	5	1	3	2	4	3	2	4	5	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4
28	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	1	3	2	5	3	4	5	3	5	5	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4
29	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	1	5	2	4	5	2	4	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4
30	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	2	5	1	3	2	4	3	2	4	5	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
31	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	2	5	3	5	5	3	4	5	2	4	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4
32	4	4	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	1	5	2	5	1	4	3	3	5	4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
33	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	2	5	2	4	2	5	4	1	5	3	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4
34	4	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	1	4	1	5	3	4	5	1	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4
35	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	1	3	2	5	3	4	5	3	5	5	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
36	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	1	5	2	4	5	2	4	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5
37	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	2	5	1	3	2	4	3	2	4	5	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4
38	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	1	3	2	5	3	4	5	3	5	5	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4
39	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	1	5	2	4	5	2	4	5	2	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5
40	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	2	5	1	3	2	4	3	2	4	5	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4

Satisfacción Laboral

	Trabajo actual				Trabajo en general			Interacción con el jefe inmediato					Op. Progreso		Rem. Incentivos		Inter comp trab		Ambiente de trabajo				
	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20	Preg21	Preg22	
1	4	5	2	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	3	5	4	5	3	2	3	4	3	
2	3	4	4	5	4	2	4	5	3	5	4	4	3	4	3	5	2	3	4	5	3	3	
3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	3	3	2	4	4	3	4	2	5	4	3	4	
4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	
5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	3	
6	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	
7	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	6	4	4	3	5	4	
8	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	3	2	4	4	3	
9	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	3	4	4	5	3	
10	4	5	3	4	4	5	2	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	
11	4	3	5	5	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	
12	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	
13	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	
14	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	5	4	3	
15	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	
16	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	
17	4	5	4	3	4	5	4	2	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	
18	5	4	3	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	
19	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	3	2	4	5	4	4	5	4	3	5	5	
20	4	4	5	5	4	3	4	5	2	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	
21	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	
22	4	3	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	
23	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	3	2	4	5	3	5	4	3	5	4	
24	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	4	
25	5	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	
26	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	1	5	2	4	4	5	4	
27	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	
28	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	
29		4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	
30		5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	
31		4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	
32		5	3	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	2	4	5	3	4	5	3	
33		4	5	4	5	2	4	3	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	
34		5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	
35		4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	3	
36		3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	2	5	4	5	3	5	4	5	3	5	
37		5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	
38		4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	3	4	2	5	3	2	5	4	5	
39		5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	2	
40		3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	