



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los  
colaboradores de la empresa de Servicios Electromecánicos y  
Fabricaciones Díaz S.A.C. Trujillo - 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Pérez Céspedes, Felipe Fernando ([ORCID; 0000-0002-7987-1559](#))

**ASESOR:**

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique ([ORCID: 0000-0001-5728-3871](#))

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**LIMA — PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios, porque su gracia y voluntad han permitido llegar a esta etapa de la vida; a mis padres, por su apoyo incondicional y en especial a mi madre, por haberme inculcado en ser la persona que soy ahora; a mis hermanos por estar siempre en momentos importantes de mi vida; y, a los amigos de siempre, por sus motivaciones, risas y demás en todo este proceso.

## **Agradecimiento**

Agradezco de manera especial a los profesionales expertos en el tema que me condujeron durante toda esta carrera, ya que con sus aportes, críticas y sugerencias esta investigación fue tomando forma en diversos pasos que transitó. Agradezco a la disposición que tuvieron conmigo, fue valioso para que se vaya cumpliendo los objetivos trazados. A los magísteres y docentes, asesores de este trabajo de investigación que con su paciencia, disponibilidad y buen criterio investigativo guiaron esta propuesta.

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento .....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS .....	47

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Resumen de validadores.....	18
<b>Tabla 2.</b> Resultado en prueba Alfa de Cronbach .....	19
<b>Tabla 3.</b> Distribución categorizada para la comunicación organizacional .....	22
<b>Tabla 4.</b> Distribución categorizada para la comunicación descendente.....	22
<b>Tabla 5.</b> Distribución categorizada para la comunicación ascendente.....	23
<b>Tabla 6.</b> Distribución categorizada para la satisfacción laboral.....	24
<b>Tabla 7.</b> Distribución categorizada para la permanencia .....	25
<b>Tabla 8.</b> Distribución categorizada para la expresión.....	26
<b>Tabla 9.</b> Distribución categorizada para la responsabilidad .....	27
<b>Tabla 10.</b> Distribución categorizada para la lealtad.....	28
<b>Tabla 11.</b> Normalidad en datos .....	30
<b>Tabla 12.</b> Grado de correlación y nivel de significancia entre comunicación organizacional y satisfacción laboral .....	31
<b>Tabla 13.</b> Grado de correlación y nivel de significancia entre comunicación organizacional y permanencia.....	32
<b>Tabla 14.</b> Grado de correlación y nivel de significancia entre comunicación organizacional y expresión.....	33
<b>Tabla 15.</b> Grado de correlación y nivel de significancia entre comunicación organizacional y responsabilidad .....	34
<b>Tabla 16.</b> Grado de correlación y nivel de significancia entre comunicación organizacional y lealtad.....	35

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Diagramación del tipo y diseño investigativo .....	15
<b>Figura 2.</b> Distribución categorizada para la comunicación organizacional.....	22
<b>Figura 3.</b> Distribución categorizada para la comunicación descendente .....	23
<b>Figura 4.</b> Distribución categorizada para la comunicación ascendente .....	24
<b>Figura 5.</b> Distribución categorizada para la satisfacción laboral .....	25
<b>Figura 6.</b> Distribución categorizada para la permanencia.....	26
<b>Figura 7.</b> Distribución categorizada para la expresión.....	27
<b>Figura 8.</b> Distribución categorizada para la responsabilidad .....	28
<b>Figura 9.</b> Distribución categorizada para la lealtad .....	29

## Resumen

El estudio tuvo como propósito determinar la relación de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022. Para lo cual hizo uso de un método basado en lo cuantitativo, aplicado, descriptivo-correlacional, en diseño no experimental y corte transversal; empleando un cuestionario de 24 ítems que evalúan ambas variables, aplicado en una muestra de 46 colaboradores de la empresa. Los resultados permitieron identificar la existencia relacional entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral ( $p= .000$  y  $r= .995$ ); asimismo, evidenció la existencia de relación entre la comunicación organización y la permanencia ( $p= .000$  ;  $r= 500$ ), la expresión ( $p= .000$  ;  $r= 545$ ), la responsabilidad ( $p= .000$  ;  $r= 889$ ) y la lealtad ( $p= .000$  ;  $r= 852$ ). Concluyendo y confirmando que en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C existe relación directa y positiva entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

**Palabras claves:** comunicación organizacional, satisfacción laboral, colaboradores, empresa de servicios.

## Abstract

The purpose of the study was to determine the relationship between organizational communication and job satisfaction in the employees of the company Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo - 2022. For which it used a method based on the quantitative, applied, descriptive -correlational, in non-experimental design and cross section; using a 24-item questionnaire that evaluates both variables, applied to a sample of 46 company employees. The results allowed identifying the relational existence between organizational communication and job satisfaction ( $p = .000$  and  $r = .995$ ); Likewise, it evidenced the existence of a relationship between organizational communication and permanence ( $p = .000$  ;  $r = 500$ ), expression ( $p = .000$  ;  $r = 545$ ), responsibility ( $p = .000$  ;  $r = 889$ ) and loyalty ( $p = .000$  ;  $r = 852$ ). Concluding and confirming that in the employees of the company Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C there is a direct and positive relationship between organizational communication and job satisfaction.

**Keywords:** Organizational Communication, Job Satisfaction, Employees, Service Company.

## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo plagado de cambios constantes, avances tecnológicos y científicos además de una globalización avasallante, el factor humano ha permanecido con un papel fundamental para dar garantía a la organización, evolución y buen funcionamiento de las empresas (Mominul, 2019). Es por ello, que gestionar a los empleados permite no solo impulsar los cambios organizacionales sino también promover la integración e interrelación armónica entre la entidad y el trabajador, involucrando además a los sistemas inter e intra-departamentales con la intención de obtener los mejores beneficios para ambas partes (Gopinath, 2020).

De acuerdo con un estudio efectuado por Richardson y Antonello (2022) en más de treinta y dos mil trabajadores en diferentes países alrededor del mundo, incluidos los informales, se indica reveladores datos sobre la situación de los mismos luego de dos años de la aparición del COVID-19; entre lo que se destaca la presencia de un elevado estrés laboral con experimentación semanal (67% de los entrevistados), la resistencia a volver al trabajo plenamente presencial (64% de los encuestados), y, en cuanto a la satisfacción laboral, explican la necesidad de un incremento salarial (61% de los encuestados) y manifiestan la inconformidad sobre la fluidez comunicacional dentro de las jornadas laborales (67% de los encuestados); todo esto ocasionado no solo por la presencia de la enfermedad antes mencionada, sino también por todos los cambios que la misma dejó a su paso especialmente en lo que respecta a la jornada de trabajo.

En Latinoamérica, de acuerdo con Curran (2019), para ese año el país con el mayor índice de satisfacción laboral del continente fue México (3.37 puntos) seguido de Brasil (3.29 puntos) y en tercer lugar Argentina (3.03 puntos); todos evaluados bajo aspectos de gran importancia dentro del área de RRHH, tales como: calidad de vida, oportunidad de carrera, cultura empresarial, remuneración y beneficios, entre otros; los que promueven la potenciación de felicidad laboral, mejor desempeño de los colaboradores y evita la rotación constante. Pero, con el pasar de los últimos años y todo el panorama vivido, las prioridades de los colaboradores cambiaron de forma radical, dando priorización al tema de la salud, clima organizacional, flexibilidad de horarios y el logro de un balance entre la vida laboral y familiar, considerando que todo ello es posible si se promueve además un

sistema comunicacional asertivo en donde sea tomado en cuenta las opiniones y el sentir de los empleados (Hernández, et al, 2020).

En Perú, de acuerdo con lo presentado por Ibarra (2020), dentro de la Encuesta Nacional de Satisfacción Laboral, tan solo el 24% de los empleados manifestaron sentirse felices y satisfechos con su empleo; cifra notablemente inadecuada, puesto que es bien sabido que al existir mayor satisfacción laboral esto repercutirá positivamente en la productividad general del colaborador, sin mencionar que también influye en la capacidad creativa, innovadora y resolutiva de conflictos o situaciones problemáticas dentro del área en el que se desenvuelva. Lo anteriormente comentado es avalado con los resultados obtenidos por Dávila y Agüero (2021), en su estudio efectuado en más de cuatrocientos empleados tanto públicos como privados en la ciudad de Lima, dentro de lo que se destaca la existencia de influencia directa y positiva ejercida por la motivación y la satisfacción laboral sobre el desempeño final del colaborador, mencionando además, que dentro del grupo evaluado existen un cúmulo de factores que también inciden en dichos elementos como la complejidad socioeconómica del país y la pandemia por el COVID-19.

Es importante comentar que la comunicación dentro de la organización también forma parte de la gran cantidad de elementos que influencia o promueven la satisfacción en el empleado; ya que éstos requieren de un buen direccionamiento de las actividad en pro del logro de los objetivos, así como el sentir de apoyo o consideración que al final genera positivismo dentro del lugar de trabajo; sin embargo, este punto no suele ser tomado en cuenta de manera constante, por el contrario es desplazado por otros que, según la perspectiva tanto del empleado como del empleador, son de mayor valor (Alfaro & Hernández, 2022). Al respecto, es menester mencionar que según un estudio efectuado en Bambamarca – Perú. se corroboró que la comunicación organizacional influye de forma moderada sobre la presencia de satisfacción en el colaborador, mencionando al mismo tiempo la poca evaluación de estos aspectos y la necesidad de incluirlos en el argot investigativo, sea cualesquiera el rubro dentro del que se tome en cuenta (Díaz & Vásquez, 2022).

Es incalculable el número de empresas e instituciones que se encuentran vivenciando este tipo de problemática en el territorio nacional, una de las que no escapan a esta situación es Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, ubicada en Trujillo, con más de cuatro años de operaciones ininterrumpidas, dedicada a la prestación de servicios de fabricación e instalación electromecánica en maquinarias para la industria alimentaria. Dentro de la organización se ha podido evidenciar deficiencia en el proceso comunicativo organizacional entre los supervisores y los empleados, esto debido a que no se posee la suficiente confianza para expresarse, ya sea por el temor de no ser tomados en cuenta, de ser reprendidos o que les perjudique su estabilidad laboral; además, los supervisores no poseen ni se les ha creado un buen sistema comunicacional que les inste a la explicación constante y detallada tantas veces sea necesario al empleado para que realice las actividades acorde a lo que se necesita, esto normalmente ocasionado por falta de coordinación o dirección por parte del nivel administrativo, llegando a tomar decisiones individualmente sin prever las consecuencias o los efectos negativos que esto trae.

Por otro lado, los empleados han llegado a manifestar la inconformidad e insatisfacción en la realización de lo encargado puesto que al no tener la información completa se les dificulta realizarlo de forma óptima, sin mencionar el temor por pedir una explicación adicional; por lo que al cometer errores suelen no aceptar la responsabilidad y no logran solución lo que trae consigo problemas, la presencia de un mal clima laboral y al tornarse repetitivo inicia el proceso de desánimo por ejecutar las tareas puesto que consideran un esfuerzo innecesario. Todo por lo que nace la necesidad de identificar la relación existente entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral entre el grupo de empleados de la empresa.

Dada la problemática expuesta, el problema general del estudio es: ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022?. Siendo los problemas específicos: a) ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la permanencia en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022?;

b) ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la expresión en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022?; c) ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la responsabilidad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022?; d) ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la lealtad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022?.

La justificación en el nivel teórico se sustenta en la premisa emitida por Zayas, et al (2018), quienes motivan el estudio de las causas que repercuten de forma positiva o negativa sobre la satisfacción laboral, puesto que esto permite ampliar el espectro de visión y con ello el establecimiento de las mejores estrategias o acciones en pro de mejorar dicho aspecto dentro de las organizaciones. En virtud de ello, se ejecuta el estudio con la intención de efectuar la descripción exacta del nivel de relación que la comunicación organizacional ejerce sobre la satisfacción laboral dentro de los colaboradores de la empresa y con ello ampliar los conocimientos y plasmar las mejores recomendaciones posibles.

La justificación práctica es sustentada por lo planteado por Ocampo, Jacobo y Castaño (2018), quienes explican que evaluar la influencia del sistema comunicacional entre los empleados y el grado de relación que ésta puede tener sobre la satisfacción laboral permite atacar con precisión los problemas que afectan al empleado; además comentan, que al ser eliminados dichos puntos focales garantizarán que la relación entre empleado y empleador sea mejorada y con ello los niveles productivos los que son indicativos de mejores ingresos para la empresa. En virtud de ello, se ejecuta el estudio de ambas variables dentro del contexto organizacional de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C ya que permitirá focalizar los problemas y disminuir su impacto llegando a incrementar el índice de productividad y por ende de rentabilidad para la empresa, lo que a su vez se traduce en mejoras para los empleados y sus familias.

La justificación metodológica, es basada en lo explicado por Saavedra y Delgado (2020), dentro de lo que destacan que el desarrollo y aplicación de un instrumento acorde a las necesidades del grupo a evaluar permite alcanzar los datos precisos que se requiere, ya que las escalas o test desarrollados y presentes

no se encuentran actualizados a la realidad actual de los colaboradores, además que dejan vacíos sobre aspectos claves relacionados con la problemática en sí del estudio. Razón por la cual, el estudio se justifica metodológicamente en la necesidad de desarrollar un instrumento que no sólo pueda medir cada variable de acuerdo a los aspectos requeridos sino que también facilite el establecimiento de relación o influenciación entre ambos, lo que no sólo sirve para este estudio sino para cualquier otro dentro del mismo rubro o similares.

