



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Comunicación organizacional y satisfacción laboral en
trabajadores administrativos y operativos de una contratista
minera, Arequipa, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

García Quispe, Shirley Margarita (ORCID: 0000-0001-6710-5331)

Huamani Cáceres, Milagros Gabriela (ORCID: 0000-0002-9170-776x)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

Callao – Perú

2022

DEDICATORIA

A mi mamá quien siempre confió en mí y me motivo a continuar pese a todas las dificultades; a mi familia quienes siempre son mi fuente de motivación. A mi papá Honorio (QEPD) quien me compartió consejos, conocimientos y experiencias. A mi hija que es mi fortaleza y aliento para alcanzar mis metas.

Shirley García Quispe

A mi hermana Cielo, por siempre alentarme y acompañarme en los buenos y malos momentos que haya pasado, también a mis padres Margarita y Víctor por apoyarme y animarme a concluir este periodo aun cuando se me presentaron muchos obstáculos y a todas las personas que me acompañaron en todo este proceso de formación profesional.

Milagros Huamani Cáceres

AGRADECIMIENTO

Antes que nada, agradecemos a Dios por haber guiado nuestro camino durante toda nuestra formación profesional y a nuestros familiares por el apoyo incondicional que nos brindaron para poder cumplir nuestros objetivos; gracias a ellos lograremos convertirnos en las profesionales que siempre hemos soñado, ser psicólogas.

A la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de poder licenciarnos y al Mg. Davis Velarde por brindarnos los conocimientos necesarios para la elaboración de nuestro proyecto de tesis.

Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidades de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk</i>	22
Tabla 2 <i>Correlación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral</i>	23
Tabla 3 <i>Correlación entre comunicación ascendente y satisfacción laboral</i>	24
Tabla 4 <i>Correlación entre comunicación descendente y satisfacción laboral</i>	25
Tabla 5 <i>Correlación entre comunicación horizontal y satisfacción laboral</i>	26
Tabla 6 <i>Niveles de Comunicación organizacional</i>	27
Tabla 7 <i>Niveles de Satisfacción laboral</i>	28

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera de Arequipa, 2022. Por consiguiente, se estableció con una metodología cuyo enfoque fue de tipo cuantitativo, básico, de diseño no experimental de alcance correlacional y de corte transversal. Como población se consideró a los trabajadores administrativos y operativos de la contratista minera de Arequipa, cuya muestra fue de 133 trabajadores de ambos sexos; quienes fueron muestreados de manera probabilística. A quienes se les administró dos instrumentos para poder medir ambas variables: la Escala de comunicación organizacional de Enríquez (ECO-E) y la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG. Los resultados demostraron que un 76% y 24% muestran un nivel alto y medio de comunicación organizacional respectivamente; a la vez un 68% de los trabajadores se muestran regularmente satisfechos y un 3% insatisfechos; también se encontró que la comunicación ascendente y descendente se relacionan de manera positiva con la satisfacción laboral y por último se encontró una relación directa y fuerte entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral. Con los resultados se demostró que las variables de estudio se relacionan directamente, dicha relación era de intensidad y fuerte ya que se obtuvo un $Rho=.76$.

Palabras clave: Comunicación organizacional, satisfacción laboral, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between organizational communication and job satisfaction in administrative and operational workers of a mining contractor in Arequipa, 2022. Therefore, it was established with a methodology whose approach was quantitative, basic, non-experimental design. correlational scope and cross-sectional. The administrative and operational workers of a mining contractor in Arequipa were considered as population, whose sample was 133 workers of both sexes; who were sampled probabilistically. To whom two instruments were administered to measure both variables: The Enríquez Organizational Communication Scale (ECO-E) and the SL-ARG Job Satisfaction Scale. The results showed that 76% and 24% show a high and medium level of organizational communication, respectively; at the same time, 68% of workers are regularly satisfied and 3% dissatisfied; It was also found that upward and downward communication are positively and strongly related to job satisfaction, and finally, a direct and strong relationship was found between horizontal communication and job satisfaction. With the results it was shown that the study variables are directly related, this relationship was of intensity and strong since a $Rho=.76$ was obtained.

Keywords: Organizational communication, job satisfaction, upward communication, downward communication, horizontal communication.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional, es una disciplina que se encarga de fortalecer las dinámicas de una empresa, para poder dar a conocer sus mensajes de manera clara, concisa y asertiva, y una de sus estrategias, es mejorar las relaciones interpersonales que existe entre los jefes y los trabajadores o de manera inversa y también la que se da entre los mismos colaboradores (García, 2018).

Por otro lado, la satisfacción laboral es aquel sentimiento favorable y desfavorable percibido por los trabajadores; un trabajador satisfecho aumenta su nivel de productividad y su desempeño, pero también depende de las recompensas que recibe el trabajador por el esfuerzo que da dentro de la organización (García, 2021).

La Compañía de seguros de América del Norte y Compañía de seguros de vida general de Connecticut (CIGNA, 2020) realizó un estudio sobre el impacto global del bienestar de la población durante la pandemia, analizando así diferentes ámbitos y uno de ellos fue el bienestar laboral, donde España presento una mejoría del 80% en cuanto a la satisfacción laboral donde se observa altos niveles de satisfacción en las empresas asiáticas, las que a menudo son vinculadas a un ambiente laboral poco flexible comparado con América del Norte y Europa. También respondieron que la comunicación con sus compañeros mejoro durante la crisis, en un 79% en los Estados Unidos, 73% en China, 68% en Tailandia y 65% en Singapur.

Randstad Wokmonitor (2019) realizó un estudio sobre la tasa de satisfacción laboral, de acuerdo al género, la edad, nivel de formación y residencia en el año 2019, realizando 13500 encuestas en 33 países; con este estudio dio a conocer que, a nivel europeo España presenta un porcentaje menor a la media (72%), después está Reino Unido (69%), Francia (67%) y Alemania (65%), cabe señalar que Dinamarca presenta los trabajadores más felices y satisfechos a nivel mundial (82%) y si hablamos de países fuera del continente europeo, Estados Unidos muestra una buena tasa de satisfacción laboral (80%), consecutivamente esta Australia, (73%), China (68%) y Japón (44%); dentro de todos los países evaluados,

se percibió una caída de la tasa de satisfacción laboral y solo Italia subió seis puntos (71%) a diferencia del año 2018.

El porcentaje de satisfacción laboral según el género, indicó que las mujeres han sufrido una caída de porcentaje, de un 76% a un 70% y los hombres aumentaron un punto (73%); según la edad, entre el rango de 25 a 45 años los niveles de satisfacción aumentaron dos porcentajes (75%), la población menor a los 25 años se muestran satisfechos laboralmente (74%) y los que son mayores de 45 años se muestran insatisfechos laboralmente, disminuyendo siete puntos (66%) y según el nivel de formación, los de educación superior muestran un 74% de satisfacción laboral, seguidamente están los que cuentan con educación secundaria 69% y los que solo cuentan con educación primaria muestran un 58% de satisfacción (Randstad Wokmonitor, 2019).

Frías y Acuña (2020) realizaron una revisión bibliográfica de los diferentes estudios que desarrollo el Banco Interamericano de Desarrollo sobre la calidad de vida en trabajadores de América Latina; la investigación se publicó en la revista 593 Digital Publisher CEIT; donde dieron a conocer que Uruguay sobresale con un porcentaje de 83.48% en participación laboral y un 59.73% de formalidad y Guatemala muestra los porcentajes menores con un 68.64% y un 13.21% respectivamente; concluyendo así que Uruguay brinda una mejor calidad de vida laboral y Guatemala no muestra garantías para un óptimo trabajo.

El diario La República de Perú (2020) dio a conocer que solo el 24% de los peruanos se sienten felices en su centro de trabajo y a la vez nos refiere que un trabajador feliz suele ser un 40% más productivo y un 80% innovador y creativo.

Por lo expuesto anteriormente, el estudio buscó conocer la correlación entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en trabajadores del área administrativa y operativa de una contratista minera de Arequipa; siendo este un tema de mayor estudio, ya que últimamente la variable comunicación organizacional está siendo investigada debido al impacto que esta causa dentro de una organización (Castillo, 2018).

El problema planteado fue: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera de Arequipa, 2022?

La justificación de la investigación, tuvo como finalidad teórica, proporcionar información sobre la relación entre la variable satisfacción laboral y comunicación organizacional; puesto que, al ser desarrollado este estudio de campo, serviría como referencia para las siguientes investigaciones de la misma forma ayudará a confirmar o ratificar de una forma empírica los datos estadísticos obtenidos en otras investigaciones realizadas. En cuanto al contexto metodológico, se hará el uso respectivo de una serie de materiales, estrategias y técnicas confiables, validadas y adaptadas al contexto peruano, para luego ser analizadas mediante un estudio estadístico, con el fin de conocer la correlación que existe entre las variables, analizando así la problemática y los objetivos planteados; estos resultados ayudarán a ampliar los conocimientos que se tienen de la realidad y del contenido incluido. A nivel práctico, el estudio será de gran aporte para la empresa contratista, ya que se podrá conocer el tipo de comunicación organizacional que llevan los trabajadores y como este se vincula con la satisfacción laboral de su personal. Por último, en el plano social, las organizaciones empresariales, serán más conscientes de la importancia que tiene la comunicación dentro de una empresa, por ello las empresas tomarán las medidas respectivas, conforme a los resultados, conclusiones y recomendaciones generadas.

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera de Arequipa, 2022. Asimismo, se establecieron objetivos específicos, los cuales fueron: determinar la relación entre comunicación ascendente y satisfacción laboral; determinar la relación entre comunicación descendente y satisfacción laboral; determinar la relación entre comunicación horizontal y satisfacción laboral; describir el nivel de comunicación organizacional y describir el nivel de satisfacción laboral.

La presente investigación tuvo como hipótesis general de que existe una correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en

trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera de Arequipa, 2022. Las hipótesis específicas planteadas, son las siguientes: existe relación entre comunicación ascendente y satisfacción laboral; existe relación entre comunicación descendente y satisfacción laboral y existe relación entre comunicación horizontal y satisfacción laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Durante los últimos años se han realizado investigaciones que se relacionan con las dos variables de estudio.

