



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores  
en una empresa odontológica, Lima 2019**

**Para optar el grado de bachiller en Administración y Dirección de  
Empresas**

**AUTORA**

Avila Cornelio, Jackeline Janeth

ORCID 0000-0002-2613-3595

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**“Comunicación interna y satisfacción laboral de los  
trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019”**

**Miembros del Jurado**

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

Secretario

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Dr. Raul Patrnoxic Rengifo

Asesora

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

**Dedicatoria**

Este trabajo les dedico a los seres que amo y respeto infinitamente, mi familia; cada uno de ellos representa un pequeño segmento dentro de mí, el cual me motiva a seguir creciendo como persona y profesional.

**Agradecimiento**

A la Universidad Norbert Wiener donde he adquirido conocimiento a través de los Docentes, para mi superación profesional.

A dios por iluminarnos y guiarnos a llevar adelante esta larga y ardua tarea. A mis padres por el apoyo y aliento constante.

Un sincero agradecimiento a la Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza, por su asesoramiento, en la realización del presente trabajo de investigación.

### **Declaración de autenticidad y responsabilidad**

Yo, Avila Cornelio, Jackeline Janeth identificado con DNI Nro 44541473, domiciliado en Jr. Pedro Ruíz Gallo 762 Dpto. 408 - Breña egresada de la carrera profesional de Administración y Dirección de Empresas he realizado la Tesis titulada “Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019” para optar el título profesional de grado académico de Bachiller, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 14% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 19 de junio del 2019



---

Avila Cornelio, Jackeline Janeth

DNI 44541473

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 Problema de investigación	16
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Justificación	21
1.3.1 Justificación teórica	21
1.3.2 Justificación metodológica	22
1.3.3 Justificación práctica	23
1.4 Limitaciones	23
1.5 Objetivos	24
1.5.1 Objetivo general	24
1.5.2 Objetivos específicos	24
1.6 Hipótesis	25
1.6.1 Hipótesis general	25
1.6.2 Hipótesis específicos	25

	Pág.
CAPÍTULO II	26
MARCO TEÓRICO	26
2.1 Sustento teórico	27
2.2 Antecedentes	30
2.2.1 Internacionales	30
2.2.2 Nacionales	32
2.3 Marco conceptual	34
2.4 Empresa	39
2.4.1 Descripción de la empresa	39
2.4.2 Marco legal de la empresa	39
2.4.3 Actividad económica de la empresa	40
2.4.4 Información tributaria de la empresa	40
2.4.5 Proyectos actuales	40
2.4.6 Perspectiva empresarial	40
CAPÍTULO III	41
MÉTODO	41
3.1 Tipo, nivel, diseño y método	42
3.2 Variables y dimensiones	43
3.3 Población y muestra	55
3.4 Técnicas e instrumentos	56
3.5 Procedimiento	56
3.6 Análisis de datos	57
CAPÍTULO IV	58
RESULTADOS y DISCUSIÓN	58
4.1 Descripción de resultados	59
4.2 Contrastación de la hipótesis	72

	Pág.
4.3 Discusión	80
CAPÍTULO V	85
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	85
5.1 Conclusiones	86
5.2 Sugerencias	88
CAPÍTULO VI	90
REFERENCIAS	90
ANEXOS	94
Anexo 1: Matriz de la investigación	95
Anexo 2: Artículo de investigación	98
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	111
Anexo 4: Base de datos (instrumento cuantitativo)	118
Anexo 5: Evidencia de la visita a la empresa	124
Anexo 6: Matrices de trabajo	125

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable comunicación interna	43
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	44
Tabla 3. Frecuencia de la variable: comunicación interna	59
Tabla 4. Frecuencia de la dimensión: recurso humano	60
Tabla 5. Frecuencia de la dimensión: Cultura Organizacional	61
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión: Diseño Organizacional	62
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión: Comunicaciones y tecnologías de la información	63
Tabla 8. Frecuencia de la variable: Satisfacción Laboral	64
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión: Condiciones Físicas y/o Materiales	65
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	66
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión: Políticas Administrativas	67
Tabla 12. Frecuencia de la dimensión: Relaciones Sociales	68
Tabla 13. Frecuencia de la dimensión: Desarrollo Personal	69
Tabla 14. Frecuencia de la dimensión: Desempeño de Tareas	70
Tabla 15. Frecuencia de la dimensión: Relación con la Autoridad	71
Tabla 16. Correlación entre la comunicación interna y satisfacción laboral	72
Tabla 17. Correlación entre la comunicación interna y condiciones físicas y/o materiales	73
Tabla 18. Correlación entre la comunicación interna y beneficios laborales y/o remunerativos	74
Tabla 19. Correlación entre la comunicación interna y políticas administrativas	75
Tabla 20. Correlación entre la comunicación interna y relaciones sociales	76
Tabla 21. Correlación entre la comunicación interna y desarrollo personal	77
Tabla 22. Correlación entre la comunicación interna y desempeño de tareas	78
Tabla 23. Correlación entre la comunicación interna y relación con la autoridad	79

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gráfico de barras de la variable comunicación interna	59
Figura 2. Gráfico de barras de la dimensión recurso humano	60
Figura 3. Gráfico de barras de la dimensión cultura organizacional	61
Figura 4. Gráfico de barras de la dimensión diseño organizacional	62
Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión comunicaciones y tecnologías de la información	63
Figura 6. Gráfico de barras de la variable satisfacción laboral	64
Figura 7. Gráfico de barras de la dimensión condiciones físicas y/o materiales	65
Figura 8. Gráfico de barras de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos	66
Figura 9. Gráfico de barras de la dimensión políticas administrativas	67
Figura 10. Gráfico de barras de la dimensión relaciones sociales	68
Figura 11. Gráfico de barras de la dimensión desarrollo personal	69
Figura 12. Gráfico de barras de la dimensión desempeño de tareas	70
Figura 13. Gráfico de barras de la dimensión relación con la autoridad	71

## Resumen

El presente trabajo de investigación, titulado “Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019”, se ejecutó con el objetivo de conocer si existe relación significativa entre las variables de estudio.

Para esta investigación, se planteó enfoque cuantitativo, investigación tipo sustantiva, diseño descriptivo correlacional para medir la relación que existe entre las dos variables de estudio, la población estuvo constituida por la cantidad de 90 personas, muestreo tipo aleatorio simple, teniendo como resultado una muestra de 74 personas. Se utilizó como instrumento dos cuestionarios, el primero fue para medir la comunicación interna de la organización por GJ Comunicaciones y el otro cuestionario fue elaborado por Sonia Palma.

Como resultado de la investigación, se demostró que la comunicación interna se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019. Debido a que, el nivel de significancia es 0,01 y el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.798, lo cual indica una relación fuerte y alta entre ambas variables. Asimismo, en las contrastaciones de las hipótesis se estableció que existe correlación entre la comunicación interna y la dimensión políticas administrativas, a causa de que el nivel de significancia es 0,01 y la Rho de Spearman es igual a -0.420, lo cual, indicó una relación fuerte y negativa.

*Palabras Claves:* comunicación interna; satisfacción laboral.

### Abstract

The present research work, entitled “Internal communication and job satisfaction of workers in a dental company, Lima 2019”, was carried out with the objective of knowing if there is a significant relationship between the study variables.

For this research, a quantitative approach was proposed, substantive type research, correlational descriptive design to measure the relationship between the two study variables, the population was constituted by the number of 90 people, simple random sampling, resulting in a sample of 74 people. Two questionnaires were used as an instrument, the first was to measure the internal communication of the organization by GJ Comunicaciones and the other questionnaire was prepared by Sonia Palma.

As a result of the research, it was shown that internal communication is positively related to the job satisfaction of workers in a dental company, Lima 2019. Because, the level of significance is 0.01 and Spearman's correlation coefficient is equal to 0.798, which indicates a strong and high relationship between both variables. Furthermore, the pre-testing of the assumptions established that there is a correlation between internal communication and the administrative political dimension, because the level of significance is 0.01 and the Spearman's Rho is equal to -0.420, which, indicated a strong and negative relationship between both variables.

*Key Words:* internal communication; work satisfaction.

## Introducción

En los últimos años, un tema muy recurrente de estudio es la comunicación interna y la satisfacción laboral en los centros de trabajo, debido a que no mantienen una adecuada comunicación con sus trabajadores, lo cual, puede afectar el proceso del día a día dentro de la empresa, teniendo como resultado un trabajador con bajo desempeño e insatisfecho en su área de trabajo. El estudio se ejecutó en 6 capítulos:

En el capítulo 1 se constituyó el problema de investigación, en el cual, se planteó la problemática que viene atravesando la empresa odontológica. Se planteó la justificación teórica, tanto como metodológica y práctica y se determinó el objetivo general y 7 objetivos específicos, a los cuales se aplicó también la hipótesis general y consecuentemente 7 hipótesis específicas.

En el capítulo 2 se consideró el sustento teórico, ya que permitirá que tenga mayor validez al estudio realizado. Se estableció antecedentes internacionales y nacionales para poder determinar si existe estas problemáticas en otras investigaciones. Asimismo, se estableció el marco conceptual, para poder dar mayor validez a las dimensiones planteadas.

En el capítulo 3 se determinó el enfoque cuantitativo, ya que se aplicó dos encuestas para la investigación, nivel sustantivo, diseño descriptivo correlacional, método hipotético deductivo. Se estableció la operacionalización de la variable comunicación interna y satisfacción laboral.

En el capítulo 4 se centró en los resultados y discusión de las dos encuestas aplicadas, luego se hizo la descripción de los resultados y la contrastación de la hipótesis y por último la discusión a base de la hipótesis general e hipótesis específicas.

En el capítulo 5 se planteó las conclusiones y sugerencias de la encuesta aplicada, en base al objetivo general y objetivos específicos.

En el capítulo 6 se estableció las referencias y anexos del trabajo de investigación.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Problema de investigación

Actualmente, se viene atravesando una problemática en las organizaciones a nivel mundial, respecto, a la comunicación interna que conservan y mantienen eventualmente con su personal, por tal motivo, se considera de gran importancia, debido a que, si no aplican un adecuado flujo de comunicación, puede afectar el proceso del día a día de la empresa, teniendo como resultado un trabajador con bajo desempeño e insatisfecho en su área de trabajo. Asimismo, según el estudio realizado, se observó que las variables de estudio, tenían una similitud moderada. Sin embargo, de las ocho dimensiones que se designó a la primera variable, se demostró que el entorno laboral, tenía más alta correlación con la satisfacción laboral, por ende, consta de una dependencia entre estas variables. Por esta razón, las organizaciones deben salvaguardar el proceso de intercomunicación aplicado en las compañías, a fin de mejorar el rendimiento de las empresas (Sualman, 2018).

En el Perú, el tema de la comunicación interna en las empresas, se está viendo afectada, debido a que no aplican una correcta comunicación, a causa que confunden esta estrategia, con la publicidad y el marketing. Como consecuencia, se sitúa en peligro al momento de ejecutar los objetivos y estrategias organizacionales. Cabe resaltar, que, a diferencia de otros países, que aplican oportunamente la comunicación interna, tienen gran éxito, a causa que aplican correctamente el modelo de las cinco fuerzas de Porter, que consiste en construir estrategias competitivas que incluye la comunicación, la cual es un factor importante. Sin embargo, en Perú cuando ejecutan este modelo, excluyen esta estrategia, sin tomar en cuenta el grado de importancia que tiene. Otro desacierto, que están cometiendo las empresas peruanas, es de proporcionarlo al departamento de RR.HH., lo cual, están cometiendo una falta, debido a que ellos no están en la capacidad de ejecutar una oportuna comunicación interna, debido que sus funciones son; reclutar y seleccionar al personal, y motivar al personal mediante incentivos, a fin de que trabaje adecuadamente (Gestión, 2014).

De acuerdo a la problemática que se observó en la empresa odontológica respecto a la variable comunicación interna, se evidenció los siguientes problemas: existe rotación de personal; debido que los trabajadores renuncian o son despedidos, por lo tanto, esto perjudica a que el personal tenga una información adecuada y oportuna sobre sus funciones, asimismo,

afecta a que se pueden desarrollar en lo personal y profesional, a causa que los trabajadores se van de la empresa porque desean tener mejores expectativas y/o beneficios laborales. Por otro lado, predomina la competencia desleal entre los mismos compañeros, a causa que carecen de habilidades para realizar alguna actividad en equipo, afecta a que se puedan relacionarse abiertamente, además, no respetan la cartera de clientes de cada vendedor, del mismo modo, no siguen los procedimientos cuando ejecutan una venta de producto, lo cual, genera confusión y origina un mal clima laboral. No obstante, refleja falta de capacitación; dado que, el personal no ofrece una información adecuada a los clientes, lo cual, puede generar una mala imagen hacia el público externo, existe falta de actualización sobre el uso de las herramientas tecnológicas, por lo tanto, perjudica a que el personal no pueda comunicarse rápidamente, asimismo, los trabajadores no se sienten identificados con la empresa, debido que, no conocen los objetivos de la empresa, misión y visión de la empresa.

En relación con la pérdida de equipos y materiales odontológicos; carece de un adecuado seguimiento al área de almacén, por lo que, se pudo evidenciar falta de materiales y/o productos, lo cual, afecta a que el personal pueda vender de forma eficaz, además, se puede indicar que existe una escasez de valores, por lo que, no se sienten identificados con la empresa al cometer estos actos inapropiados, asimismo, no cuentan con un oportuno personal de seguridad dentro de todas las tiendas de la empresa, por lo tanto, perjudica a que cuando esto ocurre, descuentan a todo el personal. Cuenta con tecnología obsoleta; debido a que el servidor es muy lento porque dificulta a que los trabajadores puedan usar oportunamente el sistema del SAP, por otro lado, los navegadores son deficientes porque se demoran demasiado cuando se abre una venta de búsqueda, además, no tienen implementado intranet corporativa y equipos de alta tecnología, lo cual, perjudica a tener una interacción rápida y eficaz.

Se evidenció demoras en los procedimientos de ventas; a causa de la carencia de información de los procesos de trabajo, debido a que no se les comunica oportunamente sobre ofertas de los productos odontológicos, en consecuencia, hace que retarde las ventas. Asimismo, no consta de una retroalimentación adecuada para los encargados de cada tienda y tampoco existe una apropiada relación entre todas las áreas, lo cual, perjudica que el personal tenga confianza en preguntar alguna duda o consulta. Además, carecen del MOF, lo cual implica que no tengan adecuados conocimientos sobre sus funciones. En cuanto a los

retrasos en la toma de decisiones; debido a que no siempre escuchan progresivamente a su personal. Además, no existe una correcta supervisión, lo cual, afecta para que puedan actuar rápidamente frente algún problema, asimismo, el personal carece de concentración, lo cual, hace que no entienda debidamente el mensaje del emisor y perjudique en tomar una decisión rápida. La presencia de recarga de trabajo; debido al deficiente trabajo en equipo porque no existe buenas relaciones sociales, inclusive existe resistencia a los cambios tecnológicos, lo cual, dificulta a tener una información oportuna, asimismo, concurre falta de confianza entre el mismo personal, por lo tanto, hace que ellos se recarguen más de trabajo y no distribuyan a otras áreas.