El objetivo principal del estudio es: Determinar la relación de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022. Siendo los objetivos específicos: a) Establecer la relación de la comunicación organizacional y la permanencia en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022; b) Establecer la relación de la comunicación organizacional y la expresión en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022; c) Establecer la relación de la comunicación organizacional y la responsabilidad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022; d) Establecer la relación de la comunicación organizacional y la lealtad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022.

La hipótesis general: Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022. Siendo las hipótesis específicas: a) Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la permanencia en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022; b) Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la expresión en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022; c) Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la responsabilidad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022; d) Existe relación directa entre la

comunicación organizacional y la lealtad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los antecedentes internacionales revisados se mencionan los siguientes: Won, Kee y Yong (2021) en su artículo denominado "*The effect of the organizational communication on organizational commitment through job satisfaction: focusing on irregular workers*", cuyo objetivo fue evidenciar la relación existente entre la comunicación organizacional sobre la satisfacción laboral, además la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo, finalmente la relación entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional. Para ello se empleó un método cuantitativo, correlacional y no experimental, aplicando una encuesta a los empleados de 96 empresas manufactureras, financieras y de servicios. Dando como resultado la presencia de relación entre cada una de las conjugaciones establecidas en las hipótesis, es así como se expone la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral ( $p = .000$  y  $r = .581$ ).

Naga, Kamaraj y Prakash (2021), en su artículo titulado "*Impact of organizational communication on organizational citizenship behavior and job satisfaction: Research findings*", cuyo propósito fue conocer la afectación que la comunicación organizacional ejerce sobre el comportamiento organizacional y el nivel de satisfacción laboral. Para ello emplearon un método cuantitativo y no experimental haciendo uso de una encuesta en un total de 85 empleados. Los resultados demostraron que la comunicación dentro de la organización ejerce una relación directa con la satisfacción laboral ( $p = .001$  y  $r = .576$ ), además la comunicación organizacional se relaciona con el compromiso organizacional positivamente ( $p = .001$  y  $r = .442$ ), de forma moderada es la relación entre el compromiso organizativo y la satisfacción de los trabajadores en cuanto a la empresa ( $p = 0.019$  y  $r = .237$ ).

Pratama (2020), en su artículo denominado "*Effect of organizational communication and job satisfaction on employee achievement at Central Bureau of Statistics (BPS) Binjai City*", tuvo objeto se centró en la determinación del efecto que la comunicación organizacional y la satisfacción laboral ejercen sobre el desempeño del empleado dentro de la oficina estadística de Binjai. Para ello empleó un método cuantitativo y no experimental, haciendo uso de una encuesta

en treinta y cinco empleados de la oficina. Teniendo como resultado la presencia de influencia tanto de la comunicación organizacional ( $p < .000$  y  $r = .496$ ) y la satisfacción laboral ( $p < .000$  y  $r = .500$ ) sobre el desempeño final de los empleados.

Husna (2020) en su artículo titulado *“The influence of organizational communication on teacher job satisfaction in SMPN 1 Banuhampu Agam District”*, cuyo propósito fue el análisis y precisión de la influencia existente entre la comunicación organizacional sobre la satisfacción laboral; todo esto enfocado en un método cuantitativo, correlacional y no experimental gracias a una encuesta aplicada en 56 empleados. Los resultados arrojaron la presencia de efecto entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral ( $p = .000$  y  $r = .494$ ), pudiendo predecir con estos resultados que la comunicación organizacional es un factor predeterminante de un alto nivel en la satisfacción laboral.

Mehra y Nickerson (2019), en su artículo titulado *“Organizational communication and job satisfaction: what role do generational differences play?”*, cuyo objeto estuvo enfocado en conocer la existencia de influencia y diferencias entre los distintos niveles gerenciales y generacionales sobre la comunicación organización y la satisfacción laboral. Para ello hicieron uso de un método cuantitativo, deductivo y no experimental, aplicando una encuesta a 400 gerentes de empresas públicas y privadas en la India. Cuyos resultados mostraron que la comunicación organización tiene una relación positiva con la satisfacción laboral ( $p = .000$ ), incluyendo que de acuerdo a la generación se modera de mejor manera la relación entre ambos factores. Pudiendo concluir que se puede lograr mejoras en la satisfacción laboral a medida que sea desarrollado un ambiente comunicativo positivo.

En tanto, para los antecedentes nacionales revisados se tiene: Oviedo (2021), en su trabajo titulado *“Comunicación organizacional y satisfacción laboral de la agencia de turismo Grupo X-Treme Tourbulencia, Cusco – 2021”*, tuvo como intención la determinación de interrelación entre la comunicación y la satisfacción dentro de la organización. Para ello hizo uso de un método cuantitativo, básico, correlacional y no experimental, aplicando una encuesta a un total de 56

empleados. Cuyos resultados mostraron relación directa entre ambas variables ( $p = .000$ ) y con un nivel moderado ( $r = .508$ ).

Núñez (2021), en su trabajo denominado *“Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019”*, cuyo propósito fue precisar la relación entre ambos términos en los colaboradores de la empresa, para ello se utilizó un método cuantitativo-descriptivo, no experimental de corte transversal a través de una encuesta en 41 empleados. Los resultados mostraron la presencia de relación entre la comunicación y la satisfacción en los empleados ( $p = .000$  y  $r = .522$ ), además se logró conocer que la comunicación ascendente también es relacionada con la satisfacción ( $p = .001$  y  $r = .517$ ), la comunicación descendente es relacionable inversamente con la satisfacción ( $p = .000$  y  $r = -.390$ ) y finalmente la comunicación horizontal y la satisfacción son relacionables ( $p = .001$  y  $r = .332$ ).

Lazo (2020) en su trabajo denominado *“Relación entre comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa en el año 2019”*, el que tuvo como finalidad reconocer la interrelación entre la comunicación y la satisfacción en los empleados de la entidad, para ello se optó por un estudio correlacional y no experimental, aplicando una encuesta a noventa y cinco empleados. Los resultados mostraron interrelación entre las variables con un  $p(.021)$  y un nivel relacional de  $r(.714)$ , asimismo se conoció interrelación entre una comunicación horizontal y el estado físico ( $p = .000$  y  $r = .858$ ), social ( $p = .040$  y  $r = .920$ ), los beneficios ( $p = .000$  y  $r = .758$ ) y la autoridad ( $p = .021$  y  $r = .844$ ); en tanto, la comunicación descendente mostró resultados positivos en concordancia con las políticas ( $p = .032$  y  $r = .776$ ) y la ejecución de tareas ( $p = .003$  y  $r = .935$ ), sin embargo, la comunicación ascendente no presentó relación alguna.

Arotaype y Orcotoma (2020), en su trabajo titulado *“La comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Cusco, 2019”*, cuya intención fue dar conocimiento sobre el tipo de influenciación que la comunicación tiene sobre la satisfacción del personal, para ello se optó por un método cuantitativo, correlacional y transversal teniendo como instrumentación una

encuesta implementada en 76 colaboradores de la institución. Los resultados expusieron la existencia correlacional entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral y además se precisó que dicho hecho fortalece la capacidad intelectual e interpersonal entre los empleados permitiendo el desarrollo institucional.

Aroni (2019) en su trabajo denominado “*Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza*”, cuyo propósito fue la determinación de interrelación entre ambas variables en la organización ubicada en Lima Metropolitana; para ello el método estuvo enfocado en cuantitativo, descriptivo-correlacional, implementando el cuestionario en un total de ochenta y tres colaboradores. Los resultados muestran que es relacionamente aplicable la comunicación con la satisfacción ( $p = .000$  y  $r = 493$ ), además la comunicación descendente es relacional con la satisfacción ( $p = .000$  y  $r = 346$ ), por su parte la comunicación horizontal también es relacional con la satisfacción ( $p = .001$  y  $r = 277$ ); es importante denotar que en todos los casos el nivel se encontró entre moderado y bajo dentro de los participantes.

La teoría que sustenta a la **variable comunicación organizacional** se encuentra representada por Pulido (2018), quien explica que se trata de un procedimiento formalizado en el que se facilita la transición de datos e informaciones de importancia relacionadas con la empresa y que además posee internamente actividades de ejecución continua bajo períodos de tiempo preciso para dar cumplimiento con los objetivos organizacionales. Desde otro aspecto, la comunicación organizacional es visualizada como el cúmulo de acciones o actividades llevadas a cabo por los integrantes de la empresa desde el punto alto hasta el de menor nivel de responsabilidad con la intencionalidad de propiciar relaciones armónicas dentro de la institución, ésta puede darse haciendo uso de diversos medios permitiendo la información, integración y motivación de cada involucrado (Díaz & Guzmán, 2020).

Visto desde el punto más simplista la comunicación organizacional es referida con el proceso de transmisión o intercambio de data o informes en el interior de la empresa (Chiavenato [2009], citado por Montoya, 2018).

La comunicación organizacional consiste en la comunicación descendente y ascendente. Tomando en cuenta y considerando estos aspectos se tiene la **D1. Comunicación descendente**; entendida como aquella empleada desde la gerencia en dirección al empleado, con la finalidad de establecer metas, dar instrucciones, explicar procedimiento, políticas o reglas; pretendiendo obtener la transmisión de la cultura dentro de la organización y la dirección de cumplimiento (Pulido, 2018); **D2. Comunicación ascendente**; es empleada por los colaboradores para otorgar retroalimentación a los altos niveles de la organización, permitiendo con ello informar sobre el nivel de progreso logrado en virtud de los objetivos o metas planteadas; es también propicio para la transmisión de los sentimientos u opiniones que los colaboradores tengan en virtud de sus actividades o puesto laboral, también sobre los superiores o colegas y empresa en general (Pulido, 2018).

Los indicadores relacionados con la variable comunicación organizacional y sus dimensiones son los siguientes: **I1. Alta dirección**; nivel más alto de responsabilidad, comprendido por una o más personas encargadas de la dirección y control de la empresa, poseen además la facultad de repartir autoridad o responsabilidades así como son capaces de asignar recursos dentro de las áreas de la institución (Kumar, Busso, & Kamboj, 2021). **I2. Cultura de la organización**; se conforma por el total de directrices con las que la organización manifiesta su forma de dirigir las tareas y procesos dentro de la entidad y a través de las que los empleados deben regirse con la intención de ejecutarlo armónicamente (Shaari, 2019). **I3. Toma de decisiones**; procedimiento a través del que se efectúa el análisis de información disponible con el propósito de elegir las estrategias y acciones a ser llevadas a cabo en virtud de lo evaluado y para beneficio de la empresa (Waldman, et al, 2019).

La teoría que sustenta a la **variable satisfacción laboral** se encuentra afianzada en lo expuesto por García (2018), quien explica que es el nivel de agrado que puede experimentar un empleado, o por el contrario el sentido de desagrado en virtud de las condiciones en las cuales desarrolla su trabajo, esta satisfacción es normalmente medida con beneficios económicos y psicológicos en tanto sea acorde a lo desempeñado. Es también concebida como la sensación de positividad o

negatividad sobre las labores desempeñadas, tiene razón en la evaluación de determinadas características económicas o psicosociales, tiende a visualizarse como la actitud que el empleado tiene sobre el lugar de trabajo o las actividades que debe cumplir en ella (Mejía, 2020).

Para Bevoc's (2019), está directamente catalogada por la actitud que el trabajador toma frente a sus actividades laborales o el empleo en general; toma en cuenta aspectos como los beneficios, relación con compañeros, seguridad, crecimiento y comunicación; trata de la percepción sobre lo adecuado que resulte el puesto de trabajo para la persona sus necesidades o capacidades.

La satisfacción laboral se toma para el estudio como aquello en lo que se incluye la permanencia, la expresión, la responsabilidad y la lealtad del empleado hacia la institución. Considerando estos aspectos se tiene: **D3. Permanencia;** referido con lo comprometido que se sienta el colaborador hacia la entidad y a permanecer en ella, siendo relativamente proporcional a la fuerza de identificación que éste posea con la organización (García, 2018). **D4. Expresión;** se encuentra asociado con la capacidad comunicativa que posee el empleado para emitir sugerencias, solicitar información o la presentación de inconformidades y la que le permite un crecimiento integral en conjunto con el desarrollo profesional y madurez dentro de la institución (García, 2018). **D5. Responsabilidad;** se relaciona con la capacidad de autonomía que el colaborador puede tener durante la ejecución de sus actividades, por lo que se relación intrínsecamente con las tareas asignadas y la supervisión recibida (García, 2018). **D6. Lealtad;** se refleja gracias a la fuerza relacional entre la actitud tomada en las situaciones presentadas y la repetitividad de dichos patrones de conducta, lo que finalmente explica el comportamiento y sentimiento de pertenencia que el colaborador refleja hacia la entidad (García, 2018).