A nivel nacional, Lazo (2020) realizó un estudio en la provincia de Arequipa, con la finalidad de determinar la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral. La metodología empleada fue de tipo correlacional, participaron 93 trabajadores administrativos, se les aplicó la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma y el Cuestionario de comunicación organizacional de Portugal - CO. Los resultados dieron a conocer que existe una correlación significativa de .7 entre las variables de estudio; a la vez dio a conocer la presencia de una correlación altamente significativa entre satisfacción laboral y comunicación descendente y horizontal; por último, un 48% dio a conocer que su nivel de comunicación es intermedio y un 46% muestra un nivel de satisfacción laboral indecisa.

Aranibar (2020) elaboró un estudio en Ayacucho, con el propósito de analizar la relación entre comunicación interna con el clima organizacional. La metodología que se aplicó fue de tipo descriptiva correlacional, se evaluó a 116 trabajadores administrativos y operativos del sector minero, aplicando un cuestionario de 26 preguntas elaboradas por el mismo autor de dicha investigación. Los resultados demuestran una relación significativa y directa de un 73.3% entre las variables del estudio; un 53.1% da a conocer que al mejorar la comunicación descendente aumentaría el nivel de satisfacción laboral, el 53.9% señala que el liderazgo organizacional influye en la comunicación ascendente y un 44.0% demuestra que la comunicación horizontal y la motivación laboral se relacionan entre ellas.

Seguidamente Aroni (2019) propuso determinar la relación entre satisfacción laboral y comunicación organizacional en la ciudad de Lima. La metodología que se utilizó fue de tipo correlacional descriptiva, participaron 83 operarios de limpieza, a quienes les administró dos cuestionarios: el de comunicación organizacional de Portugal - CO y la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma. De esta forma se demostró la existencia de una correlación significativa de .493 positiva moderada

entre ambas variables; también dio a conocer que la relación entre satisfacción laboral y comunicación ascendente es de .482 significativamente moderada y la relación entre satisfacción laboral y comunicación organizacional descendente y horizontal es de .346 y .277 significativamente bajo, respectivamente; demostrando que, a mayor nivel de comunicación en sus diferentes tipos, mayor nivel de satisfacción.

Por último, Roncal y Salazar (2018) elaboraron un estudio en Cajamarca, para determinar la relación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral. La metodología fue de tipo descriptiva correlacional, participaron 148 docentes de instituciones públicas, y se aplicó el Cuestionario de satisfacción laboral del profesor - TJSQ de Paula Lester y el Cuestionario de comunicación organizacional de Portugal -CO. En esta investigación con un nivel de significancia de .876, donde se evidencia que la comunicación organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral.

A nivel internacional, Valenzuela et al. (2020), en México, realizaron un estudio para analizar la relación entre la comunicación interna con la satisfacción laboral. La metodología fue descriptiva correlacional, la población estuvo compuesta por 74 trabajadores de un concesionario de automóviles, a quienes se les aplicó una escala de Likert, creada por los mismos autores. Con los resultados obtenidos se puede dar a conocer que un 60% están satisfechos con la comunicación interna que se lleva entre sus compañeros y sus superiores.

Arevalo et al. (2020) realizaron un estudio en Ecuador, el objetivo era determinar la calidad de comunicación organizacional entre las áreas administrativas de una universidad. La metodología fue de enfoque mixto de carácter cuantitativo y documental, participaron 127 administrativos, se aplicó el cuestionario de comunicación interna adaptado y aplicado de Di Nardo. Los resultados mostraron una buena comunicación en los administrativos, teniendo en cuenta que la dimensión de barreras de la comunicación se encuentra por debajo del promedio. Se hallaron correlaciones altamente significativas entre satisfacción y condición laboral, así como también entre la comunicación y clima organizacional.

Navas (2020), en Ecuador, hizo una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación laboral y la satisfacción laboral en una escuela básica. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional, participaron 30 docentes, se les aplicó una encuesta creada por la misma autora. Los resultados mostraron que tanto en la comunicación organizacional y satisfacción laboral predominó un nivel alto con el 50% y el 23.5% considero otorgar una calificación en el nivel medio, por lo que se determinó que la correlación obtenida entre las variables es alta y significativa.

Agudelo et al. (2018) elaboraron una investigación en Colombia; su objetivo fue determinar los procesos de comunicación organizacional y clima laboral. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, se evaluaron a 53 trabajadores administrativos de dos entidades empresariales, se les aplicó el Cuestionario de comunicación organizacional de Portugal - CO, a la misma prueba los autores agregaron 5 preguntas para evaluar el clima organizacional. Los resultados obtenidos demuestran que una de las empresas, muestra una comunicación ascendente media y de la otra empresa es baja.

Por último, Aparicio (2017) realizó un estudio en Bolivia, para determinar cuál es la relación que existe entre las variables de satisfacción laboral y comunicación organizacional interna. La metodología utilizada fue de corte transversal, participaron 112 trabajadores de un hospital, se aplicó el Cuestionario de satisfacción laboral de Meila y Peiro S 20/23 y otro de comunicación organizacional interna elaborado por la investigadora. Entre los resultados obtenidos se encontró que un 11.6% se sienten insatisfechos laboralmente, un 29.36% se sienten satisfechos y un 58.9% son indiferente; para el nivel de comunicación organizacional el 56.2% indican que es deficiente y el 45.7% dicen que es óptima. Esta investigación permitió admitir la hipótesis nula, indicando que no existe una asociación entre ambas variables.

Después de conocer los estudios realizados a nivel internacional y nacional; ahora se mencionará las teorías o escuelas que se establecieron de acuerdo a las dos variables de estudio.

Como macro teoría de la variable comunicación organizacional, está la escuela de Relaciones Humanas; se centra más en la naturaleza humana y cómo impacta en el ocupación y logros de la empresa, considerando los factores sociológicos y psicológicos, concentrándose en los aspectos internos y externos que permiten analizar a una organización en su conjunto y como un sistema compuesto; esta teoría destaca la importancia de cada miembro de la organización, centrándose en los deseos de las personas para poder alcanzar su autorrealización, logrando satisfacer sus necesidades como también establecer una correcta comunicación en la organización, permitiendo mejorar el flujo de la información y confianza en beneficio de la organización y de los trabajadores (Díaz, 2001).

Goldhaber, refiere que la comunicación organizacional como es un flujo de mensajes que se da dentro de una red de relaciones interdependientes; dándonos a entender que la comunicación se da en un sistema abierto y complejo que influye y contribuye al medio (Enríquez, 2018). Se habla de cuatro aspectos importantes de la comunicación: el mensaje, la información es un flujo energético que logra ser captado por los miembros de la empresa; las redes, es una red de comunicación que se da entre dos o más personas y es por donde fluyen los mensajes; la interdependencia, todas las partes del sistema son afectados o se afectan mutuamente y por último, las relaciones, se refiere a las redes por donde circulan los mensajes, estas redes están conectadas por los sujetos de la organización, es por ello que se debe de estudiar las relaciones existentes; en base a esto Thayer nos da a conocer tres niveles: el grupal, individual y organizacional (Garrido, Goldhaber y Putnan, 2020).

Goldhaber mencionó dos tipos de redes de comunicación: las redes formales, siguen un camino oficial, se da por una jerarquía ya establecida y los mensajes fluyen de tres formas: comunicación descendente (de los superiores a los trabajadores); comunicación ascendente (de los trabajadores a los supervisores) y la comunicación horizontal (de trabajador a trabajador). En las redes informales, se intercambia información entre los diferentes puestos laborales, no siguen un canal ni procedimiento formal; esta red nace de una interrelación

espontánea que se da por simpatía, preferencia o por rechazos (Garrido, Goldhaber y Putnan, 2020).

La comunicación descendente se da cuando los directivos o supervisores son emisores y los colaboradores son receptores; los mensajes se refieren a las funciones, responsabilidades y a la producción que se lleva dentro de la organización (Enriquez, 2018). Ramos et al. (2017) señalan que este flujo de comunicación no solo surge de la gerencia, sino también, se origina en los altos mandos y pasa hacia la gerencia; sin darse esto, no tendría sentido.

Ramos et al. citan a Valdés (2017) quien identifica aquella información que se transmite durante la comunicación descendente: instrucciones laborales, da a conocer las funciones y tareas esenciales de la organización; se expone de manera razonada las asignaciones laborales, explicando la finalidad de cada actividad y la relación con los objetivos de la organización; la retroalimentación, informa a los trabajadores sobre su desempeño laboral y por último, se motiva a los trabajadores dando a conocer la visión, misión y demás elementos de cada cultura organizacional.

Según Goldhaber, en la comunicación ascendente, los mensajes fluyen desde los trabajadores hacia los superiores y su finalidad es retroalimentar, formular preguntas y dar sugerencias (Enriquez, 2018). Martínez y Nosnik citados por Ramos et al. (2017) refieren que este flujo de comunicación permite retroalimentar los mensajes que se reciben de forma descendente, ayuda a mejorar el clima organizacional, de igual forma motiva para que los colaboradores participen de la toma de decisiones, incrementa la aprobación de las decisiones ejecutivas y mejora el conocimiento de los empleados.

Montoya et al. (2014) indican que este tipo de comunicación refleja el buen manejo del personal que labora en la organización, ya que los directivos consideran a sus trabajadores como un personal capaz de aportar alguna sugerencia a la empresa, ya sea en base a sus conocimientos, ideas y actitudes; a la vez refiere que este tipo de comunicación no está presente en algunas organizaciones debido a las constantes falencias u obstáculos que se les interpone.

Para Goldhaber, la comunicación horizontal, es un intercambio de información con mensajes que se da entre las personas que se encuentran dentro de una misma jerarquía o nivel (Enriquez, 2018). Martínez y Nosnik citados por Ramos et al. (2017) señalan que el propósito principal de esta comunicación es coordinar y solucionar los problema evitando llegar a un superior y brinda la oportunidad de relacionarse con distintas personas pertenecientes a la organización, logrando satisfacer al trabajador; también se asocia con la formación de grupos debido a que ciertas actividades requieren de la participación de varios trabajadores, cumpliendo los objetivos y metas de la empresa, por ese motivo se debe de generar una sana convivencia entre los trabajadores.