Existe comunicación inadecuada, debido que el personal ejecutivo no se puede comunicar directamente con los jefes a cargo, lo cual, prevé a tener una mala información, asimismo, no existe relación adecuada entre todas las áreas, por lo que, están recargados de trabajo y no tienen tiempo para interactuar. Por último, se halló, conflicto de intereses; a causa que la empresa no escucha a su personal oportunamente y solo se preocupa en sus propios beneficios, por otro lado, se evidenció que el personal solo se enfoca en sus objetivos personales y no le gusta trabajar en equipo, lo cual, dificulta a que se desarrollen convenientemente las tareas asignadas.

Con respecto a la variable de satisfacción laboral en la empresa odontológica, se observó: Problemas de salud; porque no tienen pausas activas, lo cual consiste en tener un descanso jornal de 10 a 15 minutos, asimismo, el personal no come a sus horas de almuerzo porque están con recarga de trabajos, además, trabajan horas extras y no reciben una remuneración propia, sino que recompensan sus horas trabajadas por un día a cuenta de sus vacaciones, por tal razón, hace que los trabajadores no se encuentren satisfechos. Posee escasa motivación; debido que no reciben un sueldo acorde a su desempeño o puesto de trabajo, a pesar que tienen trabajando más de 10 años en la empresa, además, existe poco estímulo e incentivo laboral, no cuentan con oportunidad de desarrollo en lo personal y profesional, existe falta de reconocimiento cuando se desempeñan favorablemente. Padece de inadecuadas relaciones sociales; a causa que no hay una adecuada interacción entre los jefes y sus subordinados, por lo tanto, hace que no puedan comunicar alguna duda que tengan ellos, asimismo, escasa de comunicación eficaz cuando se requiere apoyo entre las mismas áreas, de la misma forma, existe información inoportuna entre los subordinados y los jefes,

tal como: los chismes, rumores, entre otros, falta de valores del personal; lo cual, genera inadecuadas costumbres en la empresa.

Se observó pérdida de equipos y materiales; debido que existe deficiencia en la seguridad (falta de continuidad en revisar las cámaras de vigilancia), de igual forma, concurre falta de implementación de máquinas detectoras de metales. Carece de tecnología, por lo que actualmente cuentan con computadoras e impresoras obsoletas y no facilitan en la rapidez de las tareas asignadas, no cuenta con intranet corporativo, para que puedan comunicarse prontamente con las otras áreas. En cuanto a los materiales vencidos, se origina, debido que existe una deficiencia en revisar los productos anticipadamente, por lo tanto, afecta a la hora de vender al no tener el producto requerido por el cliente.

Se evidenció servicio deficiente, debido que no pueden generar documentos rápidamente en el sistema SAP (boletas, factura, entre otros), asimismo, las páginas de búsqueda se abren lentamente, lo cual, genera una desmotivación en el personal por lo que no tiene una información rápida. Existe baja señal, a causa que no hay buena cobertura porque se encuentra en un lugar muy cerrado, asimismo, obstaculiza a que puedan comunicarse eficazmente con el cliente. Existe falencias en los procedimientos de trabajo; por falta de concentración del personal porque no prestan importancia cuando se le hacen indicaciones, así mismo, no reciben una retroalimentación apropiada por parte de sus encargados o superiores, del mismo modo, existe falta de interés y compromiso del personal, debido a que no se encuentran motivados por sus jefes o compañeros.

Otro problema que se evidenció fue en relación a la temperatura, debido que no cuentan con aire acondicionado en todas las tiendas, lo cual afecta en el tiempo de verano porque solo cuentan con 2 ventiladores por cada tienda (4 sucursales en Lima), asimismo, esto genera un malestar e incomodidad en el personal al no poder trabajar adecuadamente. Otro aspecto, es que carece de una adecuada iluminación; lo cual, genera bajo desempeño del personal cuando realiza los procedimientos porque no pueden ver, asimismo, el personal tiene problemas de visión porque fuerza la vista. Por último, carecen de adecuadas condiciones laborales; porque no cuentan con una computadora en buen estado, las impresoras de las tiendas no están bien recargadas, lo cual, afecta que no puedan realizar su trabajo oportunamente. Asimismo, en los servicios higiénicos, no cuentan con los

implementos necesarios para la limpieza, además, son pocos seguros, ya que no cuenta con una puerta de seguridad.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo la comunicación interna se relaciona con las condiciones físicas y/o materiales de una empresa odontológica, Lima 2019?

¿Cómo la comunicación interna se relaciona con los beneficios laborales y/o remunerativos de una empresa odontológica, Lima 2019?

¿Cómo la comunicación interna se relaciona con las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019?

¿Cómo la comunicación interna se relaciona con las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019?

¿Cómo la comunicación interna se relaciona con el desarrollo personal de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019?

¿Cómo la comunicación interna se relaciona con el desempeño de tareas de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019?

¿Cómo la comunicación interna se relaciona con respecto a la relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019?

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación teórica**

Las teorías que se consideró más importante y que han destacado sobre otras, son de los autores Frederick Herzberg, Ludwig Von Bertalanffy, Abraham Maslow, Douglas McGregor y Fred Fiedler.

La primera teoría que se aplicó es de los dos factores de Herzberg, la cual, indica que existe dos factores que puede afectar a las personas de forma positiva o negativa, los cuales, son los factores de satisfacción que motivarán al ser humano, para que trabaje adecuadamente y se sienta complacido al ser motivados, por lo cual afectará de manera conveniente tanto al colaborador como a la empresa, porque obtendrá resultados satisfactorios. Con respecto a los factores de insatisfacción, se aplicó para que las personas se sientan satisfechas, de acuerdo a las condiciones físicas que los trabajadores desean y tener una adecuada relación social con los trabajadores de la empresa. Seguidamente, se utilizó la teoría de los sistemas; lo cual permitió a que todos los trabajadores estén interrelacionados y puedan trabajar en equipo, con el objetivo de poder lograr una buena comunicación interna y por ende se sientan satisfechos al tener un trabajo apropiado.

La tercera teoría que se empleó fue la teoría de la motivación de Maslow, para que, mediante las necesidades primarias y secundarias, el personal se sienta complacido en el ámbito laboral y consecuentemente se desempeñe mejor y sea más productivo. Asimismo, la teoría conductual de la administración, se utilizó para poder determinar qué tipo de conducta tienen los trabajadores y poder trabajar en base a ello. Por último, la teoría de la contingencia del liderazgo de Fiedler, se aplicó para poder adoptar una forma de liderazgo, idónea y adecuada conforme a la situación real que se establece en la empresa.

Estas cinco teorías aportaron en lo siguiente a la empresa odontológica: La teoría de sistemas ayudó a que todos estén interrelacionados, trabajen en equipo, con el objetivo de poder observar lo que pasa alrededor de la empresa odontológica, a fin de, evitar que ocurra errores o equivocaciones, como resultado, poder obtener una comunicación eficiente y eficaz, por lo cual, favoreció en la productividad en la empresa. La teoría de Frederick Herzberg ayudó para que la empresa motive adecuadamente a sus trabajadores, brindándoles

adecuadas condiciones de trabajo, seguridad en el trabajo, realización personal y sobre todo que reconozcan su trabajo y sean escuchados.

La teoría de la motivación de Maslow, ayudó a poder determinar mediante estas cinco necesidades de Maslow, qué tipo de necesidad necesita más cada colaborador, para poder sentirse satisfecho y trabajar adecuadamente en su puesto de trabajo. La teoría conductual de la administración, aportó para poder establecer qué tipo de comportamiento tienen los trabajadores, en base a las relaciones sociales que mantienen en la organización. Y, por último, la teoría de la contingencia del liderazgo de Fiedler, ayudó a poder definir qué tipo de líder utilizar de acuerdo a las circunstancias que se da en la empresa odontológica, ya que actualmente en la empresa no existe un oportuno liderazgo.

### **1.3.2 Justificación metodológica**

Se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que permitió obtener información vigente, mediante la aplicación de las encuestas, de tipo sustantivo, lo cual permitió obtener una amplia información basado en la teoría y se aplicó el diseño descriptivo correlacional.

La población a estudiar estuvo conformada por el personal que trabaja en la empresa odontológica, constituido por 90 personas, con una muestra de tipo aleatorio simple, lo cual, dio como resultado una muestra de 74 personas a encuestar. En este trabajo, se utilizó como instrumento dos cuestionarios, el primero fue para medir la comunicación interna en la organización, realizado por el autor GJ Comunicaciones y la otra encuesta fue elaborada por Sonia Palma.

La investigación permitió resolver, para que la empresa odontológica evalúe si el medio de comunicación que utilizaban para poder realizar el trabajo, era el más apropiado y si es que todos sabían usarlo correctamente. De lo contrario, tuvieron que aplicar nuevas herramientas de comunicación, que ayuden a transmitir el mensaje adecuadamente en la organización. Con respecto a la satisfacción, se pudo comprobar que el personal de la empresa, no se sentía complacido en su puesto trabajo.

### **1.3.3 Justificación práctica**

Este estudio evidenció y evaluó, como se comunican diariamente a nivel organizacional y si estaban utilizando un medio de comunicación apropiado, ya sea por diversos medios digitales u otros, y si estaban satisfechos en su puesto de trabajo. Así como también, se determinó si existía una similitud entre las variables de estudio.

La importancia de esta investigación fue para que la empresa se enfoque en las necesidades que tienen las personas y como deben comunicarse, en base a los cambios que se puedan dar en la organización o cambios que se realizan, debido a los avances de la tecnología. Los resultados del estudio sirvieron, para que los directivos de la empresa tengan un referente sobre la calidad de la comunicación interna que transmitían en la organización y si los trabajadores se sentían complacidos en su área de trabajo, por lo tanto, permitió diseñar estrategias y tomar medidas preventivas y correctivas para lograr el beneficio deseado.

En virtud de los resultados, se pudo observar en que aspectos la empresa necesitaba más enfocarse para poder establecer una comunicación oportuna, y también poder examinar si los trabajadores estaban realmente satisfechos en su área de trabajo. De lo contrario, establecer mejores relaciones entre ellos, con el objetivo de poder obtener una mejor productividad.

### **1.4 Limitaciones**

La investigación se empleó en las condiciones internas de la empresa odontológica, establecido en los meses de marzo hasta mayo del 2019, consecuentemente lo ideal sería, en más tiempo para poder obtener información más certera y fiable.

La fuente de información no se obtuvo de fuente directa, lo cual, dificultó a no tener un contexto claro y conciso.

La carencia de la referencia bibliográfica hizo que tenga una limitación en la investigación.

Otras de las limitaciones es que no se tuvo el patrocinio económico de la empresa privada para la ejecución del estudio, debido a esto, fue solventada con recursos propios.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la comunicación interna y las condiciones físicas y/o materiales de una empresa odontológica, Lima 2019.

Determinar la relación entre la comunicación interna y los beneficios laborales y/o remunerativos de una empresa odontológica, Lima 2019.

Determinar la relación entre la comunicación interna y las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019.

Determinar la relación entre la comunicación interna y las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019.

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo personal de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño de tareas de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

Determinar la relación entre la comunicación interna y la relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

La comunicación interna se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

### **1.6.2 Hipótesis específicos**

La comunicación interna se relaciona positivamente con las condiciones físicas y/o materiales de una empresa odontológica, Lima 2019.

La comunicación interna se relaciona positivamente con los beneficios laborales y/o remunerativos de una empresa odontológica, Lima 2019.

La comunicación interna se relaciona positivamente con las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019.

La comunicación interna se relaciona positivamente con las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019.

La comunicación interna se relaciona positivamente con el desarrollo personal de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño de tareas de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

La comunicación interna se relaciona positivamente con la relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Sustento teórico

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

En otras palabras, Herzberg indica que existe dos factores que median el comportamiento del ser humano en una empresa, lo cual, abarca dos elementos completamente diferentes que trasciende en la estimulación del trabajador. En primer lugar, los factores de higiene, circunscribe la existencia o falta de las condiciones laborales que hacen que el trabajador se sienta inseguro, por lo que esto puede provocar insatisfacción en la persona, el sueldo es otro aspecto que mucha de las personas hace que no se sientan bien retribuidas, ya que siempre desean superar todas sus aspiraciones. Las políticas de la compañía, en ciertos lugares de trabajo, tienen sus lineamientos muy firmes, poco flexibles, lo cual hace que afecte al trabajador al percibir una escasa flexibilidad de la empresa. La implementación de los supervisores, no siempre es buena, debido que hacen que los trabajadores no se sientan cómodos o quizás hace sea innecesario implementarlo, ya que los trabajadores saben cuáles son sus funciones. Las relaciones interpersonales, que se establecen en las empresas, no siempre es la más adecuada, debido a que no existe una oportuna interacción entre el personal y los jefes de cada área. El segundo factor, se refiere a los motivadores que permite la complacencia del trabajo, son necesidades que, si se cumplen en el entorno laboral, favorecerá tanto al trabajador, por lo que destacará en su puesto de trabajo, siendo más productivo, y también beneficiará a la empresa porque obtendrá mejores resultados. Todo esto hace referencia al logro, lo cual, se da cuando el personal cumple con sus objetivos, metas o consiguen su éxito personal y laboral. El reconocimiento también es un aspecto muy trascendental en la persona, porque hace sentir importante. La responsabilidad ejercida por su jefe, hace que la persona se sienta satisfecha, debido a que sienten que confían en él. Por otra parte, la naturaleza del trabajo, implica que la tarea o trabajo ejercida, debe ser el apropiado, según las expectativas del trabajador, de lo contrario, hará que no trabaje adecuadamente, porque se sentirá insatisfecho. Por último, el desarrollo personal, permite a que el trabajador potencie sus habilidades y pueda afrontar retos y cambios (Daft, 2004).

Como consecuencia de la aplicación de esta teoría, la empresa pudo analizar los factores higiénicos que conduzcan a mejorar la interacción de las personas, mediante una adecuada interrelación personal. Por otro lado, mediante los factores de motivación, se podrá analizar a profundidad, cuales son, los elementos que más motivan al trabajador, para que se

sienta comprometido, con ganas de trabajar y aumentar su nivel de productividad. Por tal motivo, al aplicar estos factores en la empresa, podrá cumplir con los objetivos planteados, ya que, se viene desarrollando, sin tomar en cuenta, el crecimiento de la empresa y el valor del ser humano, por lo que, en los últimos 5 años ha incrementado su personal de trabajo, teniendo a su cargo una oficina principal en Lima y 3 sucursales en lima metropolitana. En consecuencia, parte el grado de importancia de esta teoría, a fin, de conocer los niveles de satisfacción, más adecuados, para emplear en la empresa y eliminar la insatisfacción, que hace que el trabajador no pueda desempeñarse oportunamente.