Los indicadores relacionados con la variable satisfacción laboral y sus dimensiones son los siguientes: **I4. Abandono de la empresa;** es el acto originado al momento en que el empleado decide no asistir a su centro y puesto de trabajo por un conjunto de días continuos sin notificación o aval alguno (Palupi & Perdhana, 2022). **I5. Búsqueda de ofertas laborales;** se encuentra determinado por la acción de buscar un puesto de trabajo acorde a las necesidades o exigencias que el

empleado requiera, ya sea porque no se siente conforme en el puesto actual que ocupa o por la simple razón de pretender mejores beneficios o crecimiento (Faberman, et al, 2022). **I6. Equilibrio en sugerencias;** está enfocado en la aplicación de concordancia entre las opiniones emitidas y la capacidad que posee el colaborador para emitir opciones viables y con conciencia de comunicatividad (Arya & Kwatra, 2020). **I7. Insistencia en sugerencias;** es referido con repetición constante de opiniones o en su defecto por la facilidad de permiso para dar opiniones de manera insistente por parte del colaborador (Arya & Kwatra, 2020). **I8. Actitud problemática;** muestra el estilo frecuente de acciones dirigidas hacia la generación de problemas dentro de la organización, visto como una postura de conflicto constante en el colaborador (Shukhratovich & Muzaffarovna, 2021). **I9. Cumplimiento de objetivos;** se asocia con la capacidad que posee el colaborador para terminar con éxito las tareas asignadas y con ello contribuir al logro de las metas que benefician a la empresa (Ahmed, et al, 2020). **I10. Errores;** mide la capacidad de efectuar una labor de manera equivocada o contraria a lo que fue encomendada, cuando los errores son cometidos repetidas veces suele dar avisos en la falta de compromiso por parte del colaborador hacia la empresa (Canning, Murphy, & Emerson, 2019). **I11. Actitud optimista;** muestra el estilo frecuente de acciones dirigidas hacia la generación de soluciones o ideas positivas dentro de la organización, visto como una postura resolutiva y de constante crecimiento en el colaborador (Jaworski, Iwanow, & Grochans, 2020). **I12. Postura de defensa;** es una forma inconsciente de protección que el colaborador desarrolla al percibir acciones negativas o de ataque por parte de sus compañeros o superiores (Thumer, McCrea, & McIntyre, 2018). **I13. Confianza hacia directivos;** es considerado como el activo fundamental para que un equipo de trabajo funcione adecuadamente, ya que integra la colaboración, compromiso y gestión adecuada de las tareas y procesos para cumplir con lo encomendado (Kotsecv, 2022).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En función del tipo es una aplicada, mencionada por CONCYTEC (2018) como la representativa en aquellas con la intencionalidad de reconocer el estado actual desenvuelto por las variables e inclusive pudiendo precisar su interrelación. Se ha tomado como aplicada, ya que a través de la misma se pudo dar conocimiento de la relacionabilidad entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral entre los colaboradores intervenidos.

En función al enfoque investigativo, el estudio es cuantitativo, entendido como el que promueve el reconocimiento de la situación en su estado real basándose en información numérica, extraída de fuente primaria, posteriormente analizada y expuesta en tabuladores (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se ha escogido uno de tipo cuantitativo puesto que la información se encuentra representada por numeración codificada directamente emanada del instrumento y aplicado en los colaboradores.

En función del nivel, es descriptiva-correlacional, visualizada como la que promueve el reconocimiento de la influencia o relación entre los aspectos característicos evaluados, pero sin el mínimo interés de establecer causalidades entre ellos (Arias, 2018). Es tratado como una indagación con función de describir e interrelacionar las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral entre los colaboradores, razón por la que se ubica con un nivel de este tipo.

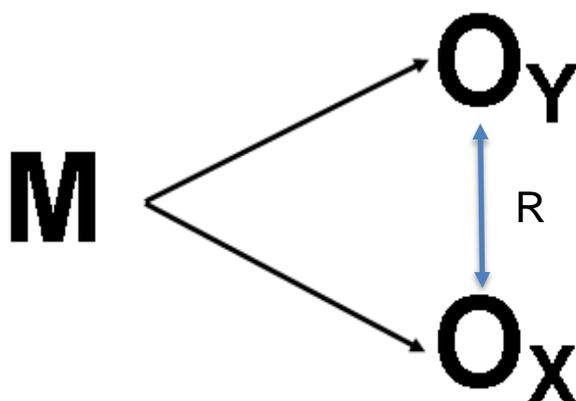
El diseño, en tanto, es no experimental, reconocido como el capaz de efectuar una búsqueda analítica y sistemática sobre las especificaciones de las características o elementos sin ejercer cambios o manipulación sobre ellos, siempre promoviendo la visualización de ellos en su campo natural para precisar el comportamiento (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Es tomado como una indagación no experimental porque el propósito es reconocer a la variable en su estado natural y permitiendo visualizar la interrelación entre ambas.

Al mismo tiempo se trata de un no experimento con corte transversal, resuelto como aquel bajo el cual la recolecta de datos es único e irrepetible, bajo premisas de tiempo corta y preestablecida dentro del conjunto poblacional

seleccionado (Arias, 2018). Se considera transversal ya que el instrumento fue implementado únicamente durante un mes del año 2022.

### Figura 1.

*Diagramación del tipo y diseño investigativo*



*Nota:* adaptado de información hallada en Arias, 2018.

Dónde:

M: muestra estudiada (colaboradores de Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C)

O<sub>y</sub>: observación de la variable 1 (comunicación organizacional)

O<sub>x</sub>: observación de la variable 2 (satisfacción laboral)

r: determinación relacional entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Variable uno: Comunicación organizacional**

**Definición conceptual:** se trata de un procedimiento formalizado en el que se facilita la transición de datos e informaciones de importancia relacionadas con la empresa y que además posee internamente actividades de ejecución continua bajo períodos de tiempo preciso para dar cumplimiento con los objetivos organizacionales (Pulido, 2018).

**Definición operacional:** la variable comunicación organizacional es operativizada en base a dos dimensiones: comunicación descendente y

ascendente, fácilmente medidas a través de un cuestionario con 12 ítems, en respuestas cerradas con escala de likert.

**Indicadores:** alta dirección, cultura de la organización, toma de decisiones.

**Escala:** Ordinal.

### **Variable dos: Satisfacción laboral**

**Definición conceptual:** es el nivel de agrado que puede experimentar un empleado, o por el contrario el sentido de desagrado en virtud de las condiciones en las cuales desarrolla su trabajo, esta satisfacción es normalmente medida con beneficios económicos y psicológicos en tanto sea acorde a lo desempeñado (García, 2018).

**Definición operacional:** la variable satisfacción laboral es operativizada en base a cuatro dimensiones: permanencia, expresión, responsabilidad y lealtad; fácilmente medidas a través de un cuestionario con 12 ítems, en respuestas cerradas con escala de likert.

**Indicadores:** abandono de la empresa; búsqueda de ofertas laborales; equilibrio en sugerencias; insistencia en sugerencias; actitud problemática; cumplimiento de objetivos; errores; actitud optimista; postura de defensa; confianza hacia directivos.

**Escala:** Ordinal.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

Denominada como el compuesto unificado de sujetos que centran el consolidado a estudiar y caracterizado por elementos en común que al mismo tiempo conforman la base sólida desde donde extraer la data y con ello generalizar posteriormente los resultados (Tamayo, 2016). En el caso preciso del estudio, se compone por los colaboradores activos dentro de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C en el año 2022, siendo un total de cuarenta y seis (46) encontrados dentro de su planta en Trujillo.

A los que se le aplicaron criterios de inclusión y de exclusión para su correcta segregación al momento de ser efectivamente utilizados como muestra en el estudio.

### **Criterios de inclusión**

Colaboradores que se encuentren desarrollando actividades durante el período de recolección.

Colaboradores pertenecientes al área operativa de la empresa.

Colaboradores con accesibilidad para dar respuesta al instrumento.

### **Criterios de exclusión**

Colaboradores que pertenezcan al área administrativa

Colaboradores que presenten dificultad para entender y llenar la encuesta.

Colaboradores que se encuentren en período vacacional o permiso por salud.

### **3.3.2. Muestreo**

La tipología de muestreo aplicado es el no probabilístico, entendido como el que considera todos los elementos dentro del estudio, y la totalidad de ellos poseen la misma capacidad de ser seleccionados, refiriendo que se encuentran al alcance (Cuesta, 2016).

Tomando en consideración que la unidad poblacional es conformada por una minúscula porción de apenas cuarenta y seis (46) colaboradores y todos tienen accesibilidad y disponibilidad para participar, se procedió a seleccionarlos a cada uno a través del muestreo por no probabilístico por conveniencia.

### **3.3.3. Unidad de Análisis**

Los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnica de recolección de datos**

Encuesta es la técnica seleccionada, comprendida como la interrogación de los participantes bajo un grupo ordenado y sistémico de preguntas con capacidad cerrada de respuesta, que tiene como propósito percibir la opinión de los involucrados sobre los tópicos evaluados dentro del problema hallado (Arias, 2016).

### 3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario es el acorde en virtud de la técnica elegida, entendido como el formato encargado de contener un conjunto establecido de interrogantes que facilita obtener la información adecuada, y teniendo presente que dicho formato debe desarrollarse bajo la premisa de fácil entendimiento y llenado por parte de los sujetos participantes (Arias, 2016).

En el caso propio del estudio, se trató de un único cuestionario, dentro del cual se componen los ítems para la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, con respuestas cerradas y categorizadas en una escala de likert de cinco niveles que van desde: 1 Muy en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente, 4 De acuerdo, 5 Muy de acuerdo. El mismo ha sido denominado “*Cuestionario sobre la comunicación organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C*”; contiene un total de veinticuatro (24) ítems, doce para cada variable.

#### Validez del instrumento

Ha sido aplicada en el total de interrogantes haciendo uso del juicio de expertos, con el que se determina la claridad, pertinencia y relevancia del mismo, teniendo finalmente un calificativo de Aplicable

**Tabla 1.**

*Resumen de validadores*

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Calificación</b>
Mg. Dios Zárate, Luis Enrique	Magister y Docente en Administración	Aplicable
Mg. Campos Humán, Juan Martín	Magister y Docente en Administración	Aplicable
Mg. López Landauero, Rafael Arturo	Magister y Docente en Administración	Aplicable

*Nota:* extraído del proceso investigativo, 2022

#### Confiabilidad del instrumento

Ha sido medida bajo el cúmulo de respuestas que los sujetos emitieron en el instrumento, este ha sido medido empleando el estadígrafo Alfa de Cronbach, teniendo como resultado final un valor de 91%, el cual al estar por encima del ochenta por ciento lo posiciona como confiable y con credibilidad en los datos recabados.

**Tabla 2.**

*Resultado en prueba Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	24

*Nota:* extraído del proceso investigativo empleando SPSS v25, 2022

**3.5. Procedimiento**

Tuvo iniciación con la exposición de motivos inherentes a la investigación dentro de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, dentro del que formaron parte representantes de la gerencia y los empleados operativos, en su desarrollo se explicó los hallazgos previamente visualizados así como la motivación y la función de ejecutar el estudio dentro de la institución tomando como base la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, precisando que la misma será posible con la aplicación de una encuesta.

Seguidamente se efectuaron las coordinaciones necesarias para obtener la permisología dentro de la organización y el acceso a cada colaborador que permita acumular los cuarenta y seis necesarios para cumplir con la muestra elegida; una vez obtenido lo requerido se procedió a aplicar el cuestionario de forma física entre los colaboradores, teniendo especial atención para dar las aclaratorias necesarias con la intención de que el llenado fuese el correcto y completo.

Las encuestas fueron recopiladas y preparadas para ser empleadas en el procesamiento estadístico el cual facilita la obtención de los datos específicos y generalizados en virtud del basamento teórico y metodológico desarrollado; esto es lo indispensable para poder dar respuesta a las interrogantes del estudio y al mismo tiempo dar cumplimiento a las acciones planteadas en los objetivos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El procedimiento llevado a cabo para lograr el análisis adecuado de los datos recolectados es el factor preponderante para encontrar las respuestas a las necesidades inicialmente expuestas, razón por la cual es de importancia identificar los métodos adecuados según el grupo de datos, la escala de evaluación y el tipo de instrumento aplicado, teniendo que dentro del que se refiere al presente estudio es basado en dos el descriptivo e inferencial (Miles, Huberman, & Saldaña, 2018).

Descriptivo; destinado a la recopilación de datos y su ampliación en virtud de compaginar con las dimensiones evaluadas y de esa forma tabular los niveles de cumplimiento dentro de los que se encuentran tanto la comunicación organizacional como la satisfacción laboral, empleando diagrama de frecuencia dentro del SPSS v25.

Inferencial; se destina a la obtención comprobatoria de las hipótesis dentro del estudio, de esta manera se logra conocer si las premisas desarrolladas concuerdan con lo obtenido en el proceso de investigación afianzando de esta manera el carácter científico dentro del proceso; para ello se ejecutan primordialmente dos estadígrafos la prueba de normalidad para la selección del tipo de prueba inferencial a aplicar, siendo para el caso Shapiro-Wilk puesto que el conjunto de datos es menor a 50; y, la prueba correlacional Rho de Spearman, seleccionada en virtud de los resultados obtenidos en la prueba previa.

### **3.7. Aspectos éticos**

El trabajo posee originalidad, en virtud de que no existe copia de otro estudio, se hace uso de referencias científicas de otros autores siempre utilizando la adecuada citación y presentación de referencias bibliográficas que permite la autenticación de la información.

El trabajo es plenamente real, con información directamente recolectada de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, previa aceptación de la misma para emplear su denominación y datos, así como la participación de sus colaboradores, garantizando que los mismos no han recibido manipulación malintencionada.

El trabajo posee criterio de confidencialidad, en virtud de dar garantía que los datos y resultados obtenidos son de carácter profesional y académico para el crecimiento intelectual.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

#### Variable Comunicación organizacional

**Tabla 3.**

*Distribución categorizada para la comunicación organizacional*

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	0	0	0
Intermedio	0	0	0
Eficiente	46	100.0	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	

*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

**Figura 2.**

*Distribución categorizada para la comunicación organizacional*



*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

De lo recopilado en la Tabla 3 y Figura 2, el 100% de los colaboradores en la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C manifiestan que la comunicación organizacional es eficiente.