Los grupos que se crean dentro de la empresa, pueden ser formales e informales; los grupos formales se centran en su trabajo, en dar soluciones y en la toma de decisiones, logrando dividir sus funciones de acuerdo a la jerarquía o proyecto que se esté llevando a cabo y al finalizar la actividad, este grupo se disuelve y los grupos informales son creados por un lazo de amistad o por un interés en común (Ramos et al., 2017).

Con respecto a la satisfacción laboral realizaron diferentes estudios que se han ido desarrollando con el paso del tiempo; en 1911, Frank Taylor mencionó que la satisfacción laboral y el salario que recibe el trabajador están relacionados. Asimismo, los trabajadores eran considerados parte de la maquinaria y que debían ser tratados de manera productiva y eficiente (Ruiz, Zavaleta y Ruiz, 2017).

Otro estudio importante sobre satisfacción dentro trabajo es la teoría de la motivación de Maslow en 1943 que constituye una jerarquía con las necesidades humanas donde las vitales ocupan un lugar básico y las con las que se logra el desarrollo intelectual ocupan el puesto más alto, asimismo hay diferentes aspectos que se relacionan a la satisfacción como son las necesidades fisiológicas, estima afiliación, seguridad, estima y autorrealización. Por lo que, al satisfacer las necesidades inferiores, las necesidades superiores van desarrollándose gradualmente (Acevedo y Contreras, 2021).

Por tal motivo en 1959, Herzberg se basó en la teoría de Maslow, donde indica que existen dos grupos de necesidades en el trabajador, una que se

relaciona con el ambiente físico y psicológico del trabajo por lo que está relacionado más con la insatisfacción y son llamados factores extrínsecos o higiénicos. Y los factores intrínsecos o motivacionales que se refieren a la satisfacción con el cargo o con las tareas que desempeña el trabajador, por ello estos factores están bajo el control de uno mismo ya que se relaciona con la actividad que realiza, involucrando el desarrollo personal, el reconocimiento profesional y la responsabilidad (Vallellano, 2019).

Durchanrme, Singh, y Podolsky, mencionaron la presencia de varias teorías sobre la satisfacción laboral, algunas de estas centrándose en perspectiva del trabajador algunas fueron propuestas por Lawler y Porter, Víctor Vroom y Julián Rotter, siendo una fuente para la elaboración de numerosos estudios en diferentes temas (Ruiz, Zavaleta y Ruiz, 2017).

Para Hanoun la satisfacción laboral es la actitud general del trabajador con su puesto de trabajo, actitud que se basa en los valores, creencias, necesidades y rasgos personales. El trabajo que realiza la persona es mucho más que una función específica ya que requiere de interacción, cumplir con las normas y reglamento de la empresa, adaptarse a las condiciones de trabajo, cumplir con los estándares de desempeño. Por ello la evaluación de la satisfacción del trabajador, es la suma de muchos elementos incluidos en el trabajo (Salas, 2021).

Phillips, Gully y Griffin (2017) indican que la satisfacción laboral es un tema que engloba el comportamiento organizacional, donde se manifiesta sentimientos, actitudes y cualidades para con el área de trabajo; por lo que si al trabajador no le agrada su función en el trabajo será muy difícil que se halle algún grado de satisfacción en él.

La satisfacción laboral es la impresión positiva y real con el área de trabajo que nace a través de la valoración de sus características. Cuando se habla de actitudes, frecuentemente se hace referencia a la satisfacción con el trabajo, por lo que si el trabajador cuenta con un alto nivel de satisfacción tendrá sentimientos positivos por lo que el trabajador insatisfecho tendrá sentimientos negativos (Robbins y Judge, 2017).

Calderón y Kruger (2021), la satisfacción laboral es un compuesto de cualidades que tiene una persona por su puesto en la organización donde intervienen el salario, clima laboral, ascensos, relaciones interpersonales, beneficios y recompensas, etc.

Ruiz, Zavaleta y Ruiz (2017), señalan que la satisfacción laboral está compuesta por siete factores como:

Factor I: Condiciones de trabajo, que tiene relación con las facilidades que brinda la organización para ofrecer materiales, equipos e instalaciones adecuadas donde se le desarrolla de actividades.

Factor II: Remuneración y beneficios laborales, como los beneficios y estímulo económico que obtiene el trabajador por cumplir con sus funciones.

Factor III: Supervisión, siendo la orientación, apoyo, motivación y control que brindan los superiores a los subordinados.

Factor IV: Relaciones humanas, el impulso y motivación hacia las buenas relaciones, a la confianza y el establecer vínculos de amistad.

Factor V: Desarrollo, posibilidad que obtiene el trabajador al recibir capacitaciones, ascender y lograr un buen desempeño en su área de trabajo.

Factor VI: Comunicación, proceso donde se comparte información y se conserva una correcta comunicación con los trabajadores dentro de la organización.

Factor VII: Puesto de trabajo, valoración del trabajador con respecto a sus funciones en el área de trabajo y la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, caracterizada por tener los conocimientos más completos a través de las relaciones que se establecen o de los hechos observables y de la comprensión de las características primordiales de los acontecimientos sin hacer modificaciones (CONCYTEC, 2018).

Diseño de investigación

Esta investigación fue de diseño no experimental, donde se evaluó un determinado grupo de personas, a quienes se les realizó una prueba O que mide la variable dependiente, donde los procedimientos de la variable independiente Y no fueron usados durante la investigación. El método fue transeccional, donde se realiza un corte transversal – correlacional, que mide el grado de asociación entre dos variables (Tam et al., 2008).

3.2 Variables y operacionalización

Variable1: Comunicación Organizacional

Definición conceptual

Para Goldhaber en 1990, la comunicación organizacional es un intercambio de mensajes que se centra en una red de relaciones interdependientes; dando a entender que la comunicación se da en un sistema abierto que contribuye y es afectado por el medio (Enríquez, 2018).

Definición operacional

La variable Comunicación Organizacional se midió a través de la Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E) de Elmer Enríquez Castillo. Esta escala está compuesta por tres dimensiones y 34 ítems. Siendo una escala de respuestas de tipo Likert.

Dimensiones e indicadores

La variable estaba compuesta por tres dimensiones: Comunicación ascendente, sus indicadores son la retroalimentación, participación y solución de dudas, se presentaron en los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11; la comunicación descendente, sus indicadores son el conocimiento de los objetivos, motivación y la información se presentaron en los ítems 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y la comunicación horizontal, sus indicadores son resolución de conflictos, coordinación y apoyo se presentaron en los ítems 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34.

Escala de medición

De tipo ordinal. Compuesto por 34 ítems, las puntuaciones serán: 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (algunas veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre).

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición conceptual

Phillips, Gully y Griffin (2017), la satisfacción laboral engloba el comportamiento organizacional, donde se manifiesta sentimientos, actitudes y cualidades para con el área de trabajo; por lo que si al trabajador no le agrada su función en el trabajo será muy difícil que se halle algún grado de satisfacción en él.

Definición operacional

La variable fue evaluada por el Test de Satisfacción Laboral (SL-ARG) de Ruiz, Zavaleta y Ruiz (2017). Instrumento que mide la actitud del trabajador hacia su puesto de trabajo, compuesto por 7 dimensiones y 43 ítems; con una valoración del 1 el más alto al 5 siendo el más bajo. Con respuestas de tipo Likert.

Dimensiones e indicadores

La variable estaba compuesta por siete dimensiones: Condiciones de trabajo, sus indicadores fueron, adecuados equipos de trabajo, brinda materiales de trabajo e instalaciones adecuadas, se presentaron en los ítems 1, 8, 15, 22, 29,

36, 41; el factor beneficios laborales y remuneración, donde sus indicadores fueron: salario acorde al trabajo, incentivo económico, horas extras y bonos, se presentaron en los ítems 2, 9, 16, 23, 30, 42; el factor supervisión, donde sus indicadores fueron: orientación, apoyo y motivación al trabajador, se presentaron en los ítems 3, 10, 17, 24, 31, 37; el factor relaciones humanas, donde sus indicadores fueron: relaciones de amistad, confianza entre trabajadores, y buen trato, se presentaron en los ítems 4,11,18, 25, 32, 38; el factor promoción y capacitación, donde sus indicadores fueron: ascenso, capacitaciones y charlas, se presentaron en los ítems 5, 12, 19, 26, 33, 39, 43; el factor comunicación, donde sus indicadores fueron: información clara, mala comunicación, información dudosa y comunicación oportuna, se presentaron en los ítems 6, 13, 20, 27, 34, 40 y el factor puesto de trabajo, donde sus indicadores fueron: desarrollo de habilidades, tener tareas pendientes, claras y complejas, se presentaron en los ítems 7, 14, 21, 28, 35.

Escala de medición

De tipo ordinal. Compuesto por 43 ítems tipo Likert, las puntuaciones serán: 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (Indiferente), 4 (de acuerdo), 5 (totalmente de acuerdo).

3.3 Población, muestra, muestreo y unidades de análisis

Población

Es un conjunto de casos accesibles, definidos y limitados que formarán parte de un antecedente para la elección de la muestra, los cuales cumplirán ciertos criterios predeterminados (Arias et al., 2016). La población estuvo compuesta por 201 trabajadores administrativos y operativos de ambos sexos, cuyas edades se encuentran en un rango de 21 a 64 años, pertenecientes a una contratista minera de Arequipa.

Criterios de inclusión:

- Pertenecer al personal administrativo y operativo.
- Tiempo de permanencia: mínimo tres meses.
- Trabajadores que deseen participar libre y voluntariamente.

Criterios de exclusión:

- El personal que no cumpla una labor administrativa u operativa.
- Los trabajadores que se resistan a trabajar

Muestra

Es un subconjunto de la población investigada, para ello existen varias técnicas para encontrar la cantidad de componentes; en si la muestra es la parte específica de una población (López, 2004). Se hizo uso de la fórmula para poblaciones finitas, donde el muestreo obtenido fue de 133 trabajadores operativos y administrativos de ambos sexos, cuyas edades van entre los 21 y 64 años, de una contratista minera de Arequipa

Muestreo

Es un método usado para escoger los componentes de una muestra general de la población (López, 2004). El muestreo es de tipo no probabilístico situacional, aleatorio simple, ya que todos los individuos tienen la oportunidad de ser incluidos en la muestra (Otzen y Manterola, 2017).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Es un procedimiento que busca obtener datos o información, en esta investigación de campo, se decidió utilizar la técnica denominada encuesta escrita y su instrumento será un cuestionario; la encuesta, es aquel método que obtiene información de un determinado grupo, ya sea de uno mismo o en relación con un tema particular (Arias, 2012).