### **Teoría general de sistemas**

Esta teoría indica que las propiedades no pueden estar separadas de sus elementos, ya que será más adecuado, si se trabaja en conjunto, es decir, con todas las partes que dependen del sistema (subsistema). Esto consta, de cinco elementos que ayudaran al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Como primer elemento, se tiene las entradas; que consta de la materia prima, para poder producir un producto o servicio, los recursos financieros; para poder manejar adecuadamente la contabilidad de la organización, basada en información de procesos, las personas; que son lo más importante, para que la empresa pueda obtener mediante la persona buenos resultados. El segundo elemento es el proceso de transformación, lo cual, conlleva a la evolución del producto final, mediante la aplicación de la tecnología, con la finalidad de poder satisfacer a los empleados y también a la empresa, propiamente de la creación de un buen producto o servicio, lo cual, conllevará a la complacencia de los trabajadores, si es que se está trabajando adecuadamente. Por otro lado, una retroalimentación proporcionada, genera menos errores, más productividad y beneficios para la empresa. Por último, un clima laboral idóneo, hará que repercuta de manera positiva en el trabajador, debido a que tendrá un mejor desempeño laboral y será más productivo (Daft, 2004).

Ayudó a distinguir, en qué áreas específicas, se debió trabajar más en conjunto, para estar en constante relación y comunicación, y así poder detectar y minimizar errores o fallas que aún no han sido detectadas, por la propia empresa odontológica. A fin de poder dar una solución concisa y oportuna a este problema. Dar a esto un orden, que sea clara las funciones de cada trabajador, conciso para su entendimiento, y así poder obtener adecuados resultados.

Por otro lado, esto también ayudó a que los empleados, puedan sentirse satisfechos en sus puestos y áreas de trabajo, por lo tanto, todos trabajarán en conjunto, a la par, sin que uno trabaje más que otro, debido a que actualmente, según el estudio realizado a la empresa odontológica, se observó que existe una excesiva carga de trabajo. Por lo tanto, la implementación de esta teoría, fue de gran utilidad para la empresa para poder mejorar estos problemas.

### **Teoría de la motivación de Maslow**

Según Maslow indica que existen dos tipos de necesidades, las cuales, están representadas de forma primaria como las fisiológicas, que involucra la alimentación, hogar y las de seguridad, que implica sentirse protegido en el entorno externo y a la supervivencia del individuo, así mismo, estas son complacidas externamente mediante un sueldo, estabilidad en su puesto de trabajo y el ambiente o circunstancias de trabajo. Por otro lado, existe la de tipo secundario, las cuales están establecidas por las necesidades sociales, que involucra la amistad que se pueda establecer entre las personas, la participación o cooperación que se da entre los seres humanos al momento de trabajar en conjunto, la conexión con grupos del entorno. Las de estima implica la autoestima que pueda tener el ser humano, con respecto a la confianza y seguridad de sí mismo. Por último, existe las necesidades de autorrealización, las cuales se desenvuelven mediante las capacidades, habilidades de las personas, para poder alcanzar su más alto logro (Chiavenato, 2015).

Ayudó a poder determinar mediante estas cinco necesidades de Maslow, qué tipo de necesidad necesita más cada colaborador, para poder sentirse satisfecho y trabajar adecuadamente en su puesto de trabajo.

### **Teoría conductual de la administración**

A causa de la falta de conexión de las relaciones humanas debido a la personalidad manipuladora que tiene el ser humano, los especialistas que se encargan de calificar a una persona si es apto o no para un puesto de trabajo, empezó a aplicar un enfoque más profundo y libre con esta teoría, en base el conductismo a la administración. Asimismo, con un enfoque explicativo y descriptivo, este proceso empezó a tomar mayor importancia por la empresa y los miembros que la conforman, lo cual, desarrollaron diferentes tipos de motivación y de liderazgo, formas de comunicación, y toma de decisiones para que el administrador pueda

manejar situaciones reales. Lo primordial, era establecer un vínculo de flexibilidad de la empresa y la disminución al problema, que se da establece mediante la finalidad de la empresa y de las personas. Finalmente, el comportamiento del ser humano es manejado objetivamente por la psicología de la empresa (Chiavenato, 2015).

Esta teoría nos enseñó a poder establecer qué tipo de comportamiento tienen los trabajadores, en base a las relaciones sociales que mantienen en la organización. Por otro lado, la empresa deberá acogerse a las necesidades de sus trabajadores, por lo que, el ser humano es un factor importante en la empresa.

### **Teoría de la contingencia del liderazgo de Fiedler**

Se refiere adoptar una forma de liderazgo, idónea y adecuada conforme a la situación real que se establece en la empresa. Se manifiesta al utilizar una forma de liderazgo que se adecue y sea beneficiosa para lograr el objetivo de la empresa (Chiavenato, 2015).

Esta teoría nos enseñará a poder definir qué tipo de líder utilizar de acuerdo a las circunstancias que se da en la empresa odontológica, ya que actualmente en la empresa no existe un oportuno liderazgo.

## **2.2 Antecedentes**

### **2.2.1 Internacionales**

Gómez (2016) ejecutó un estudio en relación a la *Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones Robalino & Robalino*, tuvo como finalidad comprobar si la variable independiente influía en la dependiente del personal de la empresa, se determinó enfoque cuantitativo, tipo correlacional, investigación no experimental, tipo correlacional, su población fue establecida por la cantidad de 50 empleados, se tomó el mismo valor para la muestra, se aplicó un cuestionario y la técnica de observación. Como resultado, concurre una correlación demostrativa entre las variables previamente expuestos.

Manosalvas, Manosalvas, y Nieves (2015) ejecutaron una investigación acerca de, *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*, se dispuso como principal propósito analizar la correlación entre el clima y la satisfacción, se aplicó enfoque cuantitativo, tipo transversal, diseño descriptivo, su población estuvo constituida por 193 personas, tuvo una muestra de 130 personas a estudiar, utilizaron como instrumento dos cuestionarios, el primero fue el modelo de medida por Chiang, Salazar y Núñez y el segundo se plasmó mediante las cinco dimensiones de la satisfacción laboral. Como resultado, del primer modelo que contiene los dos constructos del estudio, se observó un valor menor al nivel aceptado, lo cual, muestra que no representa una proporción adecuada, no obstante, todos los factores que constituyen la relación entre los indicadores y el modelo aplicado al estudio, son demostrativas, en el segundo modelo aplicado, se evidenció una similitud demostrativa igual a 0,586 lo cual muestra una relación de las variables. Resumiendo lo planteado, se comprobó que solo en el segundo modelo prevalece una correlación entre ambas variables, debido a que, si se aprecia un nivel alto en el clima laboral, el mismo resultado se dará en la satisfacción laboral.

Umaña (2015) efectuó una investigación titulada *Comunicación interna y satisfacción laboral*, sostuvo como principal propósito, determinar si influye la variable independiente en la satisfacción de los trabajadores del Restaurante Gourmet, se utilizó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, su población constituido por 50 colaboradores de la empresa, conformada por 32 hombres y 18 mujeres, siendo una cantidad pequeña, se tomó la totalidad del universo, se utilizó como instrumento la escala de Likert. Como resultado de la investigación, en base a las encuestas desarrolladas, el personal trabajador señaló que se siente insatisfecho, debido a que no se ejecuta una apropiada comunicación en el restaurante, es decir, no se comunican con claridad el mensaje, no obstante, existen factores externos que intervienen en un aspecto positivo o negativo dentro de la comunicación interna, tal como, la falta de cordialidad entre los colaboradores del restaurante, la complacencia con el trabajo realizado, las relaciones interpersonales y por último, la remuneración económica, factor importante en las empresas, por lo que el trabajador siempre desea tener mejor retribución por su trabajo. En definitiva, la variable independiente recae sobre la satisfacción laboral de personal, debido a que, si un trabajador se le transmite o se le proporciona un mensaje claro y oportuno, ellos serán más productivos y por ende se sentirán complacidos con el trabajo realizado.

Vasquez (2015) constituyó una investigación con respecto a la *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de BOFASA*, sostuvo como principal propósito establecer si existía una similitud entre las variables de estudio, se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo correlacional, su población a estudiar constituido por 50 trabajadores de las tres áreas de la empresa, tal como, administración, despacho y almacén. Como resultado del estudio, las estadísticas demostraron que la comunicación interna se encontraba vinculada significativamente con la variable dependiente, debido a que la Sig. es menor a 0.05 y rho es igual 0.851, lo cual demuestra una dependencia alta entre dichas variables. En síntesis, las variables planteadas se encontraron relacionadas, debido a que, al existir una escasa comunicación en la empresa, esta trascendía en el desempeño del personal de la empresa.

De Jesús (2015) ejecutó un estudio sobre *El clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral*, tuvo objetivo principal especificar los elementos del clima y si influía en la satisfacción de sus trabajadores, se empleó dos enfoques, uno cuantitativo y el otro cualitativo, diseño no experimental, tipo exploratorio, su población constituida por 215 trabajadores, se aplicó una encuesta y la técnica de la observación. Como consecuencia, se obtuvo que ambas variables se relacionaban directamente.

### **2.2.2 Nacionales**

Luciano (2018) realizó una investigación en relación a la *Calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster S.A.C Independencia, 2018*, tuvo como finalidad comprobar la relación entre dichas variables. Se aplicó enfoque tipo cuantitativo, estudio descriptivo correlacional, tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, su población terminante conformada por 50 trabajadores, siendo una cantidad pequeña, se tomó la totalidad del universo, se utilizó como instrumento la escala de Likert. Como consecuencia, se obtuvo una correlación igual a 0.326, por lo cual demostró una relación muy baja, teniendo como Sig. igual a 0.01, consecuentemente, se indica que ambas variables se relacionan.

Alvarado y Villacorta (2018) ejecutaron una investigación denominada *Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año 2018*, dispuso como principal propósito comprobar la correlación entre las variables previamente expuestos sobre el personal de trabajo, enfoque cuantitativo, diseño del estudio no experimental, se aplicó una encuesta escala tipo Likert, la población estudiada estuvo constituida por 40 docentes del centro educativo. Como resultado del estudio, debido a que la Sig. es igual a 0.975 y rho es igual a 0.005 entre dichas variables. Se concluye que las variables no tienen relación.

Silva (2017) realizó una investigación denominada *Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara, año 2017*, tuvo como finalidad comprobar la correlación entre dichas variables, se empleó enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, se estableció una población de 40 trabajadores del centro educativo, se utilizó como instrumento la escala de Likert. Como resultado del estudio, la comunicación que se manifiesta por medio de los docentes es alta, a causa de que están en constante aprendizaje por el trabajo que desempeñan. Por otro lado, debido a que la Sig. es igual a 0,400 y su correlación es igual a 0,199, lo cual demuestra una dependencia escasa o nula. En síntesis, las variables estudiadas no guardan relación.

Cuba (2017) realizó un estudio sobre la *Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista Ayacucho 2017*, la finalidad fue comprobar la correlación entre las variables previamente expuestos, tuvo como enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional, su población fue constituido por 30 colaboradores, siendo una cantidad pequeña, se tomó la totalidad del universo, utilizaron como técnica la escala de Likert. Como resultado del estudio, debido a que la Sig. es igual a 0.01 y la rho es igual a 0.60, lo cual determina una dependencia fuerte entre dichas variables. Se concluye que las variables se encuentran relacionadas.

Arias y Arias (2014) ejecutaron un estudio titulado *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del Sector Privado*, el principal propósito coexistió estudiar las relaciones entre la variable independiente y la satisfacción, se determinó un enfoque cuantitativo, tipo correlacional, su población

establecido de 45 colaboradores, se utilizó como instrumento un cuestionario. Como resultado, indican que existen relaciones ponderadas no demostrativas por medio de las variables estudiadas, no obstante, se evidenció que dentro de las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento constan de relaciones consistentes, demostrativas en base a la satisfacción laboral, al mismo tiempo, se hallaron disconformidades demostrativas entre las mujeres y varones, a través del grado de conocimiento y del puesto de trabajo del personal analizado. Resumiendo lo planteado, indican que efectivamente las variables estudiadas tienen relación, pero de manera moderada, mas no significativa.

### **2.3 Marco conceptual**

#### **Comunicación interna**

En otras palabras, la comunicación interna, ya sea entendida como algo positivo o negativo dentro del ámbito laboral, es siempre trascendental, porque involucra varios aspectos que de una u otra forma influye en la comunicación. Por esta razón, es inalcanzable lograr buenos resultados, si es que no se establece una comunicación oportuna en la organización, por lo tanto, se debe aplicar diversas herramientas tecnológicas, que sirvan para poder comunicarse de manera efectiva y eficaz, basándose en varios aspectos y no solo en uno. Por otro lado, se debe dar mayor importancia al primer mensaje que se transmite mediante el emisor, para poder verificar y comprobar si se comunicó adecuadamente y poder evitar inconvenientes, ya sea mediante, el uso de los medios tecnológicos, lo cual servirá como una táctica para la interacción entre el personal de trabajo (Tessi, 2011).

Ayudará a determinar la importancia que tiene esta disciplina como parte de una estrategia de comunicación, ya que evaluará qué tipos de medios digitales son utilizados en la empresa y si están bien ejecutados, de lo contrario, se deberá implementar medios tecnológicos que faciliten la interacción del personal, que sean bien ejecutados y entendidos por todos los integrantes de la empresa odontológica. Con la finalidad de que el empleado se sienta complacido con su área de trabajo, mediante una comunicación efectiva.

En efecto, la comunicación interna se basa en la interacción con el personal que trabaja en la empresa, lo cual tienen la finalidad de mostrar una imagen responsable dentro de la empresa, para así poder evitar un deterioro de la imagen interna a la externa, que

perjudique a la empresa en un tiempo prolongado. Por esta razón, se debe desarrollar una identidad de la empresa, para con los trabajadores, en base a su cultura y costumbres previamente establecidas, en consecuencia, los trabajadores se verán reflejados en ello satisfactoriamente, brindando una imagen apropiada externa de la empresa. Consecuentemente, se tiene que evaluar si la comunicación interna se está ejecutando oportunamente, para un adecuado entendimiento (Ongallo, 2007).