**Tabla 4.**

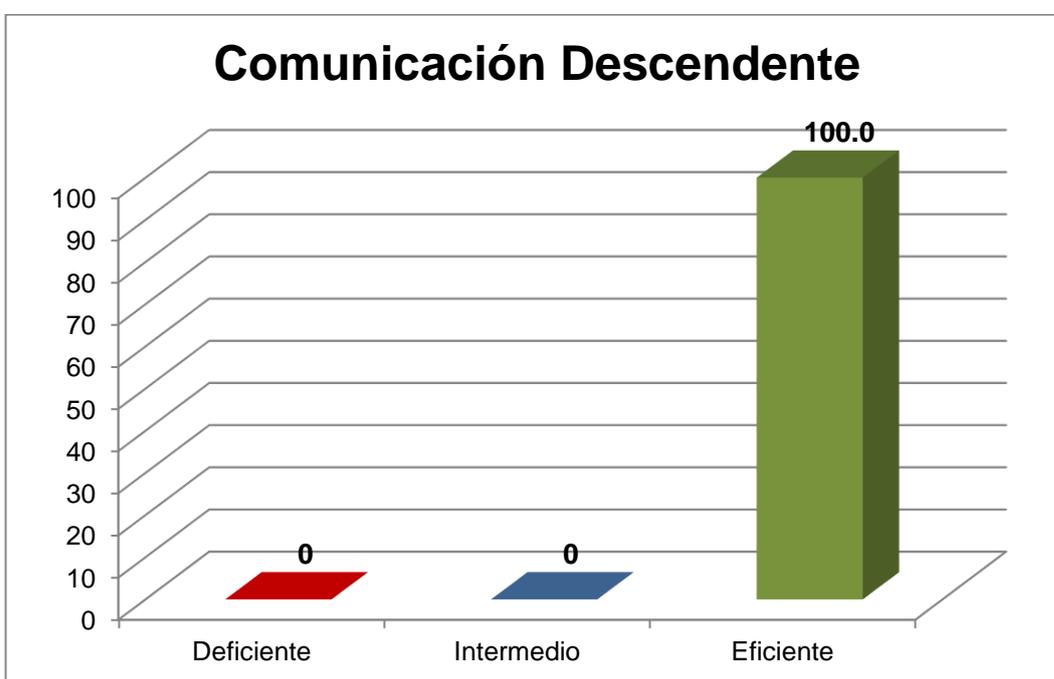
*Distribución categorizada para la comunicación descendente*

<b>Escala de Medición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Deficiente	0	0	0
Intermedio	0	0	0
Eficiente	46	100.0	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	

*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

**Figura 3.**

*Distribución categorizada para la comunicación descendente*



*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022

De lo recopilado en la Tabla 4 y Figura 3, el 100% de los colaboradores en la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C manifiestan que la comunicación descendente es eficiente.

**Tabla 5.**

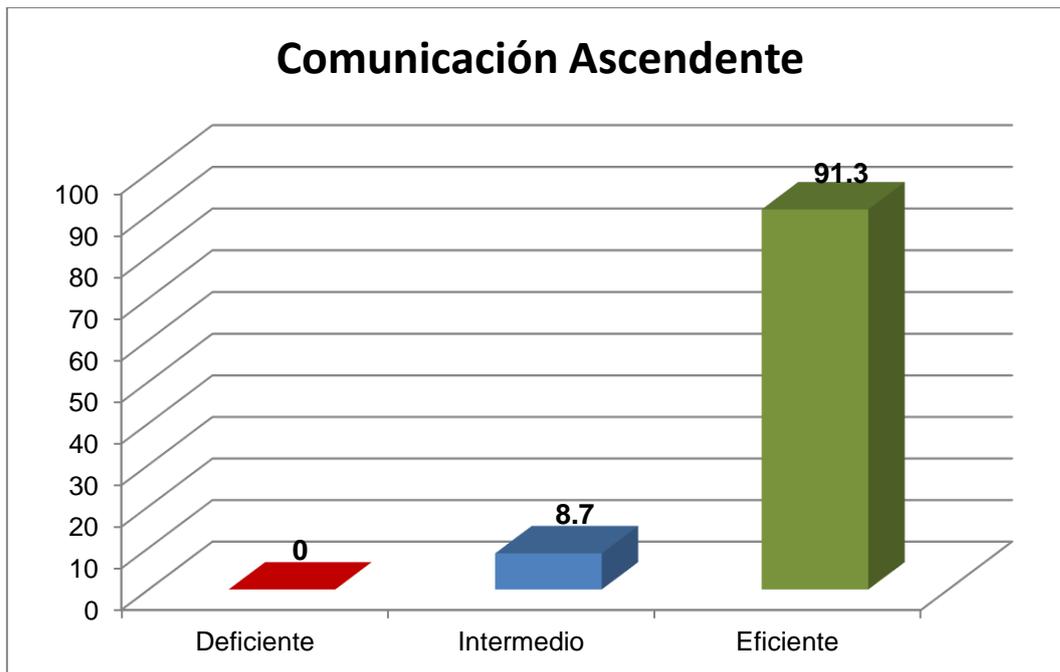
*Distribución categorizada para la comunicación ascendente*

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	0	0	0
Intermedio	4	8.7	8.7
Eficiente	42	91.3	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	

*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

**Figura 4.**

*Distribución categorizada para la comunicación ascendente*



*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

De lo recopilado en la Tabla 5 y Figura 4, el 91.3% de los colaboradores en la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C manifiestan que la comunicación ascendente es eficiente; por su parte, el 8.7% de los de los colaboradores en la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C manifiestan que la comunicación ascendente es intermedia.

### **Variable satisfacción laboral**

**Tabla 6.**

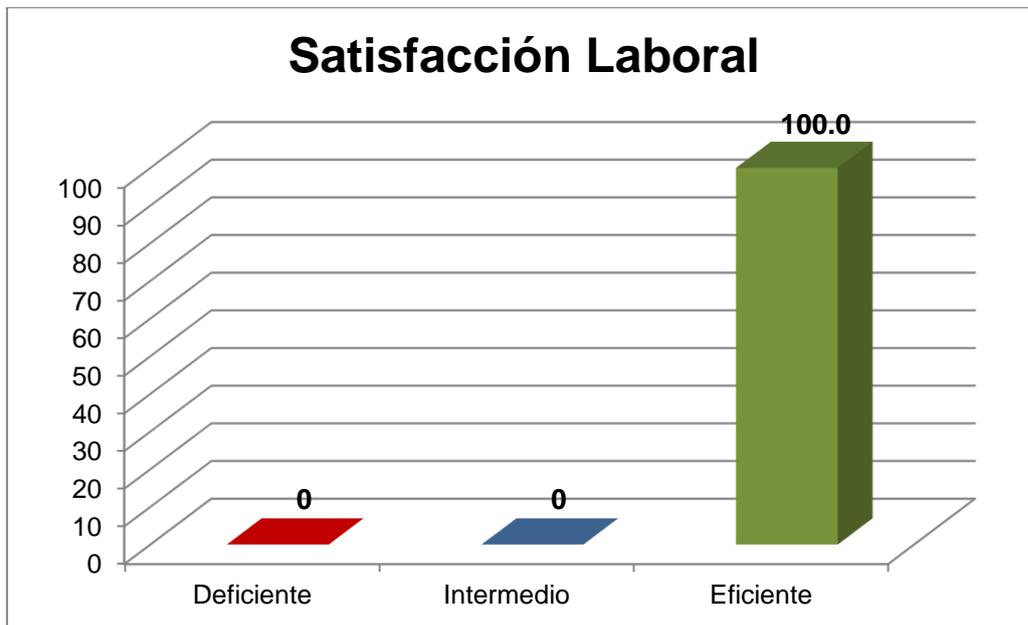
*Distribución categorizada para la satisfacción laboral*

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	0	0	0
Intermedio	0	0	0
Eficiente	46	100.0	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	

Nota: extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

**Figura 5.**

*Distribución categorizada para la satisfacción laboral*



Nota: extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

De lo recopilado en la Tabla 6 y Figura 5, el 100% de los colaboradores en la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C manifiestan que la satisfacción laboral es eficiente.

**Tabla 7.**

*Distribución categorizada para la permanencia*

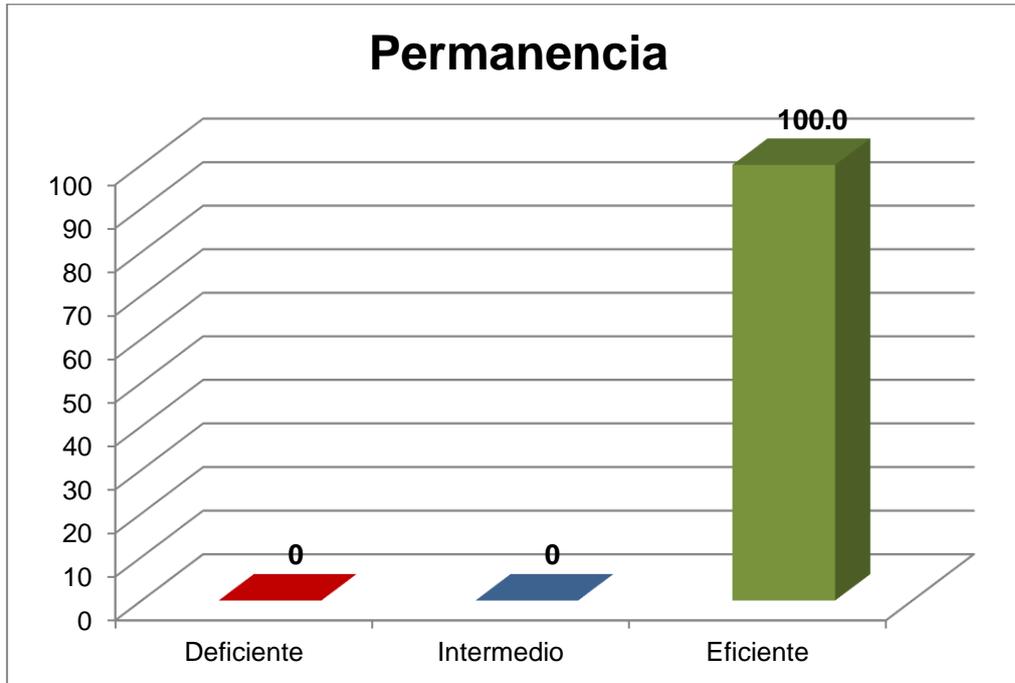
Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	0	0	0
Intermedio	0	0	0

Eficiente	46	100.0	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	

Nota: extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

**Figura 6.**

*Distribución categorizada para la permanencia*



Nota: extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

De lo recopilado en la Tabla 7 y Figura 6, el 100% de los colaboradores en la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C manifiestan que la permanencia es eficiente.

**Tabla 8.**

*Distribución categorizada para la expresión*

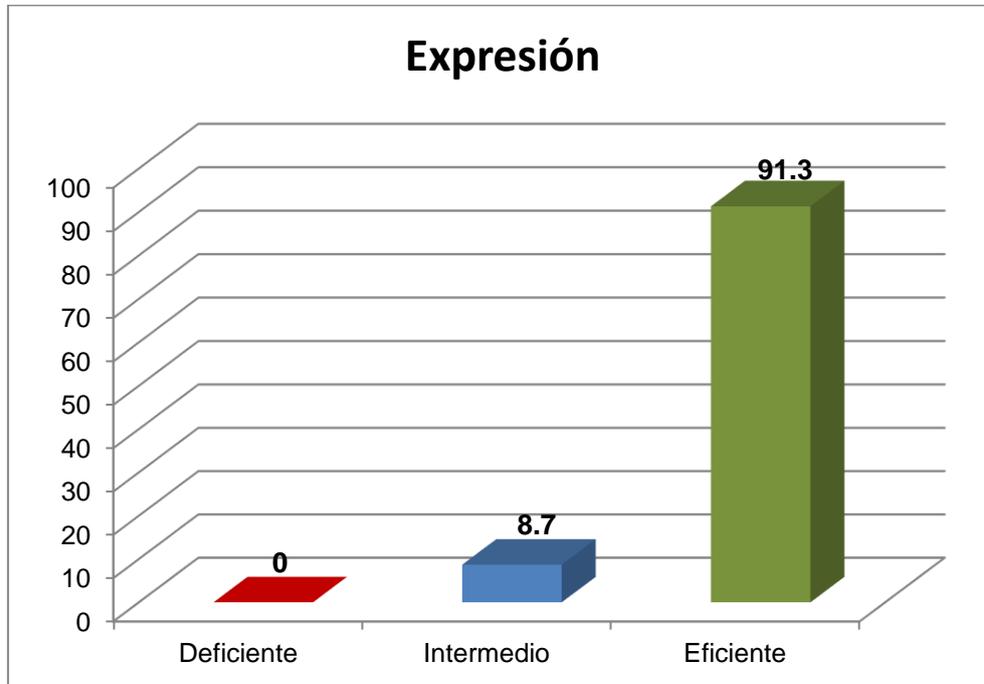
Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	0	0	0
Intermedio	4	8.7	8.7
Eficiente	42	91.3	100.0

<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

**Figura 7.**

*Distribución categorizada para la expresión*



*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

De lo recopilado en la Tabla 8 y Figura 7, el 91.3% de los colaboradores en la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C manifiestan que la expresión es eficiente; por su parte, el 8.7% de los de los colaboradores en la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C manifiestan que la expresión es intermedia.