Instrumentos

Ficha técnica de la variable 1: Escala de comunicación organizacional

Nombre: Escala de comunicación organizacional de Enríquez (ECO-E)

Autor: Elmer José Enriquez Castilla

Administración:	Individual y colectiva
Dimensiones:	Consta con 3 dimensiones (Comunicación descendente, Comunicación ascendente y Comunicación horizontal)
Estructura:	El instrumento tiene 34 ítems que se evalúan de acorde a una escala de Likert de cinco puntos (5 = siempre a 1 = nunca). Esta prueba se aplica en un lapso de 10 a 15 minutos aproximadamente.
Calificación:	Los rangos establecidos son: muy bajo de 34 a 109, bajo de 110 a 123, promedio de 124 a 153, alto de 154 a 161 y muy alto 162 a 170, siendo las mismas categorías en las dimensiones.

Reseña histórica

Enriquez (2018) fue el creador de la Escala de comunicación organizacional de Enriquez (ECO-E), conformado por 34 ítems, tiene como finalidad conocer los niveles de comunicación organizacional que existen dentro de una empresa. La escala muestra tres dimensiones los cuales son: Comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal.

Consigna de aplicación

Encuesta aplicada de forma individual o colectiva, con un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos; el evaluador tendrá que leer con voz clara las indicaciones de una manera clara y concisa, enfatizando más que todo las alternativas de la escala aplicada; también se resolverá cualquier duda, durante la aplicación.

Propiedades psicométricas originales

En el estudio participaron 334 colaboradores administrativos de ambos sexos, de dos municipalidades de Lima Norte. La validación, tuvo una puntuación V de Aiken superior a .90 y una significación de $p < .05$ en la prueba binomial, lo que indica un nivel de validez adecuado de contenido. La confiabilidad fue determinada a través del Alfa de Cronbach, obteniendo índices que van entre .822 y .936 y para

la escala general de .951, por ende, el test obtuvo una consistencia interna y también se encontró un apropiado nivel de confiabilidad usando el método de división por mitades, hallando así un valor de .829 de correlación entre ambas mitades. Por ello se dice que el test posee una adecuada propiedad psicométrica.

Propiedades psicométricas del presente estudio

Se aplicó la prueba KMO para determinar la validez de constructo y se obtuvo un valor de .79 y un valor de que presentó un valor de 2495 y $p=,01$ en la prueba de esfericidad de Bartlett, por tanto, posee altos niveles de validez. La confiabilidad fue evaluada mediante el coeficiente de alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,76 demostrando entonces, altos niveles de confiabilidad (Reguant et al., 2018)

Ficha técnica de la variable 2: Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.

Nombre:	Escala de Satisfacción Laboral SL - ARG.
Autor:	Alex Ruiz, Maria Zavaleta y Percy Ruiz
Administración:	Individual y colectiva
Dimensiones:	Consta de siete dimensiones (Relaciones humanas trabajo, Supervisión, Remuneración y Beneficios laborales, Condiciones de trabajo, Promoción y capacitación, Puesto de trabajo y Comunicación)
Estructura:	Esta escala tiene 43 ítems que se evalúan de acorde a una escala de tipo Likert donde se califica desde un “Totalmente en desacuerdo” siendo su valor de 1 punto hasta un “Totalmente de acuerdo” teniendo el valor de 5 puntos, aplicado en 20 minutos.
Calificación:	El puntaje máximo de la escala es de más de 197 y los rangos son: alta satisfacción laboral es de 197 a más, parcial satisfacción laboral de 177 a 196, regular de 111 a 176, parcial

insatisfacción laboral de 48 a 110 y alta insatisfacción laboral menos de 47.

Reseña histórica

Ruiz, Zavaleta y Ruiz (2017), crearon la Escala de satisfacción laboral SL – ARG. Su finalidad era medir los niveles de satisfacción laboral, por sus factores: Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Condiciones de trabajo, Comunicación, Promoción y capacitación, Relaciones humanas y Puesto de trabajo.

Consigna de aplicación

Es una encuesta que puede administrarse de manera individual o colectiva; donde se podrá observar los enunciados relacionados con su trabajo. Las preguntas tienen 5 opciones de contestación desde un “Totalmente de acuerdo” a un “Totalmente en desacuerdo”. Se pondrá una “X”, de acuerdo a la opción que considere conveniente. Evitando dejar alguna pregunta sin contestar.

Propiedades psicométricas originales

Para validar el instrumento, colaboraron seis especialistas del área, donde se realizaron ciertos ajustes; de esta manera la validación contó con 44 ítems elegidos en siete factores. La correlación del ítem-test de la Escala de satisfacción laboral se obtuvo a través del estadístico de Pearson®, el cual determinó 43 ítems válidos ($p < 0.01$) y la confiabilidad del instrumento se estableció por medio del coeficiente alfa de Cronbach de .878, el cual indica la confiabilidad del test. Por ello se dice que el instrumento posee una adecuada propiedad psicométrica.

Propiedades psicométricas del presente estudio

Se aplicó la prueba KMO para determinar la validez de constructo y se obtuvo un valor de .90 y un valor de que presentó un valor de 24596,095 y $p = .00$ en la prueba de esfericidad de Bartlett, por tanto, posee altos niveles de validez. La confiabilidad fue evaluada mediante el coeficiente de alfa de Cronbach obteniendo

un valor de .69 por tanto, el instrumento fue aplicado con un alto nivel de confiabilidad (Reguant et al., 2018)

3.5. Procedimiento

En un primer lugar, se determinó las variables de estudio, después de hizo una búsqueda cautelosa de los instrumentos, con el fin de conseguir la debida autorización de los autores, para así hacer el uso respectivo de ellos en la presente investigación; luego se buscó la información y datos estadísticos, que favorezcan el estudio de las variables y a medida de como avanzaba el estudio, se plantearon los objetivos e hipótesis de la investigación; seguidamente se abordó los antecedentes y teorías de origen de ambas variables. Posteriormente se presentó una solicitud a la empresa contratista, con el fin de que nos permitan realizar nuestra investigación en dicha entidad; al conseguir la debida autorización, se procedió a realizar la evaluación al personal administrativo y operativo de manera anónima y voluntaria, respetando su tiempo de trabajo.

Culminado las evaluaciones, los resultados fueron copiladas en una base de datos, como es el Excel y SPSS 28; de igual forma se realizaron métodos estadísticos, con el fin de conseguir los resultados planteados de nuestros objetivos e hipótesis. Finalmente se interpretaron los resultados obtenidos, luego se realizó la discusión, tomando en cuenta los datos encontrados en otras investigaciones y por último se realizó las debidas conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recopilación de los datos obtenidos; se procesaron los datos, haciendo uso del programa Excel 2016 de las 77 preguntas respondidas por los trabajadores administrativos, luego estos resultados se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 28; para así realizar un análisis estadístico inferencial, mediante la división de la muestra haciendo uso de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, debido a su confiabilidad y potencialidad para este tamaño de muestra y tipo de distribución (Mohd y Yap, 2011). Seguidamente se usó el estadístico de correlación no paramétrico de Rho de Spearman, ya que su significancia es menor a .05.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se enfatizó en hacer una adecuada citación y referencia bibliográfica, establecidas en el manual American Psychological Association - Normas APA (2020) - séptima edición. A la vez se redactaron las respectivas solicitudes, para poder obtener la autorización de las pruebas seleccionadas para el estudio.

Según el Colegio de Psicólogos del Perú (CPSP), la ética profesional del psicólogo debe dirigirse hacia el respeto a las personas y a la sociedad; en cuanto a una investigación todo psicólogo debe respetar las normas internacionales y si se trabaja con personas, debe tomar en cuenta la salud mental de la persona, no se debe adulterar la información y debe prevalecer el bienestar psicológico de los participantes (CPSP, 2017)

La investigación se ajustó a la normativa de moralidad declarados por Helsinki. De esta forma, se aplicaron los principios en todo el proceso de la aplicación instrumental: la beneficencia, se obtuvo nueva información con la finalidad de desarrollar nuevas estrategias para poder mejorar al personal; la no maleficencia, no causar malestares ni daño a los trabajadores; autonomía, cada participante de la investigación, participaron de manera voluntaria y sin ningún interés económico; y la justicia con que se trató a cada colaborador sin ningún tipo de prejuicio (Barrios et al., 2016).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de Shapiro - Wilk

Satisfacción laboral	Statis	P
Condiciones de trabajo	.94	.00
Remuneración	.96	.00
Supervisión	.93	.00
Relaciones humanas	.95	.00
Desarrollo	.97	.00
Comunicación	.95	.00
Puesto de trabajo	.94	.00
SL-General	.98	.00
Comunicación organizacional	Statis	P
Ascendente	.96	.00
Horizontal	.96	.00
Descendente	.93	.00
CO-General	.92	.00

Nota: p=nivel de significancia

En la Tabla 1, observamos que se encontró valores $p < .05$ en todas las dimensiones y de manera general en las dos variables evaluadas, por tanto, los datos son asimétricos.

Tabla 2*Correlación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral*

	Satisfacción laboral	
Comunicación organizacional	Rho	.76
	r ²	.58
	P	.00

Nota: rho=correlación Spearman; r² = tamaño del efecto; p= nivel de significancia.

Los datos recabados son no paramétricos, por tanto, para establecer la relación entre variables, se aplicó el coeficiente de correlación de spearman obteniendo un Rho=.76 y p=.00, por tanto, si existe relación (Reguant et al., 2018) entre comunicación organizacional (CO) y satisfacción laboral (SL) en los trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera de Arequipa, 2022. Por tanto, queda demostrada nuestra hipótesis general de investigación la cual señalaba que existía correlación entre las variables.

Asimismo, se obtuvo también un r²=.58, indicando un que la correlación hallada poseía un tamaño de efecto mediano (Cohen, 1988).