Aplicar una correcta comunicación interna en la empresa odontológica, ayudará a que esta perdure en el tiempo y se vea reflejada en una imagen apropiada de la empresa, por medio del perfil de los trabajadores de la empresa, a través de su identidad corporativa, cultura y costumbres. Asimismo, mediante la eficiencia adecuada de los trabajadores, al momento de interactuar o comunicar algo importante.

En otras palabras, la comunicación pertenece a todos los que conforman una empresa, ya sea desde la alta gerencia hasta los empleados. La empresa, busca lograr tener un ambiente apropiado, en donde no haya diferencias y que estén integrados todos los involucrados, para poder, aumentar la motivación en los trabajadores, mediante la interacción o comunicación que se debe dar en la empresa. Teniendo como resultado una alta productividad, con eficiencia y eficacia, ahorrando recursos, para tener una efectividad oportuna, ya sea en una empresa, institución u otro. (Enrique, Madroñero, Morales, y Soler, 2008).

Toda interacción se da desde una comunicación oportuna, la cual se establece cuando ambas partes se comunican y se entienden efectivamente. Aplicando una eficaz comunicación dentro de la organización odontológica, dará como resultado un adecuado ambiente laboral, por lo tanto, ayudará para poder incrementar la motivación de los empleados, lo cual, es un factor importante porque aumentará también la productividad, mediante la implementación de la eficiencia y la eficacia, minimizando costos para la empresa.

La comunicación es un sistema de acciones aplicadas, ya sea mediante diversos tipos de empresa que existan, con el objetivo de crear y sostener una adecuada interacción entre los trabajadores y los jefes, mediante la aplicación de herramientas de comunicación,

que faciliten la interacción, para poder mantenerlos comunicados, informados e integrar a todos a un solo objetivo organizacional. Asimismo, motivarlos para que puedan realizar su trabajo adecuadamente y satisfactoriamente, con la finalidad de lograr sus objetivos personales con éxito y también puedan cumplir con las estrategias de la empresa (Fernández, 2014).

Beneficiará a poder crear y mantener una oportuna relación con los trabajadores de la empresa odontológica, y, además, permitirá tenerlos motivados, al poder crear un adecuado ambiente laboral, con la finalidad, de poder cumplir con los objetivos establecidos. Aplicando también un correcto medio de comunicación, ya sea digital, oral, verbal y no verbal, ayudará a que la empresa se mantenga siempre comunicada y por ende el personal se sienta satisfecha al ser escuchado.

Lo más importante en la comunicación, son los parámetros adecuados y el grado de comunicación del personal y de los procedimientos establecidos por parte de la empresa, debido a que, están profundamente interrelacionados. Asimismo, la comunicación, es un elemento básico para alimentar la administración del personal, por lo tanto, esto requiere de una variedad de medios y herramientas de comunicación que faciliten la interacción y el entendimiento de los trabajadores de la empresa (GJ Comunicaciones, 2014).

Ayudará a conocer los medios de comunicación más utilizados en las empresas, para luego aplicar la más apropiada herramienta de comunicación en la empresa a estudiar, a fin de, poder administrar al personal oportunamente, mediante los canales de comunicación.

### **Satisfacción laboral**

El autor hace mención que el término de satisfacción laboral ocurre cuando un empleado se siente complacido, contento y entusiasmado de haber logrado algo que tiene mucha importancia para él, esto conduce a que el trabajador tenga un estado emocional satisfecho, lo cual hace a que tenga un desempeño favorable. Asimismo, se podrá obtener mediante la satisfacción laboral, un trabajador creativo, innovador, y proactivo, para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización (Wicker, 2011).

Tener un empleado satisfecho en la empresa odontológica, permitirá que tenga un estado emocional idóneo, lo cual permitirá a que trabaje bien, con una actitud positiva, lo cual favorecerá a la empresa, ya que esto permitirá la interrelación entre los compañeros de trabajo, teniendo como resultado un adecuado desempeño laboral. Por lo tanto, esto favorecerá también a la empresa para incrementar la productividad.

La satisfacción laboral se refiere si el trabajador se siente bien o mal en su puesto de trabajo, si efectivamente están complacidos por la realización de sus tareas. De tal forma, si les gusta lo que hacen, estarán satisfechos, de lo contrario, insatisfechos. Por otro lado, la complacencia de un trabajador, se evidencia mediante la actitud y comportamiento que manifiesta en su puesto de trabajo (Spector, 1997).

Permitirá evaluar mediante la actitud y el comportamiento del trabajador, y verificar si efectivamente se siente complacido en su puesto de trabajo, dado que, al tener colaboradores satisfechos, trabajarán mejor, estarán más comunicados y serán más productivos. Cabe recalcar que, este aspecto de las actitudes es importante a tener en cuenta, para poder ver a quienes les gusta o no su área de trabajo y si están trabajando adecuadamente.

Los autores hacen mención que un trabajador se siente complacido al momento que haya cumplido todas sus aspiraciones en un momento dado. Consecuentemente, una persona siempre quiere tener o cumplir con todas sus expectativas y querer un poco más. Por otro parte, una insatisfacción en el centro de trabajo, es importante evaluarla, ya que permitirá resolver algún tipo de problema que pueda estar perjudicando a toda la empresa, con la

finalidad de poder rescatar, es decir, ese problema, volverlo en una estrategia para la empresa (Landy y Conte, 2010).

La empresa odontológica deberá satisfacer el nivel de aspiración de los trabajadores, dándoles buenas oportunidades laborales, capacitaciones, beneficios, reconocimientos, una adecuada comunicación, lo cual motiven al trabajador para un desempeño laboral idóneo. Por otro lado, la empresa odontológica, deberá convertir esa necesidad insatisfecha encontrada, en una táctica o estrategia para motivar más a los trabajadores.

Indican que la satisfacción laboral es una capacidad positiva, y que se encuentra dentro del conocimiento de la actitud. Asimismo, esto también incluye los aspectos intelectuales y también de la conducta del trabajador. Por otro lado, las personas se sienten complacidas, en su puesto de trabajo, cuando, ellos observan a otras personas que no se sienten adecuadamente satisfecho en sus puestos de trabajo (Furaker, Hakansson, y Karlsson, 2012).

Tal como se observa, la actitud de un trabajador dentro de la empresa, importa mucho en la satisfacción y el desempeño en sus puestos de trabajos. Por lo tanto, se deberá a tener a en cuenta de la actitud del trabajador, es decir, evaluar si presenta una actitud positiva, para cumplir con el propósito de la organización, por lo contrario, analizar y conversar con el trabajador, si fuera necesario, para averiguar el porqué de su insatisfacción.

En otras palabras, la variable dependiente es el comportamiento que posee una persona, en el entorno laboral. Asimismo, esta esta actitud es afectada por la apreciación que tiene el trabajador, para con su puesto de trabajo. Por otro lado, se debe considerar que el puesto trabajo sea el adecuado y oportuno para el trabajador. Se puede señalar, que la satisfacción esta descrita por siete factores que influyen en el trabajador, lo cual son muy importante a tener en cuenta (Palma, 1999).

Se deberá evaluar oportunamente las actitudes del trabajador y verificar si el puesto de trabajo se adecua mediante sus actitudes mostradas. Los factores planteados por la autora, ayudará a tener un análisis a profundidad, para poder determinar si los empleados están satisfechos.

## **2.4 Empresa**

### **2.4.1 Descripción de la empresa**

#### **Historia**

Esta organización odontológica es 100% peruana, que se inició en el rubro odontológico, por un Doctor muy reconocido en el Perú; luego de que ejerciera la carrera odontológica durante el periodo de 20 años. Al mismo tiempo, fue motivado por la formación comercial heredada de un familiar muy cercano, por esta razón, lo llevo a explorar en el ámbito de los negocios.

Actualmente, cuenta con más de 50 años en el mercado y son líderes en la comercialización y distribución de productos odontológicos. Cuentan con una oficina principal en Lima y una gama de tiendas a nivel nacional. Brindando siempre una calidad de servicio y atención personalizada basados en la perfección y profesionalismo de personas, que están siempre en contante capacitación y formación, con el propósito, de satisfacer la demanda de los clientes. Asimismo, cuentan con la norma ISO 9001, la cual se basa en perfeccionar los productos y servicios que brinda la organización. Además, cuentan con un software informático empresarial llamado SAP que ayuda a establecer y automatizar los recursos de la empresa.

#### **Misión**

Ofrecer productos y equipos odontológicos de alta calidad y excelencia, brindando un servicio de atención personalizada al cliente, asociados con profesionales.

#### **Visión**

Ser reconocidos como la principal organización de productos y equipos odontológicos, brindado siempre calidad y excelencia.

### **2.4.2 Marco legal de la empresa**

Está constituida bajo la denominación Sociedad Anónima (S.A.) y se encuentra formalmente inscrita en la SUNAT.

### **2.4.3 Actividad económica de la empresa**

La organización pertenece al rubro odontológico, se dedica a la comercialización y distribución de productos dentales, ventas al por menor de artículos de farmacia, de tocador y ventas al por mayor de otros productos.

### **2.4.4 Información tributaria de la empresa**

Establecida en el Régimen General, debido que es una persona jurídica y realiza acciones empresariales. Consecuentemente, para este régimen no consta de un mínimo de ingresos o compras, pueden manifestar cualquier especie de comprobantes y asumen en pagar dos tributos de forma periódica, tal como es, el IR y el IGV.

### **2.4.5 Proyectos actuales**

En la actualidad, la empresa odontológica viene logrando excelentes resultados, por lo que, al presente cuenta con una oficina principal y siete sucursales a nivel nacional. Como resultado de este crecimiento, la empresa, se ha proyectado en abrir una sucursal en la Provincia de Arequipa y otra en Chiclayo, con la finalidad, de captar y poder llegar a más clientes potenciales. Del mismo modo, se ha proyectado en seguir haciendo conferencias para poder dar a conocer la calidad y servicio de sus productos odontológicos.

### **2.4.6 Perspectiva empresarial**

Prospectivamente, la empresa odontológica, desea seguir siendo líder en la comercialización y distribución, productos dentales, llegando así a más provincias a nivel nacional, siendo reconocidos constantemente por la calidad que ofrece de sus productos y servicios. Brindando siempre profesionalismo de su capital humano.

**CAPÍTULO III**  
**MÉTODO**

### **3.1 Tipo, nivel, diseño y método**

#### **Enfoque**

Enfoque cuantitativo, constituye un conjunto de elementos que se encuentran organizados, tienen un orden, a fin de demostrar una supuesta información. Está formado por fases, tiene una secuencia y no se debe excluir un paso. Asimismo, se inicia desde una idea, hasta construir un marco teórico (Hernández y Mendoza, 2018). Sirvió para poder obtener información actual, racional y concisa para la investigación, con el propósito de dar una solución al problema.

#### **Tipo**

Tipo sustantiva o básica, se apoya en la teoría, lo cual indica que proporcionará ampliar más la información, mediante la aplicación de un método científico, a fin de, poder analizar y dar solución a complicaciones que se puedan establecer (Arotoma & Vallejos, 2005). Se aplicó para poder apoyarse en un contexto teórico en base a la investigación, lo cual, ayudó a corregir el problema de la investigación, mediante la aplicación de un método científico.

#### **Nivel**

Este nivel de tipo correlacional, tiene como objetivo, relacionar dos o más variables y evidenciar si evidentemente guardan relación o similitud (Hernández y Mendoza, 2018). La utilidad de esta investigación, ayudó a evidenciar si guarda relación entre las variables estudiadas, sirvió para poder evidenciar si efectivamente existen problemas que se derivan de una variable a la otra, para poder establecer algún tipo de solución.

#### **Diseño**

El diseño descriptivo correlacional, permite ver la correlación que existe entre las variables estudiadas. Esta correlación puede dar como resultado positivo o negativo. Consecuentemente, se debe aplicar hipótesis, para poder comprobar si efectivamente es cierto o no, según lo planteado en el trabajo de investigación (Sánchez y Reyes, 2006). Sirvió para poder establecer qué tipo de similitud existe entre las dos variables de estudio en base al comportamiento de la otra variable.

## Método

La particularidad del método hipotético deductivo o contrastación de las hipótesis, radica en determinar con exactitud si es verdad o falso las hipótesis planteadas, lo cual, no se puede verificar directamente, debido que contiene enunciados usuales y aspectos teóricos. Luego, a partir de los resultados de las hipótesis, se debe deducir (Behar, 2008). Sirvió para poder detallar lo planteado desde la percepción, basándose en los resultados de las hipótesis contrastadas.

## 3.2 Variables y dimensiones

### Comunicación interna

Es importante tener en cuenta que, si bien las líneas de acción a nivel de comunicación del recurso humano o de procedimientos se identifican como ramas independientes, están íntimamente relacionadas entre sí. Las comunicaciones son necesarias para alimentar la gestión del recurso humano y para ello, requiere de una plataforma de canales y medios de comunicación. (GJ Comunicaciones, 2014, p.18)

Tabla 1

#### *Operacionalización de la variable comunicación interna*

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
Recurso Humano	I1: Responsabilidades del cargo I2: Liderazgo I3: Autoridad y autonomía I4: Planes de desarrollo personal y profesional. I5: Reconocimientos I6: Capacitaciones y sesiones formativas I7: Retiro Laboral	1-34	TED (Totalmente en desacuerdo)	
Cultura Organizacional	I1: Sentido de pertenencia I2: Clima organizacional I3: Motivación I4: Valores I5: Imagen interna y externa	35-60	ED (En desacuerdo) NAND (Ni acuerdo ni en desacuerdo)	Alta Media Baja
Diseño Organizacional	I1: Flujos de comunicación I2: Procesos I3: Reuniones I4: Equipos de trabajo I5: Información, datos y almacenamiento	61- 90	DA (De acuerdo) TDA (Totalmente de acuerdo)	
Comunicaciones y tecnologías de la información	I1: Web I2: Intranet I3: Correo Electrónico I4: Redes Sociales	91-104		

## Satisfacción Laboral

Palma (1999) Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

Tabla 2

### *Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>
Condiciones Físicas y/o Materiales	I1: Iluminación I2: Ruido I3: Temperatura I4: Humedad	1-5		
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	I1: Administración de sueldos y salarios I2: Condiciones legales de trabajo I3: Incentivos	6-9	(TA) Totalmente de acuerdo	Alta
Políticas Administrativas	I1: RIT I2: Políticas de recursos humanos I3: Políticas de despidos	10-14	(A) De acuerdo  (I)Indeciso	Parcial Satisfacción Laboral  Regular
Relaciones Sociales	I1: Relación interpersonal I2: Cultura organizacional I3: Clima organizacional	15-18	(D)En desacuerdo	Parcial Insatisfacción Laboral
Desarrollo Personal	I1: El entrenamiento o coaching I2: Retroalimentación I3: Ascensos	19-24	(TD) Totalmente en Desacuerdo	Baja
Desempeño de Tareas	I1: Desarrollo de habilidades I2: Creatividad	25-30		
Relación con la Autoridad	I1: Gestión flexible y racionalizada I2: Relación con la dirección	31-36		

## **Dimensiones de la comunicación interna**

### **Recurso Humano**

Son todos los individuos que se encuentran involucrados en una empresa, las cuales tienen habilidades para elaborar y producir una tarea en específica, de manera apropiada, con respecto a sus acciones, tareas encomendadas, las cuales deben ejecutarse por orden de su jefe inmediato (GJ Comunicaciones, 2014).