**Tabla 9.**

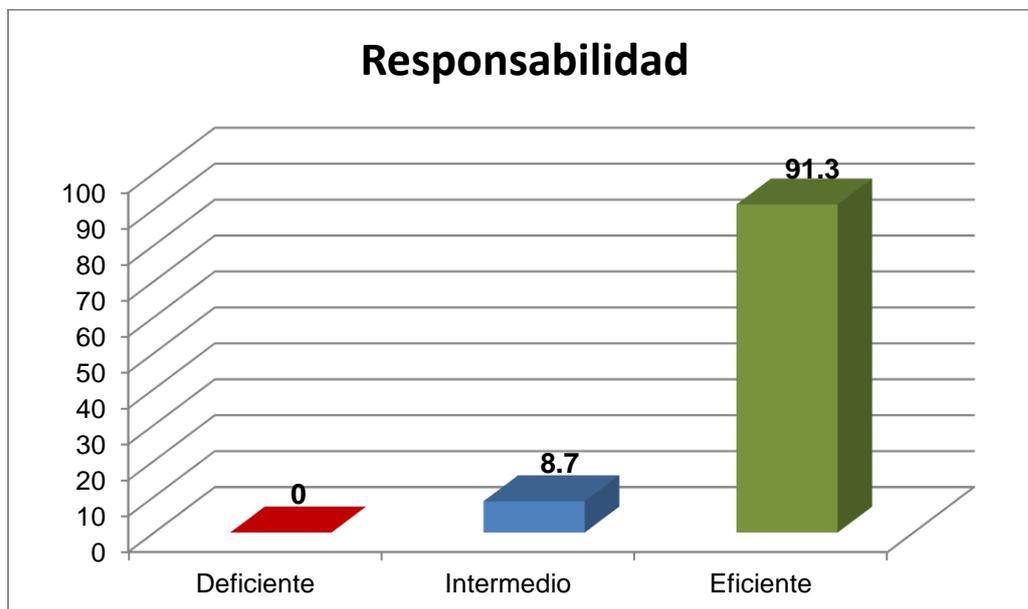
*Distribución categorizada para la responsabilidad*

<b>Escala de Medición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Deficiente	0	0	0
Intermedio	4	8.7	8.7
Eficiente	42	91.3	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	

*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

**Figura 8.**

*Distribución categorizada para la responsabilidad*



*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

De lo recopilado en la Tabla 9 y Figura 8, el 91.3% de los colaboradores en la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C manifiestan que la responsabilidad es eficiente; por su parte, el 8.7% de los de los colaboradores en la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C manifiestan que la responsabilidad es intermedia.

**Tabla 10.**

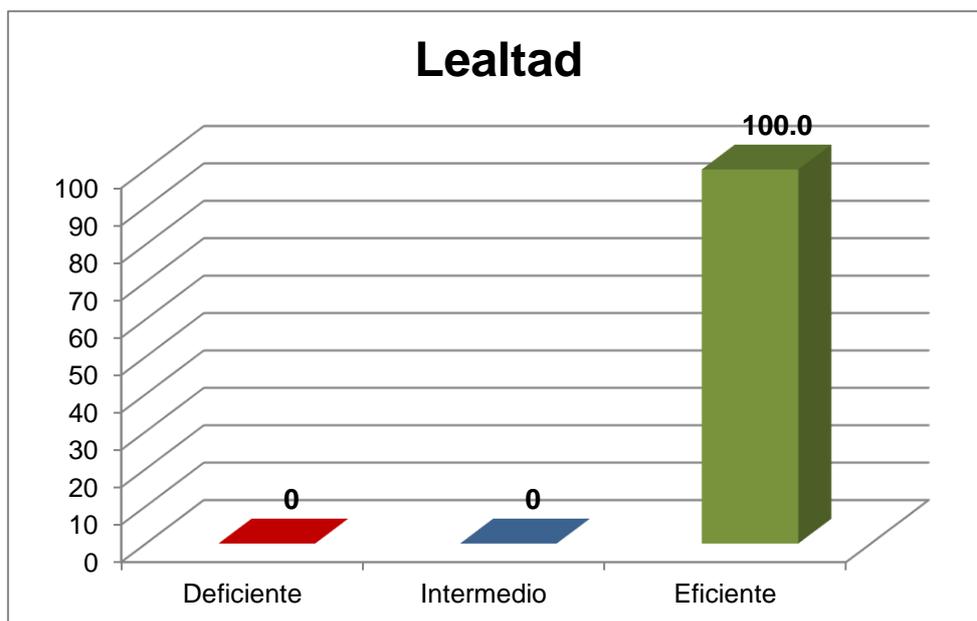
*Distribución categorizada para la lealtad*

Escala de Medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	0	0	0
Intermedio	0	0	0
Eficiente	46	100.0	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	

*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

**Figura 9.**

*Distribución categorizada para la lealtad*



*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

De lo recopilado en la Tabla 7 y Figura 6, el 100% de los colaboradores en la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C manifiestan que la lealtad es eficiente.

#### **4.2. Análisis inferencial**

En primera instancia, es menester efectuar un estudio de normalidad entre los datos recolectados puesto que es el punto necesario para la selección de la prueba estadística acorde al grupo de datos y con ello contrastar entre las hipótesis nula y alternativa y de ésta manera conocer la existencia de relación o no entre las variables. En virtud de ello, se procede a ejecutar la prueba de Shapiro-Wilk, siendo la adecuada para un grupo de datos menores a 50, teniendo como regla de decisión, considerando tanto variables como dimensiones que formen parte de las hipótesis planteadas.

$P(\text{sig}) < 0.05$  los datos no poseen distribución normal aplicando prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

$P(\text{sig}) > 0.05$  los datos poseen distribución normal aplicando prueba paramétrica (Correlación de Pearson).

**Tabla 11.**

*Normalidad en datos*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Organizacional	.872	46	.000
Comunicación descendente	.859	46	.000
Comunicación ascendente	.829	46	.000
Satisfacción Laboral	.836	46	.000
Permanencia	.842	46	.000
Expresión	.790	46	.000
Responsabilidad	.829	46	.000
Lealtad	.838	46	.000

*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

En la Tabla 11, se pudo determinar que para las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, así como para cada una de las dimensiones que conforman ambas variables el resultado en  $p(\text{sig})$  es de .000, lo que significa que al estar por debajo de 0.05 los datos no tienen normal distribución y por lo tanto se encuentran dentro de un grupo no paramétrico, a lo que es recomendable implementar la prueba Rho de Spearman siendo la idónea para resultados de este tipo. La prueba Rho de Spearman, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es un tipo de medición que permite el establecimiento de relaciones entre variables bajo medida ordinal, en el que las muestras se presentan ordenadas en rangos. Para esta medición es importante tomar en cuenta los siguientes valores que garantizan conocer a plenitud el nivel de relación en el que se encuentre. Siendo además la regla de decisión la siguiente:

$P(\text{sig}) > 0.05$  = se acepta la hipótesis nula

$P(\text{sig}) < 0.05$  = se acepta la hipótesis alternativa

**Hipótesis General**

H0: No existe relación directa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

H1: Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

**Tabla 12.**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre comunicación organizacional y satisfacción laboral*

			Comunicación organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.995
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	46	46
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.995	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	46	46

*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

Para la hipótesis general del estudio se pudo comprobar con un nivel de significancia  $p=.000$  por debajo de  $.05$  que la hipótesis aceptada es la alternativa rechazando al mismo tiempo la hipótesis nula. Por lo que se tiene que existe relación directa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

Al saber que entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral existe relación en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C el grado de correlación que la prueba arroja es de  $.995$  lo que lo posiciona en una correlación positiva muy alta; por lo que se resumen que existe una relación positiva muy alta entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C en Trujillo.

### **Primera hipótesis específica**

H0: No existe relación directa entre la comunicación organizacional y la permanencia en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

H1: Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la permanencia en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

**Tabla 13.**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre comunicación organizacional y permanencia*

		Comunicación organizacional		Permanencia
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.500
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	46	46
	Permanencia	Coeficiente de correlación	.500	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	46	46

*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

Para la primera hipótesis específica del estudio se pudo comprobar con un nivel de significancia  $p=.000$  por debajo de  $.05$  que la hipótesis aceptada es la alternativa rechazando al mismo tiempo la hipótesis nula. Por lo que se tiene que existe relación directa entre la comunicación organizacional y la permanencia en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

Al saber que entre la comunicación organizacional y la permanencia existe relación en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C el grado de correlación que la prueba arroja es de  $.500$  lo que lo posiciona en una correlación positiva moderada; por lo que se resumen que existe una relación positiva moderada entre la comunicación organizacional y la permanencia en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C en Trujillo.

### **Segunda hipótesis específica**

H0: No existe relación directa entre la comunicación organizacional y la expresión en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

H1: Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la expresión en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

**Tabla 14.**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre comunicación organizacional y expresión*

			Comunicación organizacional	Expresión
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.545
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	46	46
	Expresión	Coeficiente de correlación	.545	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	46	46

*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

Para la segunda hipótesis específica del estudio se pudo comprobar con un nivel de significancia  $p=.000$  por debajo de  $.05$  que la hipótesis aceptada es la alternativa rechazando al mismo tiempo la hipótesis nula. Por lo que se tiene que existe relación directa entre la comunicación organizacional y la expresión en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

Al saber que entre la comunicación organizacional y la expresión existe relación en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánico  $.545$  lo que lo posiciona en una correlación positiva moderada; por lo que se resumen que existe una relación positiva moderada entre la comunicación organizacional y la expresión en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C en Trujillo.

### **Tercera hipótesis específica**

H0: No existe relación directa entre la comunicación organizacional y la responsabilidad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

H1: Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la responsabilidad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

**Tabla 15.**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre comunicación organizacional y responsabilidad*

		Comunicación organizacional		Responsabilidad
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.889
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	46	46
	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	.889	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	46	46

*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

Para la tercera hipótesis específica del estudio se pudo comprobar con un nivel de significancia  $p=.000$  por debajo de  $.05$  que la hipótesis aceptada es la alternativa rechazando al mismo tiempo la hipótesis nula. Por lo que se tiene que existe relación directa entre la comunicación organizacional y la responsabilidad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

Al saber que entre la comunicación organizacional y la responsabilidad existe relación en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánico  $.889$  lo que lo posiciona en una correlación positiva alta; por lo que se resumen que existe una relación positiva alta entre la comunicación organizacional y la responsabilidad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C en Trujillo.

#### **Cuarta hipótesis específica**

H0: No existe relación directa entre la comunicación organizacional y la lealtad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

H1: Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la lealtad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

**Tabla 16.**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre comunicación organizacional y lealtad*

		Comunicación organizacional		Lealtad
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.852
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	46	46
	Lealtad	Coeficiente de correlación	.852	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	46	46

*Nota:* extraído del procesamiento estadístico en el conjunto de datos por medio del SPSS v25, 2022.

Para la cuarta hipótesis específica del estudio se pudo comprobar con un nivel de significancia  $p=.000$  por debajo de  $.05$  que la hipótesis aceptada es la alternativa rechazando al mismo tiempo la hipótesis nula. Por lo que se tiene que existe relación directa entre la comunicación organizacional y la lealtad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022

Al saber que entre la comunicación organizacional y la lealtad existe relación en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánico  $.852$  lo que lo posiciona en una correlación positiva alta; por lo que se resumen que existe una relación positiva alta entre la comunicación organizacional y la lealtad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C en Trujillo.

## V. DISCUSIÓN

Posterior a la presentación y análisis de los resultados obtenidos de forma descriptiva e inferencial se pretende ejecutar la discusión de ellos con la intencionalidad de contrastar y comparar lo expuesto en virtud de los obtenidos en los trabajos previos; asimismo, se contrastan con los teóricos expuestos en relación con las variables, haciendo un manejo constante tanto de las variables como de las dimensiones que conforman a cada hipótesis del estudio.

La hipótesis general pretende conocer la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, para ello se tuvo como resultado un nivel de significancia de .000 además de un grado de correlación de .995; todo lo que permite confirmar la existencia de relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022. Lo hallado concuerda con lo expresado por Won, Kee e Yong (2021), quienes comprobaron la relación entre cada una de las conjugaciones establecidas en las hipótesis, exponiendo la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral ( $p = .000$  y  $r = .581$ ). Asimismo, los resultados del estudio son similares con los obtenidos por Nuñez (2021), dentro de lo que destaca la presencia de relación entre la comunicación y la satisfacción en los empleados ( $p = .000$  y  $r = .522$ ), además logró dar a conocer que la comunicación ascendente también es relacionada con la satisfacción ( $p = .001$  y  $r = .517$ ), la comunicación descendente es relacionable inversamente con la satisfacción ( $p = .000$  y  $r = -.390$ ) y finalmente la comunicación horizontal y la satisfacción son relacionables ( $p = .001$  y  $r = .332$ ).

Lo obtenido confirma la exposición teórica de García (2018), quien fundamenta que la satisfacción laboral es influenciada por una infinidad de factores que no solo se encuentra preditado a lo económico y psicológico sino también a lo relacional entre los empleados y los niveles administrativos superiores, sobremanera en lo que respecta a la intención comunicacional y los beneficios que de ésta se derivan; precisando con ello experiencias positivas en el cumplimiento de las tareas diarias y al mismo tiempo sirviendo de retroalimentador lo que incrementa las fortalezas y soluciona las debilidades o errores.

La primera hipótesis específica pretende comprobar la relación entre la comunicación organizacional y la permanencia, para ello se tuvo como resultado un nivel de significancia de .000 además de un grado de correlación de .500; todo lo que permite confirmar la existencia de relación entre la comunicación organizacional y la permanencia en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022. Estos resultados compaginan con los obtenidos por Pratama (2020), dentro de cuyos hallazgos resaltan la presencia de influencia tanto de la comunicación organizacional (psig .000 y  $r = .496$ ) y la satisfacción laboral (psig .000 y  $r = .500$ ) sobre el desempeño final de los empleados. De igual manera, concuerdan con los obtenidos por Arotaype y Orcotoma (2020) quienes expusieron la existencia correlacional entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral y además se precisaron que dicho hecho fortalece la capacidad intelectual e interpersonal entre los empleados permitiendo el desarrollo institucional.