Dichos resultados indicarían que, si la organización posee los medios adecuados y los patrones de interacción entre los trabajadores (horizontal, vertical y mixta) es adecuada, entonces éstos experimentarían niveles elevados de SL.

Tabla 3

Correlación entre comunicación ascendente y satisfacción laboral

	Satisfacción laboral	
Comunicación ascendente	Rho	.60
	r ²	.36
	P	.00

Nota: rho=correlación Spearman; r² = tamaño del efecto; p= nivel de significancia.

En la Tabla 3, se expone que se obtuvo un Rho=.60 y un p=.00, indicando que si existe relación (Reguant et al., 2018) entre la dimensión comunicación ascendente de la variable CO con la satisfacción laboral (SL). De esta manera quedó confirmada la primera hipótesis específica planteada, la cual señalaba que la CL ascendente se relacionaría con la SL.

Dicha correlación sería directa y de intensidad moderada de acuerdo a lo propuesto por (Reguant et al., 2018), es decir, si los la comunicación ascendente se caracteriza por su calidez y eficacia, entonces los trabajadores experimentarían mayores niveles de SL.

También se obtuvo un r²=.36, indicando que dicha relación poseía un tamaño de efecto fue mediano (Cohen, 1988).

Tabla 4*Correlación entre comunicación descendente y satisfacción laboral*

	Satisfacción laboral	
Comunicación descendente	Rho	.76
	r ²	.58
	P	.00

Nota: rho=correlación Spearman; r² = tamaño del efecto; p= nivel de significancia.

En la Tabla 4, exponemos que se obtuvo un Rho=.76 y un p=.00, por tanto, si existe relación (Reguant et al., 2018) entre comunicación descendente y la SL. Dichos resultados confirman nuestra segunda hipótesis específica que señalaba que la comunicación descendente se relacionaba con la SL.

Dicha correlación sería directa y de intensidad moderada de acuerdo con lo propuesto por Reguant et al. (2018). Es decir, si los jefes de área o gerentes poseen las habilidades sociales y las competencias necesarias para transmitir adecuadamente su mensaje y liderazgo, entonces los trabajadores experimentarán niveles elevados de SL.

También se obtuvo un r²=.58, dicho valor indica que el tamaño de efecto de dicha relación es de tamaño mediano de acuerdo con Cohen (1988).

Tabla 5

Correlación entre comunicación horizontal y satisfacción laboral

	Satisfacción laboral	
Comunicación horizontal	Rho	.67
	r ²	.45
	P	.00

Nota: rho=correlación Spearman; r² = tamaño del efecto; p= nivel de significancia.

En la Tabla 5, exponemos que se obtuvo un Rho=.76 y un p=.00, por tanto, si existe relación (Reguant et al., 2018) entre comunicación horizontal y la SL. Dicha correlación sería directa y de intensidad fuerte de acuerdo con lo propuesto por Reguant et al. (2018).

Dichos resultados indicarían que, si los trabajadores del mismo nivel y status establecen relaciones interpersonales cálidas, basadas en la confianza y el respeto, entonces los trabajadores experimentarían niveles elevados de SL.

También se obtuvo un r²=.45, indicando así que dicha correlación tendría un tamaño de efecto mediano (Cohen, 1988).

Tabla 6

Niveles de Comunicación organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	101	76%
Medio	32	24%
Bajo	0	0%

En la Tabla 6, se expone que 24% de los trabajadores experimentaban niveles medios de comunicación organizacional (CO); 76% experimentaba niveles altos de CO. No se encontró incidencia de participantes con niveles bajos.

Dichos resultados indicarían que la mayor parte de trabajadores percibe positivamente la CO, ya sea, porque posee los medios idóneos para llevarse a cabo o dichas interacciones son de buena calidad.

Tabla 7*Niveles de Satisfacción Laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	15	11%
Satisfecho	25	18%
Regular	90	68%
Insatisfecho	3	3%
Muy insatisfecho	0	0%

En la Tabla 7, se expone que: 11% de los trabajadores se sentía muy satisfecho laboralmente; 18% informó estar satisfecho; 68% se ubicaba en el nivel regular; 3% informó estar insatisfecho. No hubo participantes que se encuentren muy insatisfechos laboralmente.

Si bien existe un porcentaje significativo de trabajadores que informó estar muy satisfecho o satisfecho laboralmente, la mayor parte de los trabajadores se encuentra en una zona límite, siendo que, si las interacciones con su medio, superiores y compañeros cambiara a nivel cualitativo entonces podrían pasar a estar satisfechos o insatisfechos, Dichos datos son preocupantes, ya que, niveles bajos de SL se relacionan con bajos niveles de productividad y tasas altas de rotación de personal.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación que existe entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera de Arequipa, 2022. Se encontró que la CO se relacionaba directamente con la SL, dicha relación era de intensidad fuerte ya que se obtuvo un $Rho=.76$ (Reguant et al., 2018), es decir, niveles elevados de CO se relacionan con niveles elevados de SL. Resultados similares fueron hallados por: Lazo (2019), quien encontró que las variables se correlacionaban directa y fuertemente; Aroni (2019), encontró que la SL y CO se relacionaban directamente y con una intensidad moderada. Asimismo, los resultados se oponen a los informados por Roncal y Salazar (2018), quienes no encontraron relación entre las variables.

La CO puede ser formal e informal dependiendo el caso y la necesidad de la organización en un momento dado, dependiendo del tipo de organización y la estructura de la misma, es que se puede promover a primar uno u otro estilo de comunicación. Respecto a la comunicación formal posee la ventaja de que todas las comunicaciones son realizadas mediante canales de comunicación previamente establecidos y en los cuales queda registro de los mensajes enviados, sin embargo, dichos procesos demandan tiempo en elaborarse y debido a ello, muchas veces el tiempo de respuesta se alarga. Por otro lado, la comunicación informal es parte intrínseca de toda organización, pero posee el inconveniente que no deja registro y, por tanto, es difícil de controlar.

Debemos tener en cuenta que tanto para la variable CO como para la variable SL se abordan aspectos subjetivos de la experiencia del trabajo. Desde el enfoque del paradigma de Relaciones Humanas, el desempeño y logros empresariales debe ser abordado considerando factores sociológicos y psicológicos, resaltando que de la calidad de las interacciones de los trabajadores con su centro de labores y de la calidad de las relaciones entre sí y sus superiores, influirá en gran medida los niveles de SL. Garazi et al. (2013), señalan que niveles elevados de CO son posibles solo en organizaciones con culturas organizacionales flexibles, con climas laborales cálidos y valores organizacionales basados en el

apoyo y la innovación. Dichos valores son considerados valiosos en el sector empresarial actual.

El sector empresarial actual requiere de trabajadores motivados, calificados y comprometidos con su trabajo ya que, ello permitirá obtener niveles elevados de productividad, asimismo, las organizaciones deben estar en un proceso constante de reinvención y actualización de sus procesos para mantenerse competitivas en un mundo globalizado y altamente competitivo.

Por otro lado, Pujol-Cols & Dabos (2018), indican que la SL es una actitud general hacia su labor, implica afectos, apreciaciones valorativas y cierta tendencia a comportarse de determinada manera. El poseer niveles altos de SL implica niveles elevados de engagement y de productividad. Al respecto, Orgambídez et al. (2015), señalan que los empleados con niveles altos de engagement, creen que su labor es importante y demuestran mejor desempeño laboral, valoran más positivamente la labor que realizan y poseen mayores niveles de SL. Asimismo, niveles elevados de SL se relaciona con baja rotación de personal.

En este estudio se encontró que: 11% de los trabajadores se sentía muy satisfecho laboralmente; 18% informó estar satisfecho; 68% se ubicaba en el nivel regular; 3% informó estar insatisfecho; no hubo incidencia de trabajadores muy insatisfechos. Como se puede apreciar, gran parte de los trabajadores se encuentran en el nivel regular, siendo solo una minoría quien informó estar muy satisfecho y satisfecho.

La SL aumenta cuando los trabajadores participan en programas de incentivos (Padilla et al., 2013). Por otro lado, el desatender las necesidades de los trabajadores y la ausencia de reforzadores, se traduce fácilmente en burnout (Sobrequés et al., 2003).

Por otro lado, 76% de los trabajadores informó niveles altos de CO y 24% niveles medios. El presente estudio no realizó comparaciones según sexo u otras variables sociodemográficas respecto a los niveles de SL y CO ni acerca de la relación entre las variables. Al respecto Sobrequés et al. (2003), señalan que factores sociodemográficos como la edad se correlaciona inversamente con la SL.

De manera similar, no existe consenso sobre la influencia de factores como el grado de instrucción, estrato socioeconómico, entre otros en la relación entre CO y SL.

El promover niveles elevados de SL debe ser una prioridad ya que implicaría también mayores niveles de productividad y, por ende, mayores ganancias para la organización. Por tal razón, gerencia y RRHH deben implementar programas de reforzamiento periódicos que motive al personal a mantener elevados niveles de productividad, así como recibir un reforzamiento por un alto desempeño. Aunado a ello, existe abundante evidencia científica que señala que la ausencia de programas de reforzamiento se relaciona positivamente con burnout, rotación de personal y niveles bajos de engagement.

Si bien los reforzadores económicos son efectivos para motivar y elevar los niveles de SL, Herzberg (1987), señala que también se debe promover el uso de reforzadores de carácter interno como son: reconocimientos, responsabilidad, crecimiento, y ascensos. También se debe procurar la presencia de factores denominado de *higiene* y/o extrínsecos como: políticas organizacionales y administrativas, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, sueldo, status y seguridad (Herzberg, 1987).

Se encontró que la CO ascendente se relacionaba positiva y fuertemente con la SL ya que se encontró un $Rho=.60$. Es decir, cuando la CO es de calidad, dinámica y directa entre los trabajadores y sus superiores, entonces, estos tendrán niveles elevados de SL. De manera similar, la comunicación descendente se relacionaba positiva y fuertemente con la SL siendo que se halló un $Rho=.76$ (Reguant et al., 2018). Dichos resultados concuerdan con la evidencia científica que sostiene que, si la relación con los superiores se caracteriza por el respeto mutuo, equidad, justicia y buen trabajo en equipo, entonces, los trabajadores experimentan niveles elevados de SL. Si la comunicación ascendente tiene dichas cualidades, entonces la organización poseerá canales formales e informales de comunicación eficaces. Un factor clave a considerar en este aspecto es el tipo de liderazgo que poseen los jefes de área y gerentes, Anibar (2019), encontró en trabajadores del sector minero: 53% creía que mejorando la comunicación descendente aumentaría el nivel de SL.