### **Responsabilidad del cargo**

Es la capacidad de compromiso que toda persona posee está a cargo de un grupo de personas, consecuentemente al tener el mando sobre las personas, tiene el derecho de reconocer y admitir si existiera algún error. Asimismo, esto implica tener un adecuado liderazgo, para poder determinar lo que se ejecutará e influir en las personas en base a un objetivo en común (GJ Comunicaciones, 2014).

### **Liderazgo**

Son las aptitudes, competencias y habilidades que tiene una persona para incidir en un contexto dado, esto se ejecuta a partir de la interacción entre dos personas, con el propósito de cumplir con el objetivo organizacional (Fernández, 2014).

### **Autoridad y autonomía**

La autoridad se manifiesta de manera formal y esta deberá ser justificada de un administrador para poder tomar una adecuada decisión, asimismo, se deberá ejecutar órdenes y asignar tareas algún trabajador (Daft, 2004).

### **Planes de desarrollo personal y profesional**

Cuando la empresa invierte en su personal, es decir desarrolla adecuadamente todo su potencial del trabajador, la empresa también se está beneficiando, debido a que el trabajador es el factor o recurso más importante de toda organización, porque es el que conoce y ejecuta todos los procedimientos oportunamente. Por ello, es importante formar al personal en el ámbito profesional, como, por ejemplo, en la obtención de grados de estudios (GJ Comunicaciones, 2014).

**Reconocimientos**

Estas pueden ser como un sueldo, incentivos, que reflejen el valor del trabajador por haber desarrollado un oportuno trabajo. Asimismo, esto sirve como impulso motivador, para que el trabajador se desempeñe adecuadamente y sea más productivo (Chiavenato, 2015).

**Capacitaciones y sesiones formativas**

Las capacitaciones es un medio en el cual ayuda y orienta al trabajador a aprender y adquirir nuevos conocimientos en un tiempo determinado, lo cual, se ejecuta en un entorno propiamente elaborado, para que le trabajador pueda educarse adecuadamente, desarrollando su potencial al máximo (Ibáñez, 2011).

Las sesiones que forman a un trabajador, ya sea mediante el desarrollo profesional o personal de los trabajadores, se hacen mediante talleres que se ejecutan en el centro laboral, con la finalidad de implementar temas que beneficien a fortalecer y empoderar a la empresa. Estos programas se encarga el área de RR.HH. para una adecuada sesión (GJ Comunicaciones, 2014).

**Retiro Laboral**

Estas se ejecutan cuando el trabajador deja de laborar en su puesto de trabajo, estas se pueden dar por varios motivos. Asimismo, la empresa deberá seguir con las formalidades que se establece en la legislación laboral. Seguidamente, la empresa deberá entregar un certificado dentro del plazo de 48 horas, cuando el colaborador haya dejado de trabajar. (Ibáñez, 2011).

**Cultura Organizacional**

Son los valores, creencias y costumbres que viene ejerciendo la organización. Asimismo, constan de prácticas comunicativas que establecen desde el ámbito administrativo, psicológico y moral. La interacción que se da mediante la comunicación organizacional, el respeto a libertad de expresión y a la ayuda que se pueda ejercer mediante la organización para con el empleado (GJ Comunicaciones, 2014).

### **Sentido de pertenencia**

Esta se relaciona en base a la identidad histórica de la organización, las cuales son la historia y logros de la empresa, crisis que en algún momento tuvo la organización. También, existe la identidad estructural, están se establecen mediante la misión, valores, políticas corporativas. Por último, está la identidad proyectada, que se determina mediante la visión y dirección estratégica (GJ Comunicaciones, 2014).

### **Clima organizacional**

Se mide mediante las percepciones que se da en un lugar de trabajo, por ejemplo, la confianza que se da en el entorno, la calidez con que se trata al personal de trabajo (Fernández, 2014).

### **Motivación**

Se establece mediante los factores internos, estas pueden ser logros realizados en la empresa, asimismo, también existe factores externos, como son los incentivos monetarios, las cuales, favorecen en la productividad. Por lo tanto, los gerentes tienen la obligación de implementar este factor ya que beneficia a ambas partes (Daft, 2004).

### **Valores**

Son principios que mide el comportamiento del ser humano, esta se determina en base al tipo de organización, ya que de ellos se podrá disponer y proceder a actuar adecuadamente (Fernández, 2014).

### **Imagen interna y externa**

La imagen interna de la organización se establece mediante las condiciones y potencialidades de la empresa, estas pueden ser culturales, también como sociales.

En cambio, la imagen externa, son todas las cualidades de la organización que son descritas y valoradas, de forma positiva o negativa (Mouriz, 2007).

### **Diseño Organizacional**

Por otro lado, es importante rescatar los medios de comunicación que se puedan establecer en una organización, ya que ayudan a establecer una adecuada comunicación. Asimismo, estas pueden ser; como la comunicación horizontal, que se puede dar la interacción por todas las áreas de una empresa, la comunicación vertical; que implica la comunicación desde la

alta gerencia hasta el colaborador, y, por último, la comunicación ascendente, que implica la interacción desde el colaborador hasta la alta gerencia (GJ Comunicaciones, 2014).

### **Flujos de comunicación**

Para establecer una adecuada comunicación en las organizaciones, es necesario aplicar la comunicación vertical; relación entre el jefe y subordinado, comunicación horizontal, relación entre las diversas áreas, comunicación descendente, relación entre el jefe y empleador, comunicación ascendente, relación entre el empleado y el jefe (GJ Comunicaciones, 2014).

### **Procesos**

La comunicación es un proceso de información y conocimientos, por lo cual, se establece mediante el uso de imágenes, palabras y gráficos, entre otros (Ongallo, 2007).

### **Reuniones**

En este aspecto es importante aportar información de cualquier tipo de tema en base al trabajo, con la finalidad de establecer debates y proponer medidas o soluciones (GJ Comunicaciones, 2014).

### **Equipos de trabajo**

Son las personas que se organizan para poder ejecutar un trabajo en común, para poder lograr el objetivo deseado. Esto se conforma mediante las metas establecidas y se pueden ejecutar mediante los conocimientos, habilidades y competencias de las personas involucradas (GJ Comunicaciones, 2014).

### **Información, datos y almacenamiento**

La información son fundamentos o datos que se han transformado en un contenido importante y ventajoso para el que recibe la información. En cambio, los datos; son hechos, pero aun no procesados, ni tampoco examinados y el almacenamiento de datos se utiliza para guardar una información importante (Daft, 2004).

## **Comunicaciones y tecnologías de la información**

La comunicación es muy importante hoy en día, ya que las empresas lo establecen como una estrategia organizacional, por lo tanto, estas se pueden dar, escrito, oral, visual, entre otros. Asimismo, cabe rescatar que, por lo cambios tecnológicos, existe diversos medios, tal como; la web, intranet corporativo, correo electrónico y las redes sociales, las cuales hacen una interacción rápida y eficaz al momento de enviar un mensaje (GJ Comunicaciones, 2014).

### **Web**

Es una herramienta tecnológica, que consta de un contenido de interés general, para todas las personas, asimismo, como los trabajadores y el personal ejecutivo. Este medio permite expandir la información de la organización a todo el público (GJ Comunicaciones, 2014).

### **Intranet**

Es un medio de comunicación interna que implementa la tecnología y el internet, con la finalidad de que se use en la organización (Daft, 2004).

### **Correo electrónico**

Es un medio que aplican las organizaciones para la transferencia de mensajes, consta de una rapidez y confidencialidad. Los mensajes están internamente conectados con todos los trabajadores de la organización, lo cual resulta una herramienta importante en la comunicación interna de una empresa (Publicaciones Vértice S.L., 2008).

### **Redes Sociales**

Es un medio tecnológico rápido y eficaz que sirve para comunicar a clientes internos de la empresa, debido a que repercutirá de manera favorable en el sentido de pertinencia. Por otro lado, este medio se ha vuelto un medio efectivo, debido a su rápida transmisión de mensaje y herramienta fácil de utilizar. Asimismo, esto mantiene al personal interno bien informado (GJ Comunicaciones, 2014).

## **Dimensiones de la satisfacción laboral**

### **Condiciones Físicas y/o Materiales**

Estas condiciones laborales, ya sean físicas, como, por ejemplo; el espacio de un área de trabajo, la iluminación que pueda establecerse en una empresa debe ser la más apropiada, a fin de, que el personal este complacido en su entorno laboral, los muebles ergonómicos que brindan las empresas, deberán ser cómodas, ya que los trabajadores permanecen sentados alrededor de 8 horas diarias, por lo tanto, necesitan un área cómoda donde trabajar y así poder evitar algún tipo de enfermedades (Palma, 1999).

### **Iluminación**

Este aspecto es de gran importancia debido a que incurre en el área de trabajo, asimismo, esta no solo se basa en la cantidad que se pueda a establecer en un ambiente, sino lo adecuado y lo esencial, con la finalidad de que no perjudique al trabajador (Chiavenato, 2007).

### **Ruido**

Se refiere al sonido que se pueda establecer en un área de trabajo, estas pueden ser poco satisfactorias, las cuales hacen que disminuya el desempeño del trabajador, asimismo, esto también repercute en la salud del colaborador, a que con el tiempo tenga problemas de audición (Chiavenato, 2007).

### **Temperatura**

Son condiciones ambientales que se dan en un entorno específico, lo cual, se deberá ejecutar una apropiada temperatura en el área de trabajo, de lo contrario, el trabajador no podrá desempeñarse satisfactoriamente (Chiavenato, 2007).

### **Humedad**

Este aspecto es de gran importancia en un área de trabajo, debido a que, si no se ejecuta adecuadamente, perjudicará la salud del colaborador, ya que podría padecer enfermedades por el ambiente establecido, por lo tanto, no podrá desempeñarse adecuadamente (Chiavenato, 2007).

**Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

Son aspectos que hacen sentir satisfecho al trabajador, ya sea mediante la complacencia de los incentivos económicos, bonificaciones, estabilidad laboral, ya que al tener un contrato permanente el trabajador se sentirá satisfecho al momento de trabajar, porque no estará preocupado con respecto algún despido que pueda prevalecer. Asimismo, el cumplimiento de pagos extras, es un aspecto que hoy en día importa demasiado al trabajador, ya que da por resultado en los trabajadores se respete sus derechos laborales (Palma, 1999).

**Administración de sueldos y salarios**

Se establecen mediante normas y procesos que busca mantener la estructura de salarios, de forma igualitaria en la empresa. Esta estructura de retribuciones tiene que ser equitativa con respecto a cada puesto que se encuentran en una organización (Chiavenato, 2007).

**Condiciones legales de trabajo**

Estas son establecidas por las organizaciones, tal como, la jornada semanal, horario de entrada y salida, horario de almuerzo, días feriados, contratos de trabajo, políticas de despido, entre otros (Chiavenato, 2007).

**Incentivos**

Son estímulos o recompensas que establece la organización a sus trabajadores, por haber realizado un trabajo. Estas pueden ser; premios, línea de carrera, estabilidad de trabajo, elogios, entre otros (Chiavenato, 2007).

**Políticas Administrativas**

Se refiere a las normas que constituyen las organizaciones, para poder establecer un orden dentro de la empresa y regular adecuadamente a los trabajadores, para que trabajen oportunamente y por ende estén más organizados (Palma, 1999).

**RIT**

El RIT es un reglamento que deben implementar todas las empresas que tengan a partir la cantidad de 100 trabajadores. Este reglamento norma los procedimientos que debe ejecutar cada trabajador. La empresa, está en la obligación de proveer un ejemplar de RIT, luego que el MTPE, lo haya aprobado (Ibáñez, 2011).

**Políticas de recursos humanos**

Están constituidas por RR.HH., a fin de evitar que hagan algún comportamiento inadecuado, que desprestigie a la empresa. Por lo tanto, estas servirán como guía de acción dentro del área de trabajo (Chiavenato, 2007).

**Políticas de despidos**

Estas políticas al momento de aplicar dentro de la organización, se deberá ejecutar cuidadosamente, teniendo en cuenta la cantidad de personas que están implicadas en el despido, lo cual podría desfavorecer a la empresa en la producción. Por otro lado, cabe recalcar que este aspecto es la sanción más drástica que pueda tomar la empresa con un trabajador (Chiavenato, 2007).

**Relaciones Sociales**

Indica que la empresa debe estar en constante interacción con el trabajador, ya que mediante esta interrelación se podrá detectar, prever y minimizar errores que puedan afectar a la empresa. A fin de, satisfacer las necesidades del trabajador (Palma, 1999).

**Relación interpersonal**

Esta se centra en el trabajo en equipo, se dan de manera espontánea para la interacción entre personas. Son relaciones establecidas entre el ser humano, se basan en la confidencialidad, cabe recalcar que éstas no se centran en aspectos formales como, por ejemplo; en base a los puestos establecidos por un organigrama. Esta forma de interrelacionar estimula la participación y responsabilidad de las personas involucradas de los distintos niveles jerárquicos de una organización (Chiavenato, 2007).

**Cultura organizacional**

Son las interrelaciones que se establecen en base a la comunicación de la empresa, el acatamiento a la libertad de expresar una opinión y el apoyo que ejerce de la empresa hacia el empleado, las actitudes que puedan tener los trabajadores. También, se basa en las costumbres, valores, creencias que ejerce la empresa, están constituidas a base de las interrelaciones sociales que se ejecutan en el entorno administrativo y moral de la empresa (Chiavenato, 2007).

**Clima organizacional**

Factor sustancial en las relaciones sociales del ser humano y empresas. Se mide mediante las percepciones que se da en un lugar de trabajo, por ejemplo, la confianza que se da en el entorno, la calidez con que se trata al personal de trabajo (Chiavenato, 2007).

**Desarrollo Personal**

Este aspecto es de gran importancia, lo cual implica a que la empresa brinde oportunidades de realización, para que el trabajador desarrolle sus habilidades blandas o duras, a fin de, potenciar sus destrezas laborales (Palma, 1999).