Estos datos impulsan el basamento teórico presentado por Díaz y Guzmán (2020); quienes explican que al existir una buena comunicación dentro del entorno organizacional es posible fomentar las bases para que el personal permanezca dentro de la misma; debido a que al escuchar y ser escuchados les brinda plena confianza para no sentir la necesidad de desplazarse hacia otras entidades.

La segunda hipótesis específica pretende comprobar la relación entre la comunicación organizacional y la expresión, para ello se tuvo como resultado un nivel de significancia de .000 además de un grado de correlación de .545; todo lo que permite confirmar la existencia de relación entre la comunicación organizacional y la expresión en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022. Los resultados poseen similitud con las expuestas por Naga, Kamaraj y Prakash (2021), dentro de lo que se destaca que la comunicación dentro de la organización ejerce una relación directa con la satisfacción laboral ( $p = .001$  y  $r = .576$ ), acotando además que la comunicación organizacional se relaciona con el compromiso organizacional positivamente ( $p = .001$  y  $r = .442$ ), de forma moderada es la relación entre el compromiso organizativo y la satisfacción de los trabajadores en cuanto a la empresa ( $p = 0.019$  y  $r = .237$ ). Lo obtenido también concuerda con lo presentado

por Aroni (2019) para quien es relacionamente aplicable la comunicación con la satisfacción ( $p= .000$  y  $r= .493$ ), además menciona que la comunicación descendente es relacional con la satisfacción ( $p= .000$  y  $r= .346$ ), por su parte la comunicación horizontal también es relacional con la satisfacción ( $p= .001$  y  $r= .277$ ); es importante denotar que en todos los casos el nivel se encontró entre moderado y bajo dentro de los participantes.

Estos datos obtenidos refuerzan el basamento teórico mencionado por Pulido (2018), para quien la comunicación organizacional no sólo es indispensable para obtener fluidez en el recorrido de la información sino también para permitir la retroalimentación de manera tal que las sugerencias que los colaboradores posean puedan ser tomadas en cuenta y de esta manera ampliar la visión y mejorar en todos los sentidos y niveles.

La tercera hipótesis específica pretende comprobar la relación entre la comunicación organizacional y la responsabilidad, para ello se tuvo como resultado un nivel de significancia de  $.000$  además de un grado de correlación de  $.889$ ; todo lo que permite confirmar la existencia de relación entre la comunicación organizacional y la responsabilidad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022. Esto concuerda con lo experimentado por Husna (2020) quien pudo presenciar el efecto entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral ( $p= .000$  y  $r= .494$ ), prediciendo con estos resultados que la comunicación organizacional es un factor determinante de un alto nivel en la satisfacción laboral. También se tiene concordancia con lo obtenido por Lazo (2020), dentro de lo que se destaca interrelación entre las variables con un  $p(.021)$  y un nivel relacional de  $r(.714)$ , asimismo se conoció interrelación entre la comunicación descendente en concordancia con las políticas ( $p= .032$  y  $r= .776$ ) y la ejecución de tareas ( $p= .003$  y  $r= .935$ ).

Esto afianza el basamento teórico explicado por Bevoc's (2019), para quien al existir fluidez comunicacional fomenta que los empleados sean responsables con sus labores, con las metas trazadas para ellos, y al mismo tiempo creen altos niveles de responsabilidad conjunta con el resto del equipo en virtud de que el área o departamento no se vea afectado por negligencias o conflictos.

La cuarta hipótesis específica pretende comprobar la relación entre la comunicación organizacional y la lealtad, para ello se tuvo como resultado un nivel de significancia de .000 además de un grado de correlación de .852; todo lo que permite confirmar la existencia de relación entre la comunicación organizacional y la lealtad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022. Todo lo que compagina con lo obtenido por Oviedo (2021) quien pudo demostrar relación directa entre comunicación y satisfacción en los colaboradores (p .000) y con un nivel moderado ( $r = .508$ ). Asimismo, concuerda con lo obtenido por Mehra y Nickerson (2019) quienes demostraron que la comunicación organización tiene una relación positiva con la satisfacción laboral ( $p = .000$ ), incluyendo que de acuerdo a la generación se modera de mejor manera la relación entre ambos factores. Pudiendo concluir que se puede lograr mejoras en la satisfacción laboral a medida que sea desarrollado un ambiente comunicativo positivo.

Estos datos motivan el fundamento teórico explicado por Mejía (2020), para quien la lealtad y el sentido de pertenencia entre el empleado y la organización es uno de los elementos propios de la satisfacción laboral, al colaborador sentirse mayormente satisfecho mayor apego sentirá hacia la entidad y por ende no incurrirá en deslealtades; esto puede ser propiciado por la comunicación al incluir a los trabajadores de forma constante.

## **VI. CONCLUSIONES**

Al poder contrastar los resultados obtenidos con los objetivos planteados dentro del estudio, se procede a exponer las conclusiones:

Primero, se determinó la relación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022, avalado con un  $p(\text{sig})$  de  $.000 < .05$ .

Segundo, se estableció la relación entre comunicación organizacional y permanencia en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022, avalado con un  $p(\text{sig})$  de  $.000 < .05$ .

Tercero, se estableció la relación entre comunicación organizacional y expresión en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022, avalado con un  $p(\text{sig})$  de  $.000 < .05$ .

Cuarto, se estableció la relación entre comunicación organizacional y responsabilidad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022, avalado con un  $p(\text{sig})$  de  $.000 < .05$ .

Quinto, se estableció la relación entre comunicación organizacional y lealtad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022, avalado con un  $p(\text{sig})$  de  $.000 < .05$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero, la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C debe tomar en consideración la evaluación continua de la comunicación organizacional así como la satisfacción entre los empleados con la intención de que se puedan evidenciar los cambios significativos en el momento oportuno evitando deficiencias o inconveniente entre los colaboradores y la organización.

Segundo, los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C indican que la permanencia dentro de la organización es debida a las facilidades comunicativas que la Gerencia motiva, por lo cual se aconseja no dejar de lado la apertura comunicativa ya empleada.

Tercero, los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C evidencian facilidad para expresar las sugerencias que poseen en cuanto a los conflictos, deficiencias o modalidades de trabajo, por lo que se aconseja fomentar jornadas planificadas de participación masiva con temas previamente establecidos y con ello obtener recomendaciones de cualquier nivel organizacional.

Cuarto, los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C manifiestan un alto índice de responsabilidad hacia las actividades encargadas, por lo que se aconseja fomentar la creación de incentivos adicionales en función del crecimiento en responsabilidad.

Quinto, la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C cuenta con colaboradores altamente leales a la institución, por lo que se precisar tomar en cuenta la promoción o reconocimiento de aquellos empleados antiguos y con evidencias de lealtad hacia la organización.

## REFERENCIAS

- Ahmed, R., Masudi, J., Hafeez, K., & Ahmed, U. (2020). An Exploration of Strategies of Human Resource Supervisor in Facilitating the Achievement of Organizational Goals: Implications for HR and Organizational Development. *International Association for Educators and Researchers*, 2(4), 20-26.
- Alfaro, J., & Hernández, D. (2022). Las modalidades de desarrollo laboral y la satisfacción de los trabajadores. *Oberoamerican Business Journal*, 5(2), 82-98.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Aroni, L. (2019). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Arotaype, C., & Orcotoma, R. (2020). La comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones - Cusco 2019. Cusco, Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Arya, N., & Kwatra, S. (2020). Workstation assessment and suggestions to optimize comfort level for banks employees in Udham Singh Nagar district. *The Pharma Innovation Journal*, 9(8), 96-101.
- Bevoc's, L. (2019). *Satisfacción laboral: Efectos sobre la motivación, el desempeño y la remuneración del empleado y sugerencias para mejorar*. Alemania: Sistema de NutriNiche LLC.
- Canning, E., Murphy, M., & Emerson, T. (2019). Cultures of genius at work: Organizational mindsets predict culture norms, trust and commitment. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 115(10), 54-75.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (Segunda ed.). Ciudad de México: McGraw Hill Editores.
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores*. Lima: CONCYTEC.
- Cuesta, M. (2016). *Introducción al muestreo*. Madrid: Editorial Universidad de Oviedo.
- Curran, D. (2019). *Medida de satisfacción laboral general en empresas de LATAM*. Ciudad de México: Love Mondays.
- Dávila, R., & Agüero, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Visión Gerencial*, 20(2), 219-232.

- Díaz, A., & Guzmán, C. (2020). *Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional* (Primera ed.). La Habana: Editorial Universitaria.
- Díaz, R., & Vásquez, K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Huaygayoc - Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 12(34), 28-41.
- Faberman, R., Mueller, A., Sahin, A., & Topa, G. (2022). Job search behavior among the employed and non-employed. *Econometrica*, 90(4), 1743-1779.
- García, D. (2018). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral: La comunicación y la satisfacción laboral dos variables esenciales del comportamiento organizacional* (Primera ed.). Madrid: Editorial Académica Española.
- Gopinath, R. (2020). Mediating Role of Job Satisfaction on the Effect of Self-Actualisation to Organisational Commitment and Job Involvement. *Solid State Technology*, 63(6), 16500-16511.
- Hernández, L., Ruiz, D., Ongenaet, S., & Rojas, A. (2020). *¿Cuál es la satisfacción laboral de los asociados en Latinoamérica?* Ciudad de México: LexLatin.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Husna, N. (2020). The influence of organizational communication on teacher job satisfaction in SMPN 1 Banuhampu Agam District. *International Journal of Management & Business*, 1(2), 74-80.
- Ibarra, C. (2020). *Censo Nacional de satisfacción laboral*. Lima: Ackermann International.
- Jaworski, M., Iwanow, L., & Grochans, E. (2020). Optimistic thinking, satisfaction with life and job and nursing care rationing: Multicentre study in Poland. *Journal of Nursing Management*, 28(8), 1948-1959.
- Kotsecv, E. (2022). Knowing When and How to Trust Superiors' Decisions: Toward a Conceptual Model of Subordinate Managers' Behavior. *Sciendo*, 55(1), 50-63.
- Kumar, S. G., Busso, D., & Kamboj, S. (2021). Top management knowledge value, knowledge sharing practices, open innovation and organizational performance. *Journal of Business Research*, 128(21), 788-798.
- Lazo, J. (2020). *Relación entre comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa en el año 2019*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Mehra, P., & Nickerson, C. (2019). Organizational communication and job satisfaction: what role do generational differences play? *International Journal of Organizational Analysis*, 27(3), 524-547.

- Mejía, L. (2020). *Teorías y reseñas sobre satisfacción laboral en las organizaciones: Revisión bibliográfica desde la óptica de la psicología en el desempeño y la productividad laboral* (Primera ed.). Madrid: Editorial Académica Española.
- Miles, M., Huberman, A., & Saldaña, J. (2018). *Quantitative data analysis: A methods sourcebook* (Cuarta ed.). California: Editorial SAGE.
- Mominul, A. (2019). Supervisor Support and Organizational Commitment: The Role of Work–Family Conflict, Job Satisfaction, and Work–Life Balance. *Journal of Employment Counseling*, 56(3), 98-116.
- Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: Revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y Palabra*, 22(11), 778-795.
- Naga, S., Kamaraj, M., & Prakash, R. (2021). Impact of organizational communication on organizational citizenship behavior and job satisfaction: Research findings. *Psychology and Education Journal*, 58(2), 1003-1009.
- Núñez, J. (2021). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Ocampo, D., Jacobo, N., & Castaño, E. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios. *Revista Luciérnaga*, 10(20), 113-126.
- Oviedo, M. (2021). Comunicación organizacional y satisfacción laboral de la agencia de turismo Grupo X-Treme Tourbulencia, Cusco, 2021. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Palupi, O., & Perdhana, M. (2022). Phenomenology study on career travel and decisions for company leaving generation y employees in the banking sector. *BIRCI-Journal*, 5(1), 2008-2018.
- Pratama, S. (2020). Effect or organizational communication and job satisfaction on employee achievement at Central Bureau os Statistics (BPS) Binjai City. *International Journal Research and Review*, 7(11), 547-550.
- Pulido, M. (2018). *La gestión de la comunicación organizacional* (Primera ed.). Ciudad de México: Egregius Ediciones.
- Richardson, N., & Antonello, M. (2022). *People and work 2022: A vision on the global human team*. New York: ADP Research Institute.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(2), 1510-1523.
- Shaari, N. (2019). Organization culture as the source of competitive advantage. *Asian Journal of Research in Education and Social Sciences*, 1(1), 26-38.
- Shukhratovich, K., & Muzaffarovna, B. (2021). Problematic situations in higher authority administration and ways to improve of dealing with them. *ACADEMICIA*, 11(4), 974-977.