Finalmente, se encontró una correlación directa y fuerte entre la comunicación horizontal y la variable satisfacción laboral (SL). Para Goldhaber, la comunicación horizontal, es un intercambio de mensajes que se da entre las personas que se encuentran dentro de una misma jerarquía o nivel (Enríquez, 2018). Es decir, que, si las relaciones entre pares se caracterizan por ser calidad, justas y respetuosas, entonces los trabajadores experimentarían niveles elevados de SL. La comunicación horizontal implica también la comunicación grupal, sean estos grupos formales o informales; los grupos formales se centran en su trabajo, en dar soluciones y en la toma de decisiones, logrando dividir sus funciones de acuerdo a la jerarquía o proyecto que se esté llevando a cabo y al finalizar la actividad, este grupo se disuelve, mientras que los grupos informales, suelen ser creados por afinidad y sostenidos en el tiempo mediante lazos de amistad e intereses en común (Ramos et al., 2017).

VI. CONCLUSIONES

Primera, se encontró una relación directa y fuerte entre comunicación organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera de Arequipa, 2022.

Segunda, existe una relación directa y significativa entre comunicación ascendente y satisfacción laboral. Es decir, si la comunicación de los trabajadores hacia sus superiores se realiza mediante canales efectivos y dichas interacciones se caracterizan por el respeto y la equidad, entonces los trabajadores experimentarían niveles elevados de SL.

Tercera, existe relación directa entre comunicación descendente y satisfacción laboral. Es decir, si los jefes de área y gerentes poseen las competencias necesarias para comunicar sus ideas y demandas a sus trabajadores adecuada y asertivamente, entonces éstos experimentarían niveles elevados de SL.

Cuarta, se encontró que la comunicación horizontal se relacionaba positiva y significativamente con la satisfacción laboral. Por tanto, si las relaciones entre pares son adecuadas, entonces los trabajadores experimentan niveles elevados de satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Dado que se encontró que la CO se relacionaba positivamente con la satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera de Arequipa, 2022. Se recomienda a gerencia y al área de RRHH de la organización el reforzar los canales formales de comunicación que tiene la empresa, así como la implementación de diferentes medidas que fomenten niveles altos de SL en los trabajadores. Asimismo, sería relevante que futuros estudios analicen dicha relación de maneras diferenciada según sexo u otros datos sociodemográficos de la muestra con el fin de analizar a profundidad dicha relación.

Se encontró que la comunicación ascendente se relacionaba positivamente con la SL. Por tanto, se recomienda la implementación y reforzar (en caso ya los hubiera) los canales de comunicación formales para que los trabajadores puedan comunicarse de manera directa y efectiva con sus jefes o superiores. Asimismo, se debe promover una cultura organizacional basada en la cooperación y el respeto mutuo para que las interacciones entre los trabajadores sean positivas y, sobre todo, productiva.

Dado que la comunicación descendente se relacionaba positivamente con la satisfacción laboral, entendemos que, si la comunicación de los superiores se realiza de manera respetuosa y cálida hacia sus trabajadores, entonces estos, experimentarían niveles elevados de SL. Por tanto, se recomienda tener un manual de competencias elaborado específicamente para la organización y que incluya a la empatía, tolerancia a la presión, liderazgo y que posean también niveles elevados de HHSS para poder acceder a un ascenso y para mantenerse ocupando un puesto de cargo. Asimismo, se recomienda al área de RRHH el realizar evaluaciones periódicas de 360 grados que les permita determinar la calidad de las relaciones entre superiores y trabajadores y viceversa, siendo ésta una oportunidad de detectar aspectos a mejorar y elevar su productividad.

Se encontró que la comunicación horizontal se relacionaba positivamente con la SL, por ello se recomienda el promover una cultura organizacional basada en el respeto, equidad, así como un clima laboral cálido que permita relaciones

interpersonales adecuadas entre iguales, dichas medidas podrían tener un efecto positivo en los niveles de productividad de la empresa dado que los trabajadores se encontrarían más motivados y comprometidos con sus labores.

REFERENCIAS

- Acebedo-Rivera , S., Contreras-Parraga, M. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes*. [Tesis de maestría, Universidad Continental sede Huancayo].
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10064>
- Agudelo, S. & Villada, F. (2018). Comunicación organizacional y clima laboral de Empocaldas S.A.E.S.P. y Fundación CONCIVICA [Especialización, Universidad de Manizales].
https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3980/Villada_Pineda_Francy_Yulieth_2018%20Trabajo%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aparicio, L. (2017). *Comunicación organizacional interna y satisfaccion laboral en el personal del hospital Corazon de Jesus ciudad de el Alto. Gestion 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia].
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/14944>
- Aranibar, S. (2020). *Relación entre la comunicación interna y el clima Organizacional de una empresa del sector minero en Ayacucho – 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Martin de Porras].
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/8569>
- Arevalo et al. (2020). *La comunicación organizacional: un caso de estudio en una universidad ecuatoriana*. Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4452768>
- Arias, J., Villasís, M. & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal – REDALYC.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica*. Episteme. <https://es.slideshare.net/juancarlos777/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012-6a-edicion>

- Aroni, L. (2019). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa de limpieza* [Tesis de bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/9216>
- Aasociación Americana de Psicología, (2020). *Guía Normas APA 7ª edición*. <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Barrios Osuna, I., Anido Escobar, V. & Morera Pérez, M. (2016). Declaración de Helsinki: cambios y exégesis. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(1), 132-142. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000100014
- Calderón, A., y Krüger, J. (2021). *“Satisfacción laboral entre adultos intermedios y jóvenes de un hospital privado en Piura”*. [Tesis de Licenciatura de la Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7717>
- Castillo, K. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour comunicaciones S.A.C.* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/438>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed). L. Erlbaum Associates. <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Compañía de seguros de América del Norte y Compañía de seguros de vida general de Connecticut - CIGNA. (2020). *La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento*. Observatorio RR.HH. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-el-confinamiento.html>
- Concejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación e innovación tecnológica – Reglamento RENACYT*.

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Colegio de Psicólogo del Perú. (2017). *Código de Ética y Deontología. C.Ps.P.*

http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Enriquez, E. (2018). *Diseño y propiedades psicométricas de una Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E) en trabajadores administrativos de dos municipalidades distritales de Lima Norte, 2018*. [Tesis de Licenciatura de la Universidad Cesar Vallejo]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25489>

Frias-Pérez, E & Acuña-Mayorga, J. (2020). *Calidad de vida del trabajador: El caso de Latinoamérica*. 593 Digital Publisher CEIT.

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/234/461

Garazi, A., Moriano, J., & Molero, F. (2013). Authentic leadership and organizational culture as drivers of employees' job satisfaction. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 29(2), 45-50.

<https://doi.org/10.5093/tr2013a7>

García, G. (2018). *Comunicación organizacional 2.0, la comunicación siglo XX y la llegada del siglo XXI, el desafío de las empresas en la era digital*.

<http://hdl.handle.net/11634/10139>

García, S. (2021). *La satisfacción laboral*. Metacontratas.

<https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>

Garrido, F., Goldhaber, G. y Putnam, L (2020). *Fundamentos de Comunicación Organizacional*. https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido-4/publication/343629110_Fundamentos_de_Comunicacion_Organizacional_2022/links/5f6a6d1aa6fdcc0086345f39/Fundamentos-de-Comunicacion-Organizacional-2022.pdf

La República (2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. Economía. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

Lazo, J. (2020). *Relación entre comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad nacional*.

- [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín].
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/11689>
- López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto cero, 9(8), 69-74.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Mohd, N. & Yap, B. (2011). *Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov*.
[file:///C:/Users/Maria%20Del%20Cielo/Downloads/Power Comparisons of Shapiro-Wilk Kolmogorov-Smirnov.pdf](file:///C:/Users/Maria%20Del%20Cielo/Downloads/Power%20Comparisons%20of%20Shapiro-Wilk%20Kolmogorov-Smirnov.pdf)
- Lilliefors and Anderson-Darling tests
- Montoya, M. & De las Rosas, L. (2014). *Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana*. Redalyc
<https://www.redalyc.org/pdf/1995/199531505010.pdf>
- Navas, R. (2020). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Escuela de Educación Básica "Nicolás Augusto González Tola" Guayaquil, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/55520>
- Orgambídez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P. J., & Borrego-Alés, Y. (2015). Role stress and job satisfaction: Examining the mediating role of work engagement. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69-77. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>
- Ozten, T. & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Padilla González, L. E., Jiménez Loza, L., & Ramírez Gordillo, M. de los D. (2013). Satisfaction at work for the academic staff and how this is connected with their intention to quit teaching. *Perfiles educativos*, 35(141), 08-25.
- Phillips, Gully y Griffin (2017). *Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones*.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/griffin_issuu

- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, P. & Lema, L. (2017). *Comunicación organizacional*. Grupo Compas. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Randstad Workmonitor (2019). *La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea*. <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la-satisfaccion-laboral-en-espana-cae-tres-puntos-en-un-ano-y-se-situa-por-debajo-de-la-media-europea/>
- Reguant-Álvarez, M., Vilà-Baños, R., & Torrado-Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45-60. <file:///C:/Users/Maria%20Del%20Cielo/Downloads/21733-Text%20de%20l'article-51454-4-10-20180714.pdf>
- Robbins S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Décimo tercera edición. Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Roncal, S. y Salazar, N. (2018). *Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en cuatro i.e secundarias públicas de la ciudad de cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/757>
- Ruíz, A., Zavaleta, M., y Ruíz, P. (2017). *Test de Satisfaccion Laboral SL-ARG*. Trujillo: Grafica Editora S.A.C.
- Salas, S. (2021). *Satisfacción Laboral y Compromiso en Docentes de Educación Básica en la Ciudad de Huaraz 2020*. [Tesis de Licenciatura de la Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70687>

Sobrequés, J., Cebrià, J., Segura, J., Rodríguez, C., García, M., & Juncosa, S. (2003). Job satisfaction and burnout in general practitioners. *Atención Primaria*, 31(4), 227-233.