**El entrenamiento o coaching**

En esta relación interviene dos personas, estas pueden ser; un líder y un trabajador, es decir el entrenador se vuelve como un coach y el trabajador es el aprendiz. El objetivo del entrenamiento es el aporte que se establece por ambas partes que se relacionan entre sí, esto se establece como un vínculo que atrae nuevos talentos, ya que mediante esta técnica el aprendiz, soluciona todas sus todas el mismo, con la ayuda de su líder (Chiavenato, 2007).

**Retroalimentación**

Esto proporciona información adicional al ser humano sobre su conducta, asimismo, ayuda a fomentar un adecuado conocimiento en una circunstancia que se especifica (Chiavenato, 2007).

**Ascensos**

Se refiere cuando una persona sube de nivel de trabajo, ya sea por la cantidad de años que viene trabajando en la empresa, o porque tiene las capacidades necesarias para efectuar ese puesto, asimismo, esto implica una proporción monetaria a su sueldo normal. Esto representa un logro de éxito y un paso para su carrera de la persona ascendida (Chiavenato, 2007).

**Desempeño de Tareas**

Se basa en la estimación que vincula el empleado con la empresa al momento de efectuar una tarea en su puesto de trabajo, es decir, analiza si ha logrado que se planteó desde un principio (Palma, 1999).

**Desarrollo de habilidades**

Son las habilidades que poseen las personas, las cualidades y conocimientos que se relacionan directamente con el desempeño laboral, se basa en un entrenamiento directamente establecido con las tareas de trabajo (Chiavenato, 2007).

**Creatividad**

Implica tener una condición y mentalidad creadora que sirva para poder prever deficiencias, implica indagar para conocer las verdaderas causas, asimismo, de poder reparar algún problema, de poder proyectar un futuro, entre otros. Con la finalidad, de mantener a la empresa en un posicionamiento ideal y estable (García, 1998).

**Relación con la Autoridad**

Es importante rescatar la comunicación que se pueda establecer en una organización, las cuales, pueden ser; la comunicación horizontal, que se puede dar por todas las áreas de una empresa, la comunicación vertical; que implica la comunicación desde la alta gerencia hasta el colaborador, y, posteriormente, la comunicación ascendente, que implica la interacción que se pueda dar entre el colaborador y la alta gerencia. Lo cual, es de suma importancia porque el trabajador se sentirá motivado, valorado, de ser escuchado por sus jefes (Palma, 1999).

**Gestión flexible y racionalizada**

Una organización para ser eficaz y eficiente deberá descartar la inflexibilidad, ya que esto genera e induce a un gran problema, al ser tan rígido en sus decisiones (García, 1998).

**Relaciones con la dirección**

Esta relación se da mediante la comunicación entre el subordinado y el empleador, de esta manera permite a que los subordinados interactúen libremente con el empleador, ya que facilitara para el cumplimiento y ejecución de las tareas, asimismo, para que puedan expresar su dudas y temores (Ongallo, 2007).

### 3.3 Población y muestra

#### Población

Se encuentra establecida por todo el universo de individuos, las cuales pueden contener diferentes características de la naturaleza (Hernández y Mendoza, 2018).

Para el estudio, se consideró una población de 90 trabajadores, conformada por una oficina principal y 3 tiendas ubicadas en una empresa odontológica en Lima 2019.

#### Muestra

Es tan solo una parte representativa del universo. Asimismo, estas se pueden dar de las siguientes maneras: infinito, es decir, no tiene población establecida y por ende se toma a la población de acuerdo a la teoría planteada y la otra es llamada finita o con reemplazo, la cual si tiene población (Velásquez y Rey, 2013).

En este estudio, la muestra aplicada fue de tipo aleatorio simple, se aplicó la presente fórmula, dando como resultado la cantidad de 74 de trabajadores de una empresa odontológica en Lima 2019.

$$n = \frac{Z^2 * N * \sigma^2}{(X - \mu)^2 * (N - 1) + Z^2 * \sigma^2}$$

n = tamaño de la muestra

$\mu$  = media de la muestra

m = media de la población

$\sigma$  = desviación estándar de la población

Z = números determinados según la tabla de valores críticos de la distribución normal estándar.

N = tamaño de la población

Reemplazando Fórmula:

n= 74

La muestra es de 74 colaboradores de la empresa odontológica.

### **3.4 Técnicas e instrumentos**

#### **Técnica**

La encuesta está basada en una secuencia de preguntas, a fin de obtener información real y confiable, la cual, se aplica a una muestra de todo el universo de individuos (Del Cid, Méndez, y Sandoval, 2015).

Se aplicó la técnica de encuesta para obtener una recolección profunda de datos y así poder obtener resultados reales.

#### **Instrumentos**

El cuestionario se establece mediante un grupo de preguntas, para poder evaluar las dimensiones e indicadores de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Se utilizó dos cuestionarios para poder evaluar las variables de estudio, el primero fue para medir la comunicación interna elaborada por el autor GJ Comunicaciones, lo cual, abarcó 104 ítems, a fin de obtener más información y el segundo cuestionario realizada por Sonia Palma fue constituido por 36 ítems.

### **3.5 Procedimiento**

- Paso 1: Se requirió de la autorización a la empresa para la ejecución del trabajo de investigación.
- Paso 2: Se aplicó los instrumentos en la empresa.
- Paso 3: Se validó y tabular los instrumentos.
- Paso 4: Se procesó los datos estadísticos.
- Paso 5: Se hizo la contrastación de hipótesis.

### **3.6 Análisis de datos**

#### **Correlación de Spearman**

Son medidas de similitud para evaluar las variables de la investigación, lo cual, están basados en rangos y jerarquías (Hernández y Mendoza, 2018).

Ayudó para medir las hipótesis contrastadas, tanto como la hipótesis general y las 7 hipótesis específicas, a fin de establecer si efectivamente guardaban relación dichas variables.

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS y DISCUSIÓN**

#### 4.1 Descripción de resultados

Tabla 3

*Frecuencia de la variable: comunicación interna*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	20	27.0
Medio	36	48.6
Alto	18	24.3
Total	74	100.0

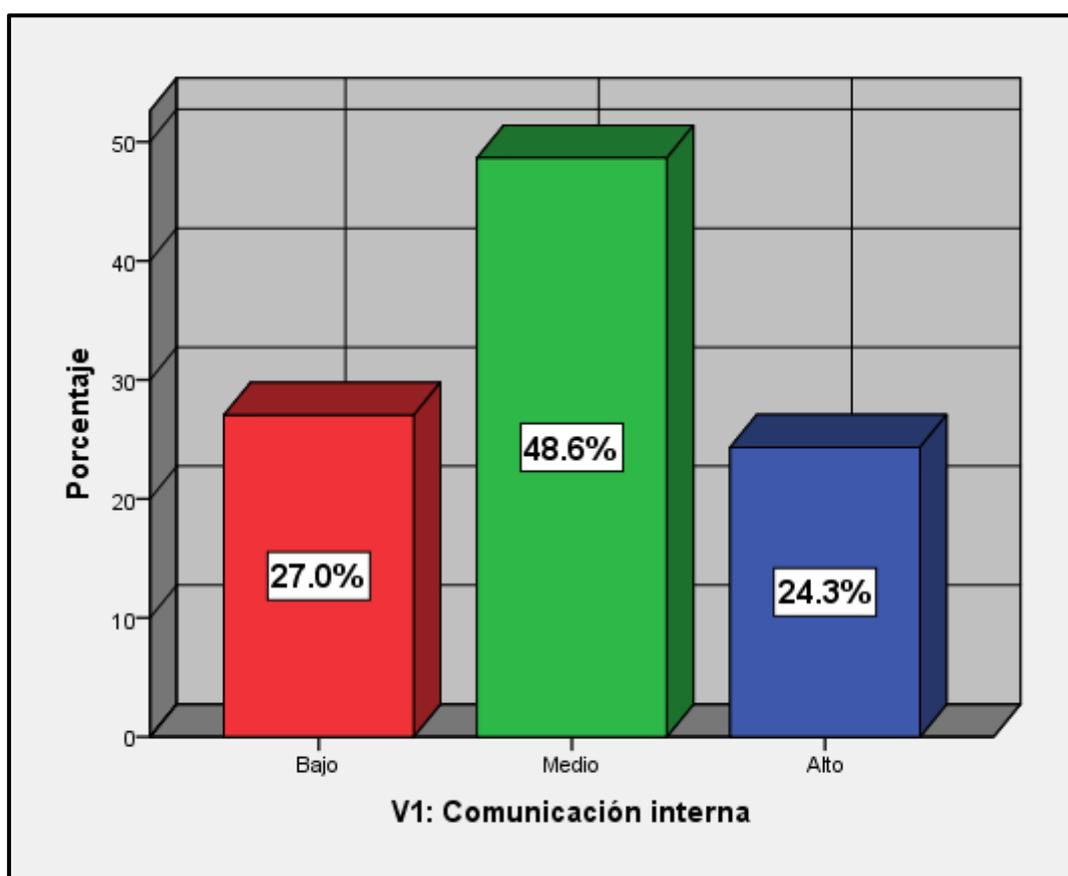


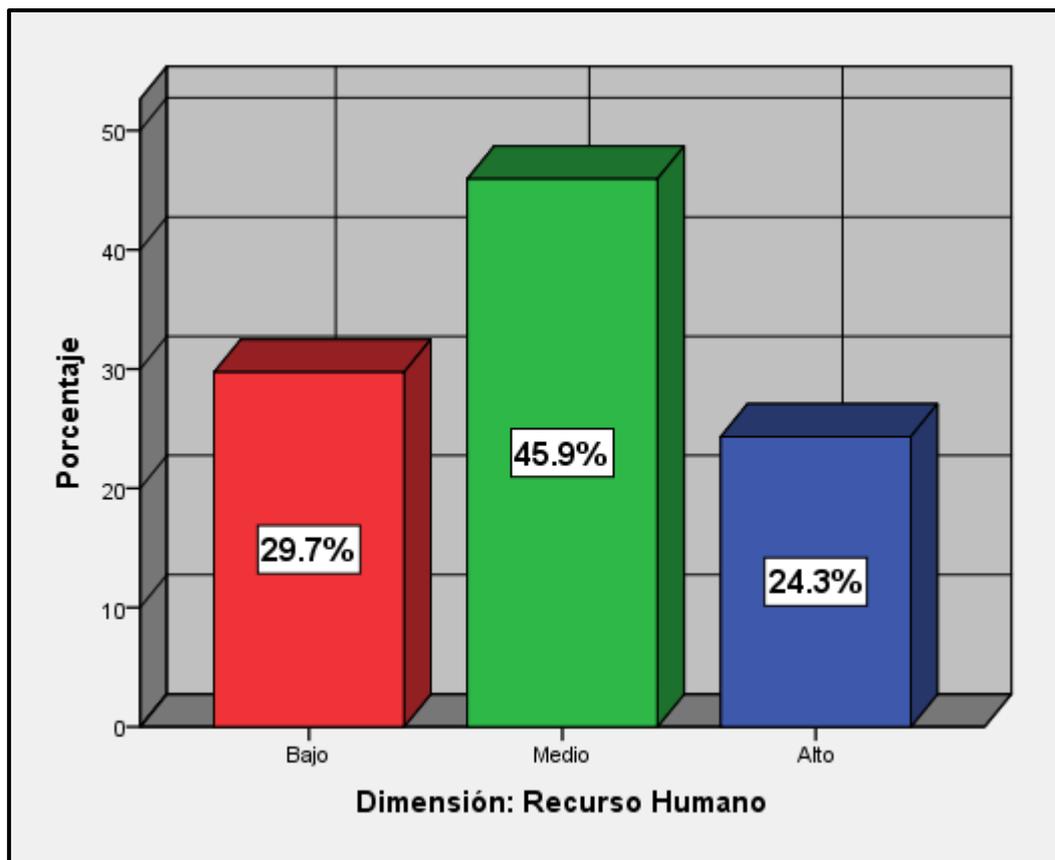
Figura 1. Gráfico de barras de la variable comunicación interna

Como resultado de la cifra adquirida en la tabla 3 y figura 1, 36 trabajadores representan el 48,6%, la cual manifiestan un nivel medio de la variable comunicación interna, debido a que no existe una adecuada interacción dentro de los diferentes flujos de comunicación.

Tabla 4

*Frecuencia de la dimensión: recurso humano*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	22	29.7
Medio	34	45.9
Alto	18	24.3
Total	74	100.0



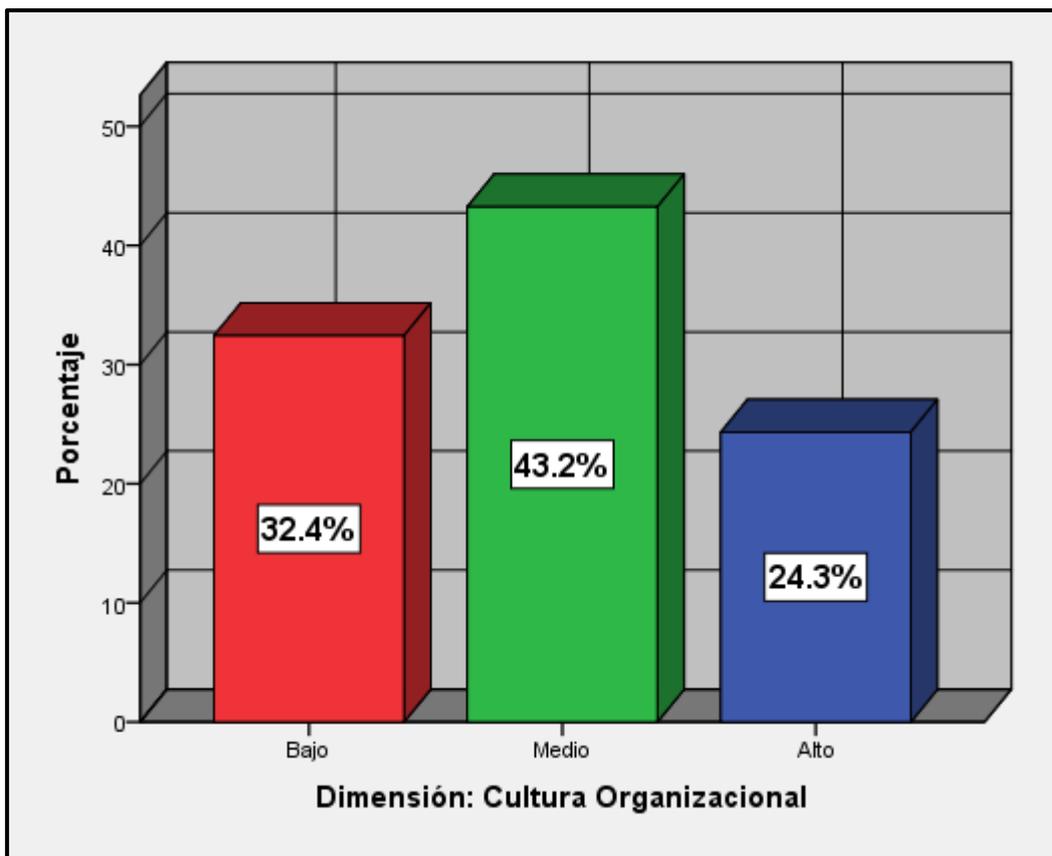
*Figura 2. Gráfico de barras de la dimensión recurso humano*

Conforme a la cifra adquirida en la tabla 4 y figura 2, 34 trabajadores representan el 45,9%, la cual muestran un nivel medio de la dimensión recurso humano.