- Tamayo, M. (2016). *El proceso de investigación científica*. Ciudad de México: Editorial Limusa.
- Thumer, J., McCrea, S., & McIntyre, M. (2018). Motivated Collective Defensiveness: Group Members Prioritize Counterarguing Out-Group Criticism Over Getting Their Work Done. *Social Psychological and Personality Science*, 42(8), 616-626.
- Waldman, D., Putnam, L., Miron, E., & Siegel, D. (2019). The role of paradox theory in decision making and management research. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 155(1), 1-6.
- Won, J., Kee, S., & Yong, S. (2021). The effect of the organizational communication on organizational commitment through job satisfaction: Focusing on irregular workers. *Elementary Education Online*, 20(3), 908-914.
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., & Hernández, M. (2018). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 23(2), 35-51.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: "Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz S.A.C. Trujillo – 2022"				
AUTOR: López Céspedes, Felipe				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022?	Determinar la relación de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022	Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022	<b>Variable uno:</b> Comunicación organizacional  <b>Dimensiones:</b> 1.1 Comunicación descendente 1.2. Comunicación ascendente	<b>Tipo de investigación:</b> - Aplicada - Cuantitativa - Correlacional  <b>Diseño de investigación:</b> - No experimental - de corte transversal  <b>Población:</b> 46 colaboradores  <b>Muestra:</b> 46 colaboradores
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		<b>Muestreo:</b> Probabilístico simple por conveniencia  <b>Técnica de recolección:</b> - Encuesta  <b>Instrumento de recolección:</b> - Cuestionario  <b>Técnica de análisis de datos:</b> - Descriptiva - Deductiva
a) ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la permanencia en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022? b) ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la expresión en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022? c) ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la responsabilidad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022? d) ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la lealtad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022?	a) Establecer la relación de la comunicación organizacional y la permanencia en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022 b) Establecer la relación de la comunicación organizacional y la expresión en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022 c) Establecer la relación de la comunicación organizacional y la responsabilidad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022 d) Establecer la relación de la comunicación organizacional y la lealtad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022	a) Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la permanencia en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022 b) Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la expresión en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022 c) Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la responsabilidad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022 d) Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la lealtad en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022	<b>Variable dos:</b> Satisfacción laboral  <b>Dimensiones:</b> 2.1. Permanencia 2.2. Expresión 2.3. Responsabilidad 2.4. Lealtad	

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA NOMINAL
Comunicación Organizacional	Procedimiento formalizado en el que se facilita la transición de datos e informaciones de importancia relacionadas con la empresa y que además posee internamente actividades de ejecución continua bajo períodos de tiempo preciso para dar cumplimiento con los objetivos organizacionales (Pulido, 2018).	Se operativiza en base a dos dimensiones: comunicación descendente y ascendente, las que se complementan con los indicadores acordes a la necesidad de cada una, y enfocados en respuestas cerradas con una escala de valorización de cinco niveles: 1 Muy en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente, 4 De acuerdo, 5 Muy de acuerdo.	Comunicación descendente	Alta dirección	1 - 9	
				Cultura de la organización		
			Comunicación ascendente	Toma de decisiones	10 - 12	
Satisfacción Laboral	es el nivel de agrado que puede experimentar un empleado, o por el contrario el sentido de desagrado en virtud de las condiciones en las cuales desarrolla su trabajo, esta satisfacción es normalmente medida con beneficios económicos y psicológicos en tanto sea acorde a lo desempeñado (García, 2018)	Se operativiza en base a cuatro dimensiones: permanencia, expresión, responsabilidad y lealtad; las que se completan con los indicadores adecuados a las necesidades de cada uno por separado, además se enfocan en respuestas cerradas con escala valorizada en cinco niveles: 1 Muy en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente, 4 De acuerdo, 5 Muy de acuerdo	Permanencia	Abandono de la empresa	13 - 15	Ordinal Escala de Likert  1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo
				Búsqueda de ofertas laborales		
			Expresión	Equilibrio en sugerencias	16 - 18	
				Insistencia en sugerencias		
			Responsabilidad	Actitud problemática	19 - 21	
				Cumplimiento de objetivos		
Errores						
Lealtad	Actitud optimista	22 - 24				
	Postura de defensa					
	Confianza hacia directivos					

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

## CUESTIONARIO SOBRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS ELECTROMECAÑICOS Y FABRICACIONES DÍAZ, S.A.C

#### INSTRUCCIONES:

Este cuestionario es personal y anónimo, dirigido a los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, ubicados en Trujillo durante el año 2022.

Se agradece encarecidamente la mayor transparencia y veracidad en las respuestas para este instrumento, todo lo que permitirá lograr un acercamiento científico a la realidad específica en cuanto a la comunicación organizacional y su relación con la satisfacción laboral.

Al contestar por favor considerar lo siguiente:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
<b>I. Comunicación descendente</b>	<b>Clasificación</b>				
	1	2	3	4	5
1. Siente que la comunicación que fluye entre alta gerencia y el resto del personal es satisfactoria pudiéndose comunicar con facilidad los trabajadores con los directivos					
2. Cree que su opinión como colaborador es escuchado por los altos directivos de la gerencia					
3. Se siente conforme con el trato que te brinda los jefes y superiores.					
4. La alta gerencia motiva constantemente el desempeño de los colaboradores					
5. Está satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y de estos con sus directivos					
6. Existe buena relación, comunicación y apoyo entre trabajadores y la alta gerencia					
7. Se siente usted en todo momento apoyado por sus compañeros de trabajo					
8. Cree usted que la empresa toma en cuenta el planeamiento estratégico dentro de la organización					
9. El ambiente de trabajo le ofrece seguridad					
<b>II. Comunicación ascendente</b>	<b>Clasificación</b>				
	1	2	3	4	5
10. El grupo de colaboradores puede ver el resultado del trabajo en el producto final					
11. El grupo, se mantiene unido para alcanzar una meta común después de lo acordado					
12. La organización condiciona el desarrollo personal y profesional (capacitación, desarrollo, posibilidades de ascenso) a sus colaboradores					
SATISFACCIÓN LABORAL					
<b>III. Permanencia</b>	<b>Clasificación</b>				
	1	2	3	4	5
13. Sientes que la empresa respeta tu contrato de trabajo					
14. Te sientes conforme con el tipo de salario que la organización te brinda					
15. Sientes que la empresa toma en cuenta a su personal para que pueda ascender					
<b>IV. Expresión</b>	<b>Clasificación</b>				
	1	2	3	4	5

16. La empresa cuenta con canales de comunicación para que el personal se pueda apoyar en dudas, sugerencias u opiniones.					
17. En esta organización existe respeto mutuo entre trabajadores y hay una secuencia de hechos que demuestran una estrecha unión.					
18. La organización toma en cuenta las sugerencias u opiniones de los trabajadores					
<b>V. Responsabilidad</b>	<b>Clasificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. Al iniciar cada período de trabajo, se revisan las metas planificadas y se determinan sus logros y qué nos falta por alcanzar.					
20. Siente usted que cumple con los objetivos de la organización o meta					
21. En esta organización la participación de trabajadores es voluntaria para el desarrollo de actividades y para el logro de los objetivos					
<b>VI. Lealtad</b>	<b>Clasificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22. Cree que la empresa acostumbra a reconocer los esfuerzos de los colaboradores y existe un justo reconocimiento					
23. Cree usted que dentro de la organización se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores					
24. Sientes que te brinda confianza tu supervisor, para preguntarle alguna duda o malestar					

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 4. Validación del instrumento

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS ELECTROMECÁNICOS Y FABRICACIONES S.A.C. TRUJILLO 2022

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>1) COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>						
	<b>A) Alta Dirección</b>						
1	Siente que la comunicación que fluye entre alta gerencia y el resto del personal es satisfactoria pudiéndose comunicar con facilidad los trabajadores con los directivos	x		x		x	
2	Cree que su opinión como colaborador es escuchado por los altos directivos de la gerencia	x		x		x	
3	se siente conforme con el trato que te brinda los jefes y superiores	x		x		x	
4	Siente que la alta gerencia motiva constantemente el desempeño de los colaboradores	x		x		x	
5	Se siente satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y de estos con sus directivos	x		x		x	
	<b>B) Cultura de la organización</b>						
6	Existe buena relación, comunicación y apoyo entre trabajadores y la alta gerencia	x		x		x	
7	Siente que en todo momento le apoya su compañero de trabajo	x		x		x	
8	Cree que la empresa toma en cuenta el planeamiento estratégico dentro de la organización	x		x		x	
9	Siente que el ambiente de trabajo le ofrece seguridad	x		x		x	
	<b>2) COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>A) Toma de decisiones</b>						
10	Cree que el grupo de colaboradores puede ver el resultado del trabajo en el producto final	x		x		x	
11	Siente que el grupo, se mantiene unido para alcanzar una meta común después de lo acordado	x		x		x	
12	Siente que la organización condiciona el desarrollo personal y profesional (capacitación, desarrollo, posibilidades de ascenso) a sus colaboradores	x		x		x	
	<b>1) Permanencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>A) Abandono de la empresa Búsqueda de otras ofertas laborales</b>						
13	Siente que la empresa respeta tu contrato de trabajo	x		x		x	
14	Se siente conforme con el tipo de salario que la organización te brinda	x		x		x	
15	Siente que la empresa toma en cuenta a su personal para que pueda ascender	x		x		x	
	<b>2) Expresión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>A) Equilibrio en las sugerencias Insistencia en las sugerencias</b>						
16	Existen canales de comunicación para que el personal se pueda apoyar en dudas,	x		x		x	

	sugerencias u opiniones						
17	Existe respeto mutuo entre trabajadores y hay una secuencia de hechos que demuestran una estrecha unión.	x		x		x	
18	Siente que la organización toma en cuenta las sugerencias u opiniones de los trabajadores	x		x		x	
	<b>3) Responsabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>A) Actitud problemática Cumplimiento de objetivos Errores</b>						
19	Siente que, al iniciar cada período de trabajo, se revisan las metas planificadas y se determinan sus logros y qué nos falta por alcanzar.	x		x		x	
20	Siente que se cumple con los objetivos de la organización o meta	x		x		x	
21	Existe la participación de trabajadores voluntaria para el desarrollo de actividades y para el logro de objetivos.	x		x		x	
	<b>4) Lealtad</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>A) Actitud optimista Postura de defensa Confianza hacia sus directivos</b>						
22	Cree que la empresa acostumbra a reconocer los esfuerzos de los colaboradores y existe un justo reconocimiento	x		x		x	
23	Cree que dentro de la organización se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores	x		x		x	
24	Siente que te brinda confianza tu supervisor, para preguntarle alguna duda o malestar	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dios Zárate, Luis Enrique DNI: 07909441

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS**

**TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS ELECTROMECÁNICOS Y  
FABRICACIONES S.A.C. TRUJILLO 2022**

N °	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>2) COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>						
	<b>C) Alta Dirección</b>						
1	Siente que la comunicación que fluye entre alta gerencia y el resto del personal es satisfactoria pudiéndose comunicar con facilidad los trabajadores con los directivos	x		x		x	
2	Cree que su opinión como colaborador es escuchado por los altos directivos de la gerencia	x		x		x	
3	se siente conforme con el trato que te brinda los jefes y superiores	x		x		x	
4	Siente que la alta gerencia motiva constantemente el desempeño de los colaboradores	x		x		x	
5	Se siente satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y de estos con sus directivos	x		x		x	
	<b>D) Cultura de la organización</b>						
6	Existe buena relación, comunicación y apoyo entre trabajadores y la alta gerencia	x		x		x	
7	Siente que en todo momento le apoya su compañero de trabajo	x		x		x	
8	Cree que la empresa toma en cuenta el planeamiento estratégico dentro de la organización	x		x		x	
9	Siente que el ambiente de trabajo le ofrece seguridad	x		x		x	
	<b>2) COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>A) Toma de decisiones</b>						
10	Cree que el grupo de colaboradores puede ver el resultado del trabajo en el producto final	x		x		x	
11	Siente que el grupo, se mantiene unido para alcanzar una meta común después de lo acordado	x		x		x	
12	Siente que la organización condiciona el desarrollo personal y profesional (capacitación, desarrollo, posibilidades de ascenso) a sus colaboradores	x		x		x	
	<b>1) Permanencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>A) Abandono de la empresa Búsqueda de otras ofertas laborales</b>						
13	Siente que la empresa respeta tu contrato de trabajo	x		x		x	
14	Se siente conforme con el tipo de salario que la organización te brinda	x		x		x	
15	Siente que la empresa toma en cuenta a su personal para que pueda ascender	x		x		x	
	<b>2) Expresión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>B) Equilibrio en las sugerencias Insistencia en las sugerencias</b>						
16	Existen canales de comunicación para que el personal se pueda apoyar en dudas, sugerencias u opiniones	x		x		x	
17	Existe respeto mutuo entre trabajadores y hay una secuencia de hechos que demuestran una estrecha unión.	x		x		x	
18	Siente que la organización toma en cuenta las sugerencias u opiniones de los trabajadores	x		x		x	

	<b>3) Responsabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>B) Actitud problemática Cumplimiento de objetivos Errores</b>						
<b>19</b>	Siente que, al iniciar cada período de trabajo, se revisan las metas planificadas y se determinan sus logros y qué nos falta por alcanzar.	x		x		x	
<b>20</b>	Siente que se cumple con los objetivos de la organización o meta	x		x		x	
<b>21</b>	Existe la participación de trabajadores voluntaria para el desarrollo de actividades y para el logro de objetivos.	x		x		x	
	<b>4) Lealtad</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>A) Actitud optimista Postura de defensa Confianza hacia sus directivos</b>						
<b>22</b>	Cree que la empresa acostumbra a reconocer los esfuerzos de los colaboradores y existe un justo reconocimiento	x		x		x	
<b>23</b>	Cree que dentro de la organización se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores	x		x		x	
<b>24</b>	Siente que te brinda confianza tu supervisor, para preguntarle alguna duda o malestar	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Campos Humán, Juan Martin DNI:08676160