Tam, M., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*.
http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_m odela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

Vallellano, M. (2019). *La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención*. [Tesis de doctoral, Universidad Complutense de Madrid].
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO DEL TRABAJO: Comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera, Arequipa, 2022.

INTEGRANTES DE EQUIPO: García Quispe, Shirley Margarita y Huamani Cáceres, Milagros Gabriela

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E ÍTEMS		METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera de Arequipa, 2022?	General	General	Variable 1: Comunicación Organizacional		Tipo: Descriptivo – Correlacional
	Determinar la relación que existe entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera de Arequipa, 2022	Existe una correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera de Arequipa, 2022	Dimensiones	Ítems	Diseño: No experimental y transversal
			Comunicación ascendente Comunicación descendente Comunicación horizontal	1 al 34	Población, muestra y muestreo: N = 201 n = 133
	Específicos	Específicas	Variable 2: Satisfacción laboral		Muestreo: Probabilístico
	1. Determinar la relación entre comunicación ascendente y satisfacción laboral	H1. Existe relación entre comunicación ascendente y satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	1 al 43	

	2. Determinar la relación entre comunicación descendente y satisfacción laboral	H2. Existe relación entre comunicación descendente y satisfacción laboral	Remuneración y beneficios laborales		
	3. Determinar la relación entre comunicación horizontal y satisfacción laboral	H3. Existe relación entre comunicación horizontal y satisfacción laboral.	Supervisión		
	4. Describir el nivel de comunicación organizacional		Relaciones humanas		
	5. Describir el nivel de satisfacción laboral.		Desarrollo		
			Comunicación		
			Puesto de trabajo		
Instrumentos		Instrumento 1. Escala de Comunicación organizacional de Enríquez (ECO-E) - 2018	Tiene las siguientes propiedades psicométricas Alfa de Cronbach, mostrando un nivel alto como escala general (.951) y en la dimensión comunicación ascendente (.822), comunicación descendente (.931) y comunicación horizontal (.936). Validez: Obtuvo un puntaje V de Aiken mayor a .90.		
		Instrumento 2. Escala de Satisfacción laboral (SL-ARG) - 2013	La confiabilidad del instrumento se estableció con el análisis del coeficiente Alfa de Cronbach con un índice de .878, indicando la confiabilidad del test. La confiabilidad para el factor de condiciones de trabajo (.881), remuneraciones y beneficios laborales (.692), supervisión (.906), relaciones humanas (.876), desarrollo (.826), comunicación (.689) y puesto de trabajo (.799). En cuanto a la validez se utilizó el coeficiente de Pearson donde los 43 items tienen correlaciones significativas $p < .01$		

Anexo 2. Operacionalización de la primera variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación organizacional	Para Goldhaber (1990) la comunicación organizacional es un flujo de mensajes que se da dentro de una red de relaciones interdependientes; dándonos a entender que la comunicación se da en un sistema complejo y abierto que contribuye y es influenciado por el medio (Enríquez, 2018).	La variable Comunicación Organizacional se midió a través de la Escala Comunicación Organizacional de Enríquez (ECO-E) cuyo autor fue Elmer Enríquez (2018). El instrumento está conformado por tres dimensiones y 34 ítems; es una escala de tipo Likert.	Comunicación ascendente	Solución de dudas Retroalimentación Participación	1,2,3,4,5,6 ,7,8,9,10,11	De tipo ordinal. 1=nunca 2=casi nunca 3=algunas veces 4=casi siempre 5=siempre.
			Comunicación descendente	Información Conocimiento de objetos Motivación	12,13,14,15,16,17,18,19,20	
			Comunicación horizontal	Apoyo Resolución de conflictos Coordinación	21,22,23,24,25,26,27,28,29,31,32,33,34	

Anexo 3. Operacionalización de la variable 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	Según Amorós (2007) la satisfacción laboral es aquella actitud que el trabajador debe de tener hacia su trabajo, y no tan solo por la labor que desempeña sino también por la interacción con cada miembro de la organización, así como también con las políticas del trabajo, condiciones y reglamentos, entre otras cosas.	La variable fue evaluada por el Test de Satisfacción Laboral (SL-ARG) de Ruiz, Zavaleta y Ruiz (2017). Instrumento que mide la actitud del trabajador hacia su puesto de trabajo, compuesto por 7 dimensiones y 43 ítems; con una valoración del 1 el más bajo. Con respuestas de tipo Likert.	Condiciones de trabajo	Adecuados equipos de trabajo. Brindar materiales de trabajo.	1,8,15,22,29,36,41	De tipo ordinal. 1=totalmente en desacuerdo 2=en desacuerdo 3=Indiferente 4=de acuerdo 5=totalmente de acuerdo.
			Remuneración y beneficios laborales	Instalaciones adecuadas Salario acorde al trabajo. Incentivo económico.	2,9,16,23,30,42	
			Supervisión	Horas extras y bonos. Orientación Apoyo	3,10,17,24,31,37	
			Relaciones humanas	Motivación Relaciones de amistad. Confianza entre trabajadores.	4,11,18,25,32,38	
			Promoción y capacitación	Buen trato. Ascenso.	5,12,19,26,33,39,43	

	Capacitaciones y charlas. Información clara.	
Comunicación	Mala comunicación. Información dudosa.	6,13,20,27 ,34,40
	Comunicación oportuna. Desarrollo de habilidades.	7,14,21,28 ,35
Puesto de trabajo	Tener tareas pendientes, claras y complejas.	

Anexo 5. Ficha sociodemográfica

Sección 2 de 5

Datos sociodemográficos ✕ ⋮

Descripción (opcional)

Edad *

Texto de respuesta corta

Sexo *

Femenino

Masculino

Área a la que pertenece:

Texto de respuesta corta

Anexo 6. Instrumentos de investigación

Escala de comunicación organizacional (ECO-E)

Edad: _____ Sexo: M () F ()

Cargo en la empresa: _____ Fecha: _____

Antes de empezar, es importante recordar que en esta prueba no existe respuesta correctani incorrecta, pero será necesario que usted sea lo más sincero posible. El siguiente cuestionario contiene una lista de preguntas, después de leer los enunciados cuidadosamente, usted podrá marcar las alternativas según le convenga. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = Algunas Veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1	Mis superiores me permiten realizar preguntas cuando algo no queda muy claro para mí.					
2	No tengo dificultades cuando tengo que pedirle un consejo a mi jefe acerca de un tema.					
3	Puedo consultar a mis superiores para aclarar mis ideas cuando algo se me hace complicado dentro del trabajo.					
4	Mantengo informados a mis superiores acerca de lo que sucede dentro del trabajo.					
5	Les comunico a mis jefes el progreso o retraso que se pueda dar en el trabajo.					
6	En mi trabajo, las dificultades son manejadas de una mejor manera cuando son comunicadas a tiempo.					
7	No tengo problemas al momento de opinar sobre un tema de importancia con mi jefe.					
8	Cuando siento que algo puede mejorar, no dudo en brindar mi opinión o sugerírselo a mi jefe.					
9	Tengo la confianza suficiente como para poder discutir algún problema dentro de mi trabajo con mi jefe a cargo.					
10	Tengo conocimiento de las funciones que debo realizar en mi trabajo gracias a mis jefes.					
11	Mis superiores posibilitan que conozca todo lo relacionado a las funciones de mi cargo dentro de la empresa.					
12	Recibo la información que necesito por parte de mis jefes para poder realizar mi trabajo adecuadamente.					

13	Mis superiores me mantienen informado sobre las actividades que se realizan diariamente.					
14	Mi jefe deja en claro lo que se pretende lograr con mi trabajo.					
15	Mis superiores consideran importante que conozca los objetivos de la empresa.					
16	Mis superiores me incentivan a realizar un mejor trabajo.					
17	Mis avances en el trabajo son reconocidos por parte de mis jefes.					
18	Mi desempeño dentro del trabajo siempre es tomado en cuenta por parte de mis superiores.					
19	Recibo mensajes positivos de mi jefe cuando realizo mi trabajo adecuadamente.					
20	Cuento con el apoyo de los jefes para realizar un mejor trabajo.					
21	Me siento escuchado por mis compañeros de área.					
22	Si un compañero necesita ser escuchado, entonces lo hago fácilmente.					
23	Hay un ambiente de comunicación entre compañeros en mi espacio de trabajo.					
24	Comparto información con mis compañeros mutuamente para mejorar y/o avanzar el trabajo.					
25	Recibo apoyo de mis compañeros de área a través de buenos comentarios.					
26	Cualquier dificultad entre compañeros de área es adecuadamente resuelta mediante acuerdos.					
27	Mis compañeros dialogan para solucionar efectivamente sus dificultades.					
28	Trato de resolver apropiadamente cualquier impase con mis compañeros para no perjudicar el trabajo.					
29	Manejo adecuadamente cualquier situación conflictiva con algún compañero dentro de mi área de trabajo.					
30	Practico estrategias que me permiten solucionar dificultades con mis compañeros de área.					
31	Me entiendo muy bien con mis compañeros de trabajo.					
32	La comunicación entre mis compañeros de área es adecuada.					
33	Puedo coordinar fácilmente con mis compañeros de área cuando se trata de resolver una tarea.					
34	Mis compañeros y yo nos comunicamos mediante reuniones.					