Tabla 5

*Frecuencia de la dimensión: Cultura Organizacional*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	24	32.4
Medio	32	43.2
Alto	18	24.3
Total	74	100.0



*Figura 3. Gráfico de barras de la dimensión cultura organizacional*

Conforme a la cifra adquirida en la tabla 5 y figura 3, 32 trabajadores representan el 43,2%, la cual presentan un nivel medio de la dimensión cultura organizacional.

Tabla 6

*Frecuencia de la dimensión: Diseño Organizacional*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	20	27.0
Medio	35	47.3
Alto	19	25.7
Total	74	100.0

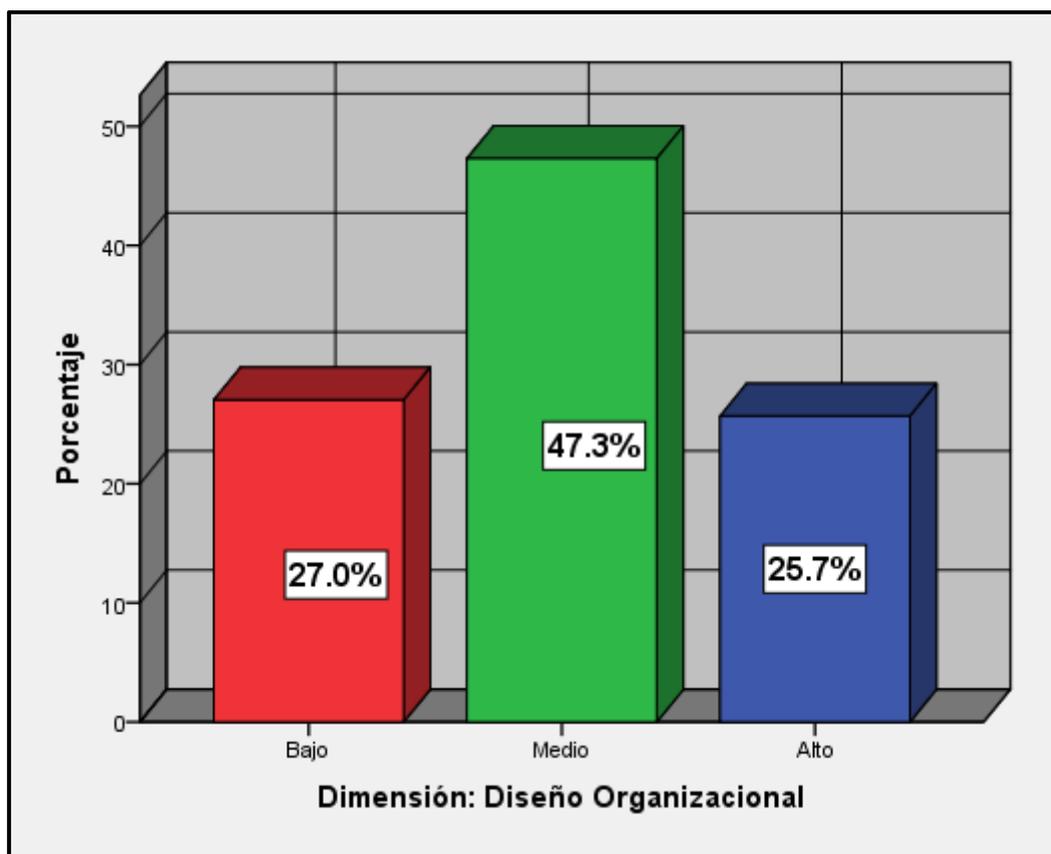


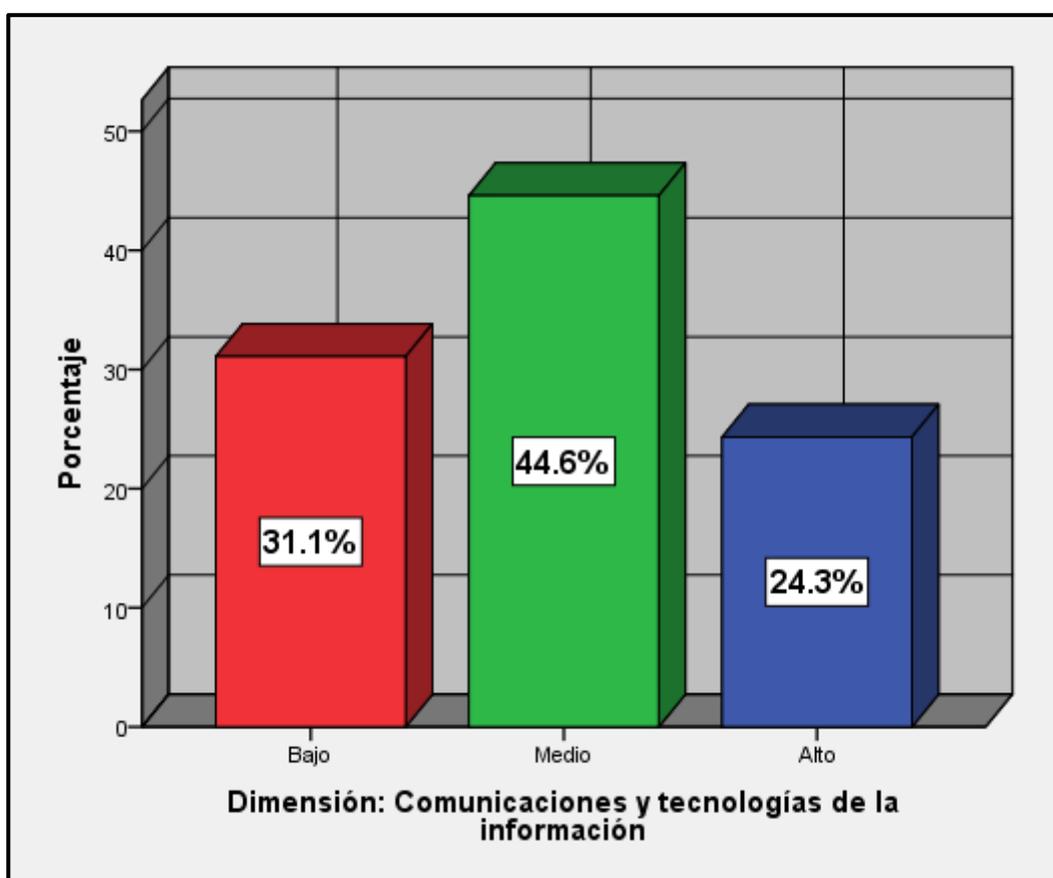
Figura 4. Gráfico de barras de la dimensión diseño organizacional

Conforme a la cifra adquirida en la tabla 6 y figura 4, 35 trabajadores representan el 47,3%, la cual manifiestan un nivel medio de la dimensión diseño organizacional.

Tabla 7

*Frecuencia de la dimensión: Comunicaciones y tecnologías de la información*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	23	31.1
Medio	33	44.6
Alto	18	24.3
Total	74	100.0



*Figura 5.* Gráfico de barras de la dimensión comunicaciones y tecnologías de la información

Conforme a la cifra adquirida en la tabla 7 y figura 5, 33 trabajadores representan el 44,6%, la cual muestran un nivel medio de la dimensión comunicaciones y tecnologías de la información.

Tabla 8

*Frecuencia de la variable: Satisfacción Laboral*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Baja	27	36.5
Parcial insatisfacción laboral	19	25.7
Regular	24	32.4
Parcial satisfacción laboral	4	5.4
Alta	0	0.00
Total	74	100.0

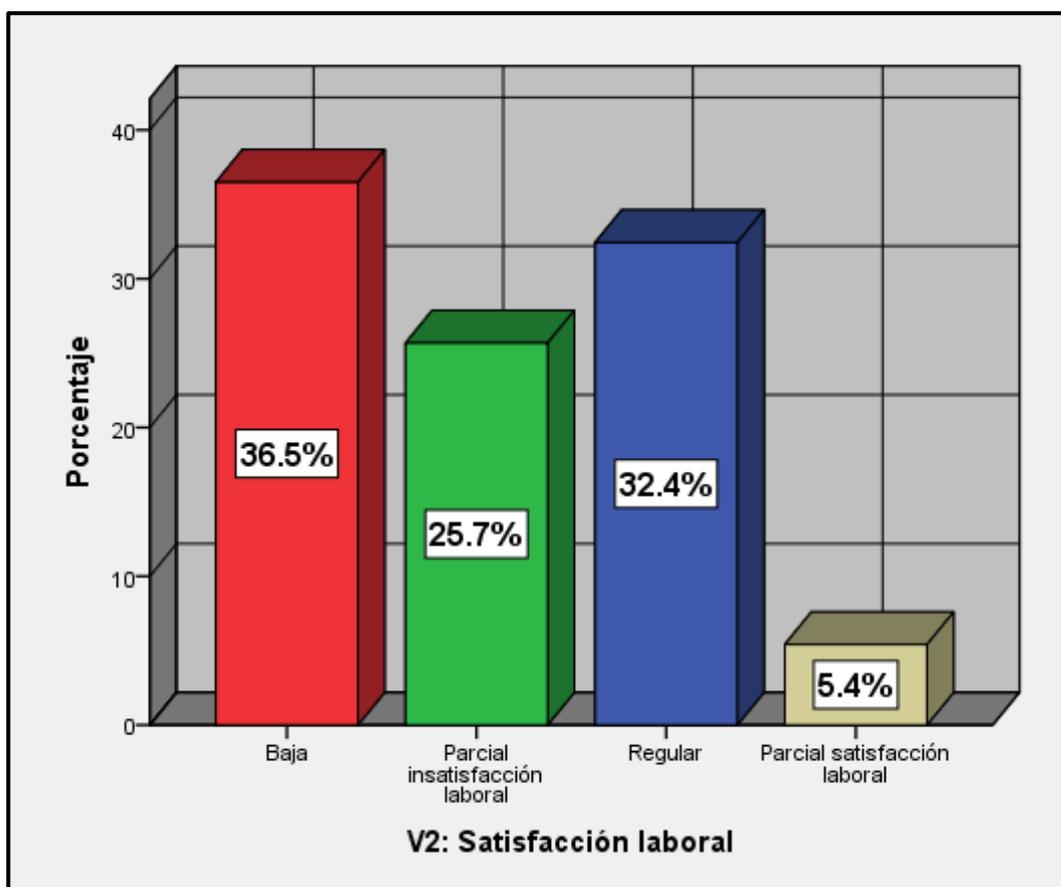


Figura 6. Gráfico de barras de la variable satisfacción laboral

Como resultado de las cifras adquiridos en la tabla 8 y figura 6, 27 trabajadores representan el 36.5%, lo cual presentan un nivel baja de la variable dependiente.

Tabla 9

*Frecuencia de la dimensión: Condiciones físicas y/o materiales*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Baja	26	35.1
Parcial insatisfacción laboral	12	16.2
Regular	18	24.3
Parcial satisfacción laboral	12	16.2
Alta	6	8.1
Total	74	100.0

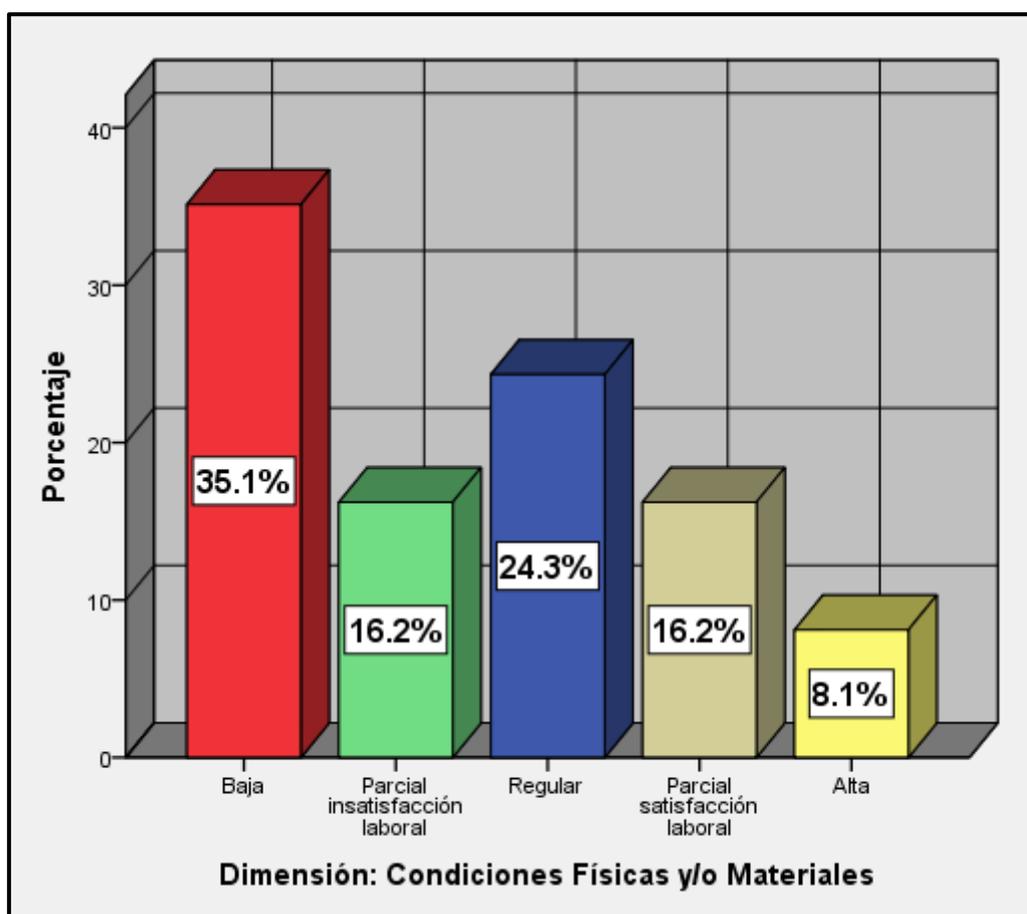


Figura 7. Gráfico de barras de la dimensión condiciones físicas y/o materiales

Conforme a la cifra adquirida en la tabla 9 y figura 7, 26 trabajadores representan el 35,1%, la cual manifiestan un nivel baja en las condiciones físicas.