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS**

**TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS ELECTROMECÁNICOS Y  
FABRICACIONES S.A.C. TRUJILLO 2022**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>3) COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>						
	<b>E) Alta Dirección</b>						
1	Siente que la comunicación que fluye entre alta gerencia y el resto del personal es satisfactoria pudiéndose comunicar con facilidad los trabajadores con los directivos	x		x		x	
2	Cree que su opinión como colaborador es escuchado por los altos directivos de la gerencia	x		x		x	
3	se siente conforme con el trato que te brinda los jefes y superiores	x		x		x	
4	Siente que la alta gerencia motiva constantemente el desempeño de los colaboradores	x		x		x	
5	Se siente satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y de estos con sus directivos	x		x		x	
	<b>F) Cultura de la organización</b>						
6	Existe buena relación, comunicación y apoyo entre trabajadores y la alta gerencia	x		x		x	
7	Siente que en todo momento le apoya su compañero de trabajo	x		x		x	
8	Cree que la empresa toma en cuenta el planeamiento estratégico dentro de la organización	x		x		x	
9	Siente que el ambiente de trabajo le ofrece seguridad	x		x		x	
	<b>2) COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>A) Toma de decisiones</b>						
10	Cree que el grupo de colaboradores puede ver el resultado del trabajo en el producto final	x		x		x	
11	Siente que el grupo, se mantiene unido para alcanzar una meta común después de lo acordado	x		x		x	
12	Siente que la organización condiciona el desarrollo personal y profesional (capacitación, desarrollo, posibilidades de ascenso) a sus colaboradores	x		x		x	
	<b>1) Permanencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>A) Abandono de la empresa Búsqueda de otras ofertas laborales</b>	x		x		x	
13	Siente que la empresa respeta tu contrato de trabajo	x		x		x	
14	Se siente conforme con el tipo de salario que la organización te brinda	x		x		x	
15	Siente que la empresa toma en cuenta a su personal para que pueda ascender	x		x		x	
	<b>2) Expresión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>C) Equilibrio en las sugerencias Insistencia en las sugerencias</b>						
16	Existen canales de comunicación para que el personal se pueda apoyar en dudas, sugerencias u opiniones	x		x		x	
17	Existe respeto mutuo entre trabajadores y hay una secuencia de hechos que demuestran una estrecha unión.	x		x		x	
18	Siente que la organización toma en cuenta las sugerencias u opiniones de los trabajadores	x		x		x	

	<b>3) Responsabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>C) Actitud problemática Cumplimiento de objetivos Errores</b>						
<b>19</b>	Siente que, al iniciar cada período de trabajo, se revisan las metas planificadas y se determinan sus logros y qué nos falta por alcanzar.	x		x		x	
<b>20</b>	Siente que se cumple con los objetivos de la organización o meta	x		x		x	
<b>21</b>	Existe la participación de trabajadores voluntaria para el desarrollo de actividades y para el logro de objetivos.	x		x		x	
	<b>4) Lealtad</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>A) Actitud optimista Postura de defensa Confianza hacia sus directivos</b>						
<b>22</b>	Cree que la empresa acostumbra a reconocer los esfuerzos de los colaboradores y existe un justo reconocimiento	x		x		x	
<b>23</b>	Cree que dentro de la organización se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los trabajadores	x		x		x	
<b>24</b>	Siente que te brinda confianza tu supervisor, para preguntarle alguna duda o malestar	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. López Landauro, Rafael Arturo DNI: 08273208

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## **Anexo 5. Carta de autorización**

....., 13 de abril del 2022

Señores

Escuela de ADMINISTRACIÓN

Universidad César Vallejo – Campus CALLAO.....

A través del presente, DARWIN YHOLI DIAZ MUÑOZ, identificado (a) con DNI N° 71937321 representante de la empresa/institución SFE DIAZ con el cargo de GERENTE GENERAL, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) MILAGROS JULISSA DIAZ OSORES
- b) FELIPE PEREZ CESPEDES

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada.....  
Si  No
- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo  
Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Darwin Diaz Muñoz  
GERENTE GENERAL

Firma y Sello

Nombre y Apellidos DARWIN YHOLI DIAZ MUÑOZ

Cargo GERENTE GENERAL

## Anexo 6. Matriz de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS ELECTROMECÁNICOS Y FABRICACIONES DÍAZ, S.A.C																										
N°	Comunicación Organizacional												Satisfacción Laboral													
	Comunicación Descendente								Comunicación Ascendente				Permanencia				Expresión			Responsabilidad			Lealtad			
	Alta Dirección				Cultura de la Organización				Toma de Decisión				Abandono de la Empresa		Búsqueda de Ofertas Laborales		Equilibrio en sugerencias		Insistencia en sugerencias	Actitud Problemática	Cumplimiento de Objetivos		Errores	Actitud optimista	Postura de defensa	Confianza hacia directivos
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24		
1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4			
2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5		
3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4		
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4		
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4		
7	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5		
8	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4		
9	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5		
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
11	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4		
12	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5		
13	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4		
14	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4		
15	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
16	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4		
17	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5		
18	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4		
19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5		
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
21	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4		
22	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5		
23	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5		



**Anexo 7. Baremo de evaluación**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA CATEGÓRICA POR DIMENSION	ESCALA CATEGÓRICA POR VARIABLE
Comunicación Organizacional	Comunicación Descendente	Alta dirección	1 - 9	9 - 21 Deficiente 22 - 33 Intermedia 34 - 45 Eficiente	12 - 28 Deficiente 29 - 44 Intermedia 45 - 60 Eficiente
		Cultura de la organización			
Comunicación Ascendente	Toma de decisiones		10 - 12	3 - 7 Deficiente 8 - 11 Intermedia 12 - 15 Eficiente	
Satisfacción Laboral	Permanencia	Abandono de la empresa	13 - 15	3 - 7 Deficiente 8 - 11 Intermedia 12 - 15 Eficiente	
		Búsqueda de ofertas laborales			
	Expresión	Equilibrio en sugerencias	16 - 18	3 - 7 Deficiente 8 - 11 Intermedia 12 - 15 Eficiente	
		Insistencia en sugerencias			
	Responsabilidad	Actitud problemática	19 - 21	3 - 7 Deficiente 8 - 11 Intermedia 12 - 15 Eficiente	
		Cumplimiento de objetivos			
		Errores			
	Lealtad	Actitud optimista	22 -24	3 - 7 Deficiente 8 - 11 Intermedia 12 - 15 Eficiente	
		Postura de defensa			
		Confianza hacia directivos			
<b>ESCALA VALORATIVA</b>					
1	Deficiente				
2	Intermedia				
3	Eficiente				

### Anexo 8. Matriz de variable agrupada

D1	D2	V1	D3	D4	D5	D6	V2
41	15	56	13	14	15	14	56
41	13	54	15	13	13	14	55
39	13	52	14	13	13	13	53
41	14	55	14	13	14	14	55
43	15	58	14	14	15	15	58
34	11	45	12	10	11	12	45
43	14	57	15	13	14	15	57
40	13	53	13	15	13	12	53
43	14	57	15	13	14	15	57
45	15	60	15	15	15	15	60
41	15	56	13	14	15	14	56
41	13	54	15	13	13	14	55
39	13	52	14	13	13	13	53
41	14	55	14	13	14	14	55
43	15	58	14	14	15	15	58
34	11	45	12	10	11	12	45
43	14	57	15	13	14	15	57
40	13	53	13	15	13	12	53
43	14	57	15	13	14	15	57
45	15	60	15	15	15	15	60
41	14	55	14	13	14	14	55
42	13	55	14	15	13	13	55
43	14	57	15	13	14	15	57
43	15	58	14	15	15	14	58
43	15	58	14	14	15	15	58
39	13	52	14	13	13	13	53
39	13	52	14	13	13	13	53
43	14	57	15	13	14	15	57
41	15	56	13	14	15	14	56
36	11	47	13	10	11	13	47
43	14	57	15	13	14	15	57
41	15	56	13	14	15	14	56
36	11	47	13	10	11	13	47
43	14	57	15	13	14	15	57
40	13	53	13	15	13	12	53
43	14	57	15	13	14	15	57
43	15	58	14	15	15	14	58
41	14	55	14	13	14	14	55
42	13	55	14	15	13	13	55
41	14	55	14	13	14	14	55
45	15	60	15	15	15	15	60
43	15	58	14	14	15	15	58
43	15	58	14	14	15	15	58
39	13	52	14	13	13	13	53
41	13	54	15	13	13	14	55
43	15	58	14	15	15	14	58



# Anexo 10. Datos procesados en SPSS

\*Sin thulo2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 24 de 24 variables

	11	12	13	14	15	16	17	18	19	110	111	112	113	114	115
1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
7	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
8	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
9	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
12	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
13	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
14	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
15	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
16	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
17	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
18	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
22	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
23	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
24	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
25	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
26	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
27	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
28	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
29	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
30	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4
31	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
32	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
33	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4
34	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
35	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
36	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
37	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicóde ON    08:09 a. m. 05/06/2022

\*Sin thulo3 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 16 de 16 variables

	Comunicación escendente_agrupada	Comunicación ascendente_agrupada	Comunicación organizacional_agrupada	Permanencia agrupada	Expresión agrupada	Responsabilidad agrupada	Lealtad agrupada	Satisfacción laboral_agrupada	Comunicación escendente_categorizada	Comunicación ascendente_categorizada	Comunicación organizacional_categorizada	Permanencia categorizada	Expresión categorizada	Responsabilidad categorizada	Lealtad categorizada	Satisfacción laboral
1	41	15	56	13	14	15	14	56	3	3	3	3	3	3	3	
2	41	13	54	15	13	13	13	55	3	3	3	3	3	3	3	
3	39	13	52	14	13	13	13	53	3	3	3	3	3	3	3	
4	41	14	55	14	13	14	14	55	3	3	3	3	3	3	3	
5	43	15	58	14	14	15	15	58	3	3	3	3	3	3	3	
6	34	11	45	12	10	11	12	45	3	2	3	2	2	2	3	
7	43	14	57	15	13	14	15	57	3	3	3	3	3	3	3	
8	40	13	53	13	15	13	12	53	3	3	3	3	3	3	3	
9	43	14	57	15	13	14	15	57	3	3	3	3	3	3	3	
10	45	15	60	15	15	15	15	60	3	3	3	3	3	3	3	
11	41	15	56	13	14	15	14	56	3	3	3	3	3	3	3	
12	41	13	54	15	13	13	14	55	3	3	3	3	3	3	3	
13	39	13	52	14	13	13	13	53	3	3	3	3	3	3	3	
14	41	14	55	14	13	14	14	55	3	3	3	3	3	3	3	
15	43	15	58	14	14	15	15	58	3	3	3	3	3	3	3	
16	34	11	45	12	10	11	12	45	3	2	3	2	2	2	3	
17	43	14	57	15	13	14	15	57	3	3	3	3	3	3	3	
18	40	13	53	13	15	13	12	53	3	3	3	3	3	3	3	
19	43	14	57	15	13	14	15	57	3	3	3	3	3	3	3	
20	45	15	60	15	15	15	15	60	3	3	3	3	3	3	3	
21	41	14	55	14	13	14	14	55	3	3	3	3	3	3	3	
22	42	13	55	14	15	13	13	55	3	3	3	3	3	3	3	
23	43	14	57	15	13	14	15	57	3	3	3	3	3	3	3	
24	43	15	58	14	15	15	14	58	3	3	3	3	3	3	3	
25	43	15	58	14	14	15	15	58	3	3	3	3	3	3	3	
26	39	13	52	14	13	13	13	53	3	3	3	3	3	3	3	
27	39	13	52	14	13	13	13	53	3	3	3	3	3	3	3	
28	43	14	57	15	13	14	15	57	3	3	3	3	3	3	3	
29	41	15	56	13	14	15	14	56	3	3	3	3	3	3	3	
30	36	11	47	13	10	11	13	47	3	2	3	2	2	2	3	
31	43	14	57	15	13	14	15	57	3	3	3	3	3	3	3	
32	41	15	56	13	14	15	14	56	3	3	3	3	3	3	3	
33	36	11	47	13	10	11	13	47	3	2	3	2	2	2	3	
34	43	14	57	15	13	14	15	57	3	3	3	3	3	3	3	
35	40	13	53	13	15	13	12	53	3	3	3	3	3	3	3	
36	43	14	57	15	13	14	15	57	3	3	3	3	3	3	3	

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicóde ON    08:12 a. m. 05/06/2022

# Anexo 11. Evidencia de resultados

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 4896 días.

```

GET DATA
  /TYPE=XLSX
  /FILE='C:\Users\ANGEL01\Desktop\LOPEZ_BASE DE DATOS.xlsx'
  /SHEET=name 'SPSS-CONFIABILIDAD'
  /CELLRANGE=FULL
  /RANGEINAMES=NO
  /DATATYPEM PERCENTAGE=95.0
  /HIDDEN IGNORE=YES.
EXECUTE.

```

DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16 I17
  I18 I19 I20 I21 I22 I23 I24
  /SCALE('Confiabilidad instrumento completo') ALL
  /MODEL=ALPHA.

```

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1]

**Escala: Confiabilidad instrumento completo**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	46	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	46	100.0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.911	24

**Tabla de frecuencia**

**Comunicación Organizacional\_categorizada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido: Eficiente	46	100.0	100.0	100.0

**Comunicación descendente\_categorizada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido: Eficiente	46	100.0	100.0	100.0

**Comunicación ascendente\_categorizada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido: Intermedia	4	8.7	8.7	8.7
Válido: Eficiente	42	91.3	91.3	100.0
Total	46	100.0	100.0	

**Gráfico de barras**

**Comunicación Organizacional\_categorizada**