TEST DE SATISFACCION LABORAL SL-ARG

Edad: _____ Sexo: M () F ()
 Cargo en la empresa: _____ Fecha: _____

A continuación, se presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responderá cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TA = Totalmente de acuerdo, DA = De acuerdo, I = Indiferente, ED = En desacuerdo, TD = Totalmente en desacuerdo

N°	PREGUNTAS	TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas de trabajo					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibirá en otras organizaciones					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo					

18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí					
22	Las instalaciones en el trabajo son seguras para realizar mis labores					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejor remuneración					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, email, cartas, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco cómo realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

Anexo 7. Carta de presentación y autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N° 1275 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 7 de marzo de 2021

Autor:

☐ Elmer José Enríquez Castillo

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. Huamani Cáceres Milagros Gabriela, con DNI 71079597 y García Quispe Shirley Margarita, con DNI 48593794, estudiantes del curso de titulación de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002630858 y 7002630857 respectivamente, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: "Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yura, Arequipa, 2021", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento "Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E)", a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

CARTA N°1274- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 7 de marzo de 2021

Autor:

Mag. Alex Ruiz Gómez

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. Huamani Cáceres Milagros Gabriela, con DNI 71079597 y García Quispe Shirley Margarita, con DNI 48593794, estudiantes del curso de titulación de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002630858 y 7002630857 respectivamente, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: "Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yura, Arequipa, 2021", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento "Escala de Satisfacción Laboral – ARG", a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;




Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca

Coordinadora de la Escuela de Psicología

Filial Lima - Campus Lima Norte

Los Olivos, 4 de mayo de 2021

CARTA INV.N°1380 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra.

YANETH MARÍN CONDO

JEFA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS



Presente. -

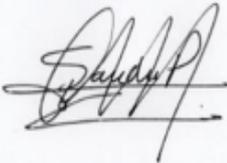
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srtas. Huamani Cáceres Milagros Gabriela, con DNI 71079597 y García Quispe Shirley Margarita, con DNI 48593794 Bachilleres de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002630858 y 7002630857 respectivamente, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "Comunicación Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa [REDACTED] Arequipa, 2021" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 8. Autorización de los instrumentos

Elmer Enriquez <elmerenriquez@gmail.com> 12 feb 2021, 22:39 ☆ ↶ ⋮
para mí ▾
Hola, Milagros. Un gusto saludarte.

Con mucho gusto podré autorizar la utilización de mi escala. Solo necesitaría que puedas enviarme una carta de solicitud de permiso y yo te la reenvío firmada sin ningún problema. Mi número de DNI es 71992710 para que puedas elaborar la carta con mis datos.

Quedo a la espera de tu respuesta.

Saludos cordiales.

Elmer Enriquez

Milagros Gabriela Huamani Cáceres <milihuamani17@gmail.com> 15 mar 2021, 21:01 ☆ ↶ ⋮
para Elmer ▾

Buenas noches Lic. Elmer Enriquez Castillo, le escribo para hacerle llegar la carta respectiva de autorización, para el uso de la Escala de Comunicación Organizacional (ECO-E). A la vez, no se si nos podría brindar el manual del test que usted elaboró o quizás decimos en qué enfoque teórico se basó para la realización de la escala; le solicitamos ello para poder realizar de manera adecuada nuestro marco teórico y metodología de nuestro proyecto de tesis. De antemano le agradecemos el apoyo brindado y el habernos permitido usar el test de comunicación organizacional.



Solicitud para hacer uso del TEST DE SATISFACCION LABORAL SL-ARG Recibidos x

ALEX SIVORI RUIZ GOMEZ <ARUIZG@ucv.edu.pe> jue, 18 feb 2021, 20:42 ☆ ↶ ⋮
para mí ▾

Buenos días Milagros Gabriela Huamani Cáceres, gracias por escribirme, te manifiesto que te autorizo utilices el Test de Satisfacción Laboral de mi autoría y de otros colegas. Espero estimada Milagros que una vez culminada tu investigación me envíes los datos del mismo para considerarte como antecedente del uso del Test.

Sin otro particular estimada Milagros me despido, deseándote mis mejores deseos de éxito profesional.

Afectuosamente

El mié., 17 de febrero de 2021 8:31 p. m., Milagros Gabriela Huamani Cáceres <milihuamani17@gmail.com> escribió:

Buenas tardes Mag. Alex Ruiz Gomez, le escribe Milagros Gabriela Huamani Cáceres, con DNI: 71079597, quien está llevando el curso de titulación en la Universidad César Vallejo; tanto yo como mi compañera de trabajo Shirley García Quispe, buscamos graduarnos como psicólogos; le escribimos con el fin de que nos autorice, usar el TEST DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-AR, para llevar a cabo nuestro proyecto de investigación.

Le damos las gracias de antemano por su apoyo.

Anexo 9. Consentimiento informado

Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa [REDACTED] [REDACTED], Arequipa, 2021.

Estimado (a) participante:
Con el debido respeto les expresamos nuestro cordial saludo e invitamos a formar parte de nuestra investigación.

Nuestros nombres son Milagros Huamani Cáceres y Shirley García Quispe, identificadas con DNI 71079597 - 48593794 respectivamente, tesis de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo; nos encontramos realizando una tesis, con la finalidad de obtener el título profesional de licenciadas en Psicología, el objetivo de esta investigación, es determinar la relación que existe entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa [REDACTED].; para tal fin y muy respetuosas de las normas sanitarias recomendadas por el gobierno es que se invita a responder el siguiente formulario virtual.

De aceptar participar en la investigación de manera voluntaria se le solicitarán sus datos generales, además de completar dos cuestionarios de aproximadamente 15 minutos cada una, las que deberán ser resueltas con total sinceridad.

Recuerde que los datos brindados serán tratados confidencialmente. En caso de presentar alguna duda puede escribirnos a los siguientes correos: shirleygarcia495@gmail.com o milihuamani17@gmail.com

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

He sido informado y acepto aportar de manera voluntaria a la investigación *

Sí, acepto participar de manera voluntaria

No

Anexo 10. Declaratoria de originalidad del autor de la versión final



Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Nosotras, Garcia Quispe Shirley Margarita y Huamani Cáceres Milagros Gabriela, egresadas de la facultad de Ciencias de la Salud y escuela profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo (Callao) declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de tesis titulada:

"Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera, Arequipa, 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que el Trabajo de Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) 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 asumimos 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.

Lugar y fecha, Arequipa, 03 de abril del 2022

Garcia Quispe Shirley Margarita	
DNI: 48593794	Firma 
ORCID: 0000-0001-6710-5331	
Huamani Cáceres Milagros Gabriela	
DNI: 71079597	Firma 
ORCID: 0000-0002-9170-776x	

Anexo 11. Declaratoria de autenticidad del asesor



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Davis Velarde Camaqui, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud, del Programa académico de Psicología de la Universidad César Vallejo (Callao), asesor de la Tesis titulada:

“Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera, Arequipa, 2022”.

De las autoras Garcia Quispe Shirley Margarita y Huamani Cáceres Milagros Gabriela, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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.

Lugar y fecha, Arequipa, 03 de abril del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor: Velarde Camaqui, Davis	
DNI 70030097	Firma 
ORCID 0000-0001-9064-7104	

Anexo 12. Autorización de publicación en Repositorio Institucional



Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotras, Garcia Quispe Shirley Margarita y Huamani Cáceres Milagros Gabriela, identificado con DNI N° 48593794, 71079597, (respectivamente), egresadas de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo (Callao), autorizamos (X), no autorizamos) () la divulgación y comunicación pública de nuestro Trabajo de Tesis:

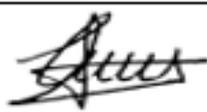
"Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera, Arequipa, 2022"

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:

.....
.....

Lugar y fecha, Arequipa, 03 de abril del 2022

Garcia Quispe Shirley Margarita	
DNI: 48593794	Firma 
ORCID: 0000-0001-6710-5331	
Huamani Caceres Milagros Gabriela	
DNI: 71079597	Firma 
ORCID: 0000-0002-9170-776x	

Anexo 13. Print del Turnitin

feedback studio Milagros Gabriela Huamani Caceres | tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

¹ FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

**Comunicación organizacional y satisfacción laboral en
trabajadores administrativos y operativos de una contratista
minera, Arequipa, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Página: 1 de 42 Número de palabras: 9499 Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado

Anexo 14. Acta de Sustentación de Tesis

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 15:00 horas del 27/04/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera, Arequipa, 2022.", presentado por los autores GARCIA QUISPE SHIRLEY MARGARITA, HUAMANI CACERES MILAGROS GABRIELA estudiantes de la escuela profesional de PSICOLOGÍA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
MILAGROS GABRIELA HUAMANI CACERES	Unanimidad

Firmado digitalmente por: JLGARCIAD el
24 May 2022 11:57:57

JOSÉ LOPE GARCÍA DELGADO
DELGADO
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: GGARCIARE12
el 24 May 2022 10:05:04

LILIANA GARCÍA REYES
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: DVELARDEC el 22
May 2022 17:43:39

DAVIS VELARDE CAMAQUI
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0302757



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 15:00 horas del 27/04/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera, Arequipa, 2022.", presentado por los autores GARCIA QUISPE SHIRLEY MARGARITA, HUAMANI CACERES MILAGROS GABRIELA estudiantes de la escuela profesional de PSICOLOGÍA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
SHIRLEY MARGARITA GARCIA QUISPE	Unanimidad

Firmado digitalmente por: JLGARCIAD el
24 May 2022 11:57:57

Firmado digitalmente por: GGARCIARE12
el 24 May 2022 10:05:04

**JOSÉ LOPE GARCÍA DELGADO
DELGADO
PRESIDENTE**

**LILIANA GARCIA REYES
SECRETARIO**

Firmado digitalmente por: DVELARDEC el 22
May 2022 17:43:39

**DAVIS VELARDE CAMAQUI
VOCAL**

Código documento Trilce: TRI - 0302757

Anexo 15. Dictamen para Sustentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Dictamen para Sustentación

LIMA, 22 de Mayo del 2022

El jurado encargado de evaluar la Tesis presentado por los autores GARCIA QUISPE SHIRLEY MARGARITA, HUAMANI CACERES MILAGROS GABRIELA de la escuela profesional de PSICOLOGÍA, cuyo título es "Comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera, Arequipa, 2022.", damos fe de que hemos revisado el documento antes mencionado, luego que los estudiantes levantado todas las observaciones realizadas por el jurado, y por lo tanto está APTA para su defensa en la respectiva sustentación.

Firmado digitalmente por: JLGARCIAD el 24
May 2022 12:00:17

JOSÉ LOPE GARCÍA DELGADO DELGADO
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: GGARCIARE12
el 24 May 2022 10:04:44

LILIANA GARCIA REYES
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: DVELARDEC el 22 May
2022 17:43:28

DAVIS VELARDE CAMAQUI
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0302760