Tabla 10

*Frecuencia de la dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Baja	6	8.1
Parcial insatisfacción laboral	12	16.2
Regular	35	47.3
Parcial satisfacción laboral	17	23.0
Alta	4	5.4
Total	74	100.0

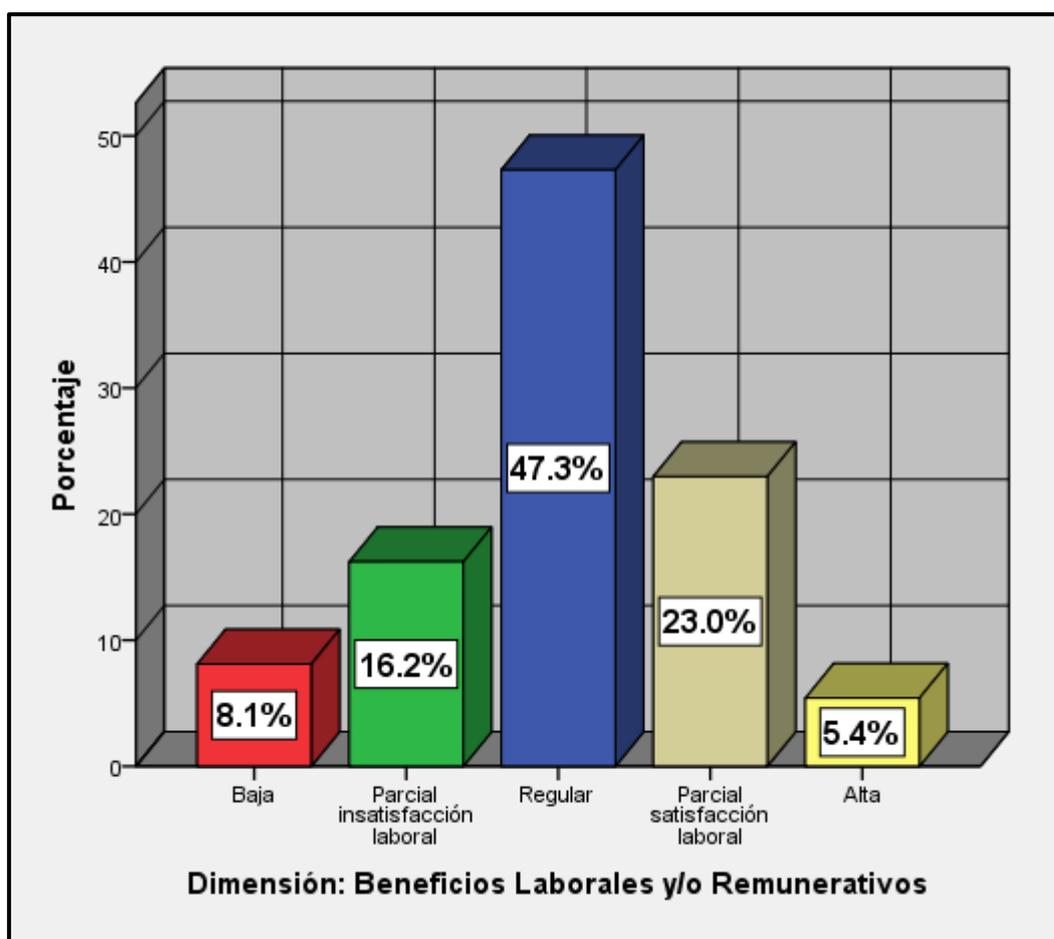


Figura 8. Gráfico de barras de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos

Conforme a la cifra adquirida en la tabla 10 y figura 8, 35 trabajadores representan el 47,3%, la cual determinan un nivel regular de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.

Tabla 11

*Frecuencia de la dimensión: Políticas Administrativas*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Baja	20	27.0
Parcial insatisfacción laboral	14	18.9
Regular	20	27.0
Parcial satisfacción laboral	14	18.9
Alta	6	8.1
Total	74	100.0

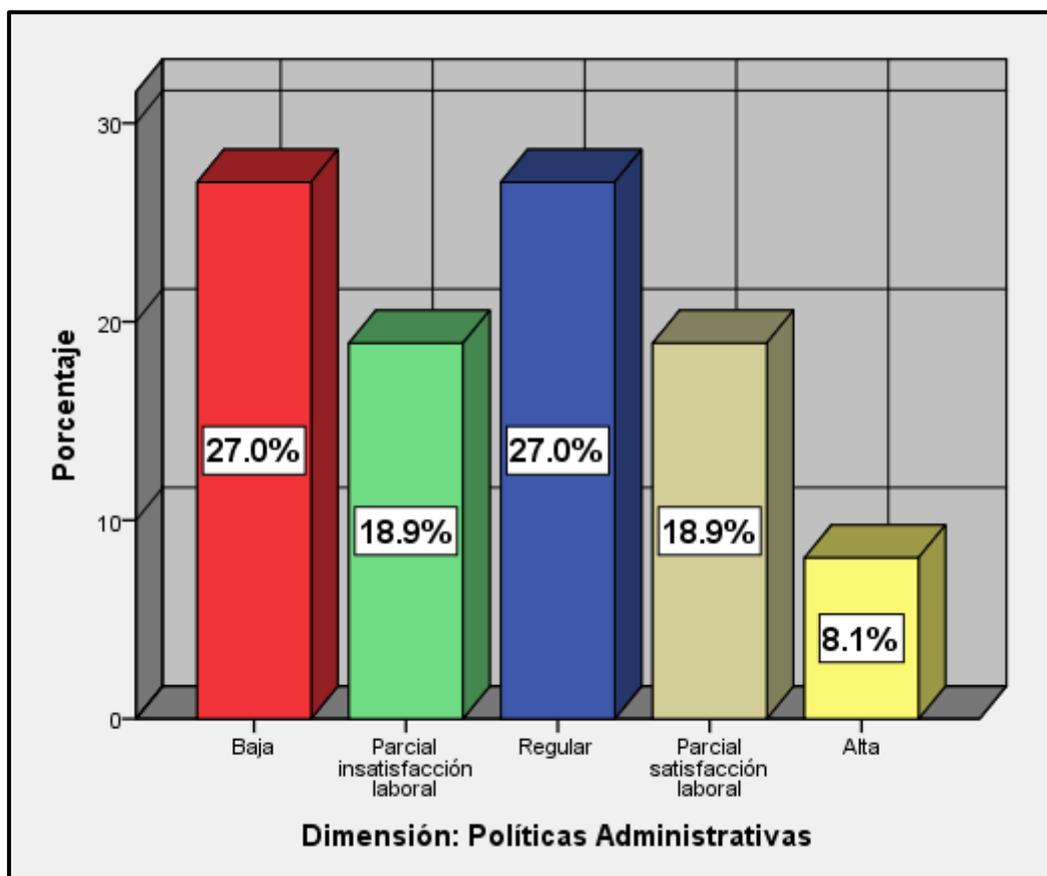


Figura 9. Gráfico de barras de la dimensión políticas administrativas

Conforme a la cifra adquirida en la tabla 11 y figura 9, 20 trabajadores representan el 27,0%, la cual muestran un nivel baja y 20 colaboradores que abarca el 27,0% indican un nivel regular de la dimensión políticas administrativas.

Tabla 12

*Frecuencia de la dimensión: Relaciones Sociales*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Baja	12	16.2
Parcial insatisfacción laboral	20	27.0
Regular	33	44.6
Parcial satisfacción laboral	6	8.1
Alta	3	4.1
Total	74	100.0

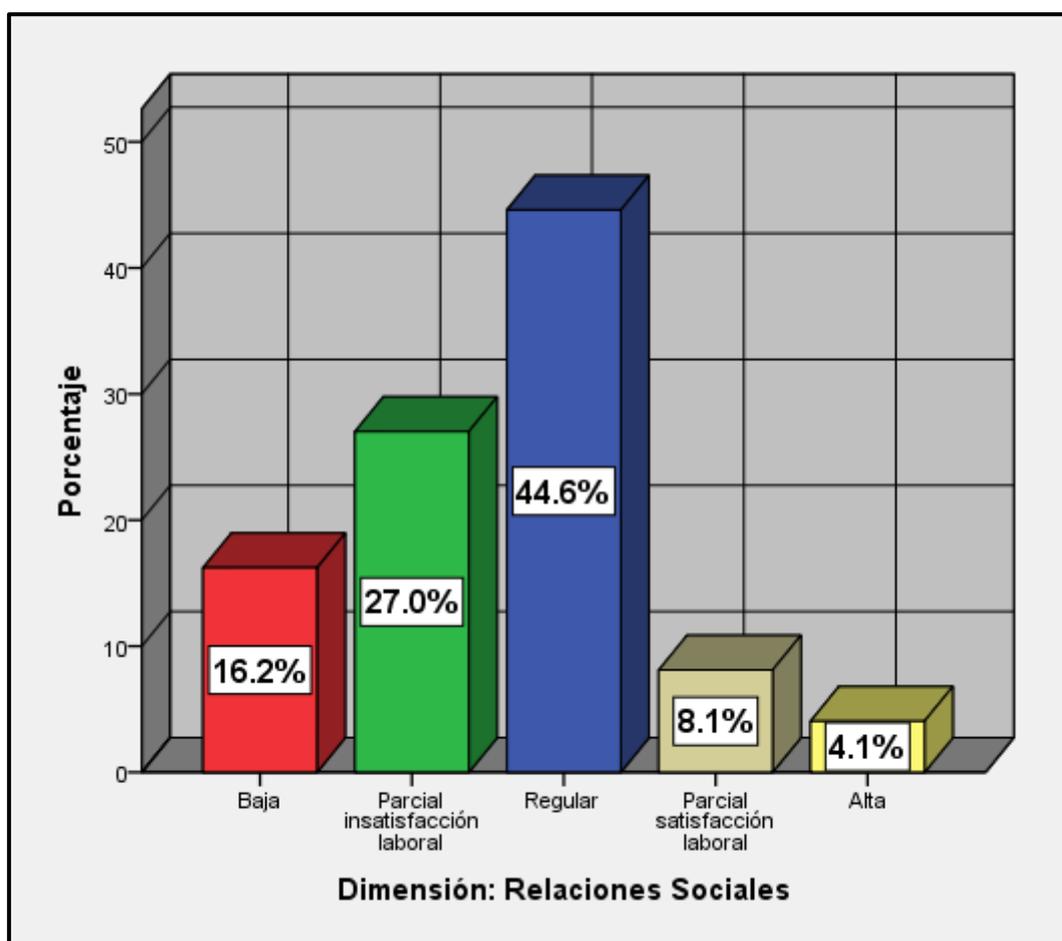


Figura 10. Gráfico de barras de la dimensión relaciones sociales

Conforme a la cifra adquirida en la tabla 12 y figura 10, 33 trabajadores representan el 44,6%, la cual manifiestan un nivel regular de la dimensión relaciones sociales.

Tabla 13

*Frecuencia de la dimensión: Desarrollo Personal*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Baja	25	33.8
Parcial insatisfacción laboral	18	24.3
Regular	19	25.7
Parcial satisfacción laboral	6	8.1
Alta	6	8.1
Total	74	100.0

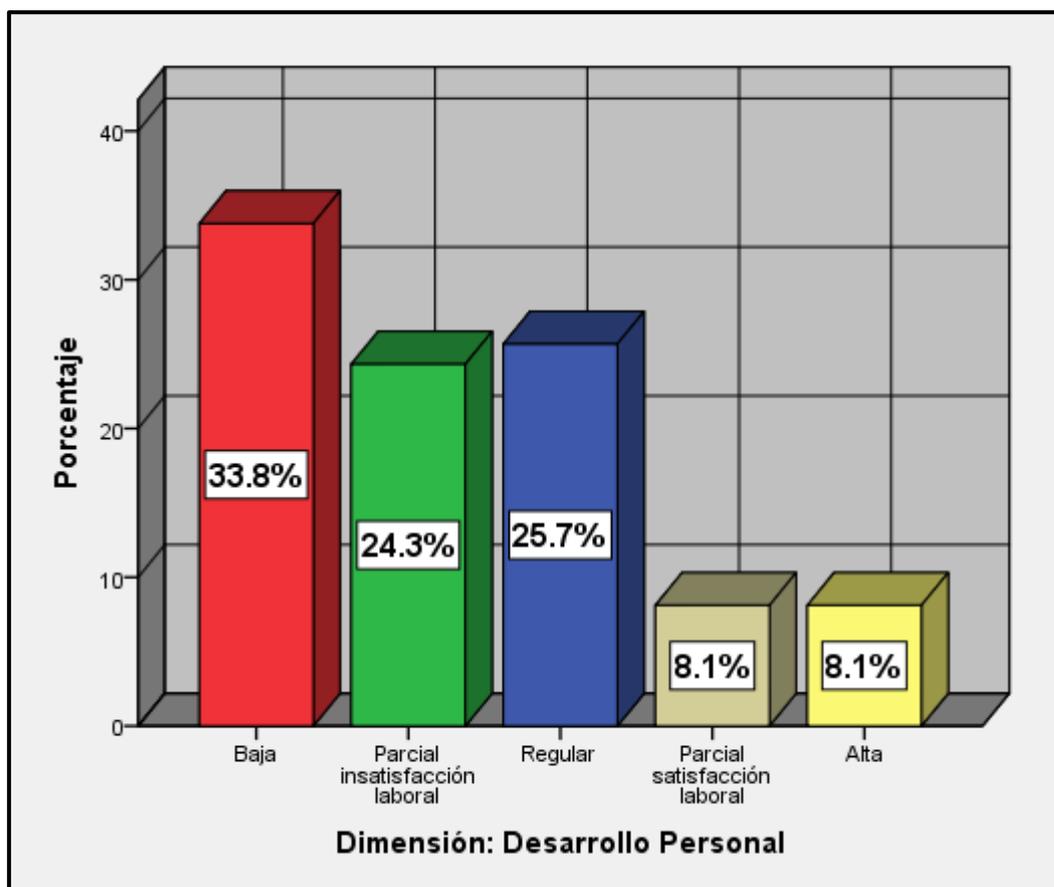


Figura 11. Gráfico de barras de la dimensión desarrollo personal

Conforme a la cifra adquirida en la tabla 13 y figura 11, 25 colaboradores representan el 33,8%, la cual manifiestan un nivel baja de la dimensión desarrollo personal.

Tabla 14

*Frecuencia de la dimensión: Desempeño de Tareas*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Baja	15	20.3
Parcial insatisfacción laboral	41	55.4
Regular	17	23.0
Parcial satisfacción laboral	1	1.4
Alta	0	0.00
Total	74	100.0

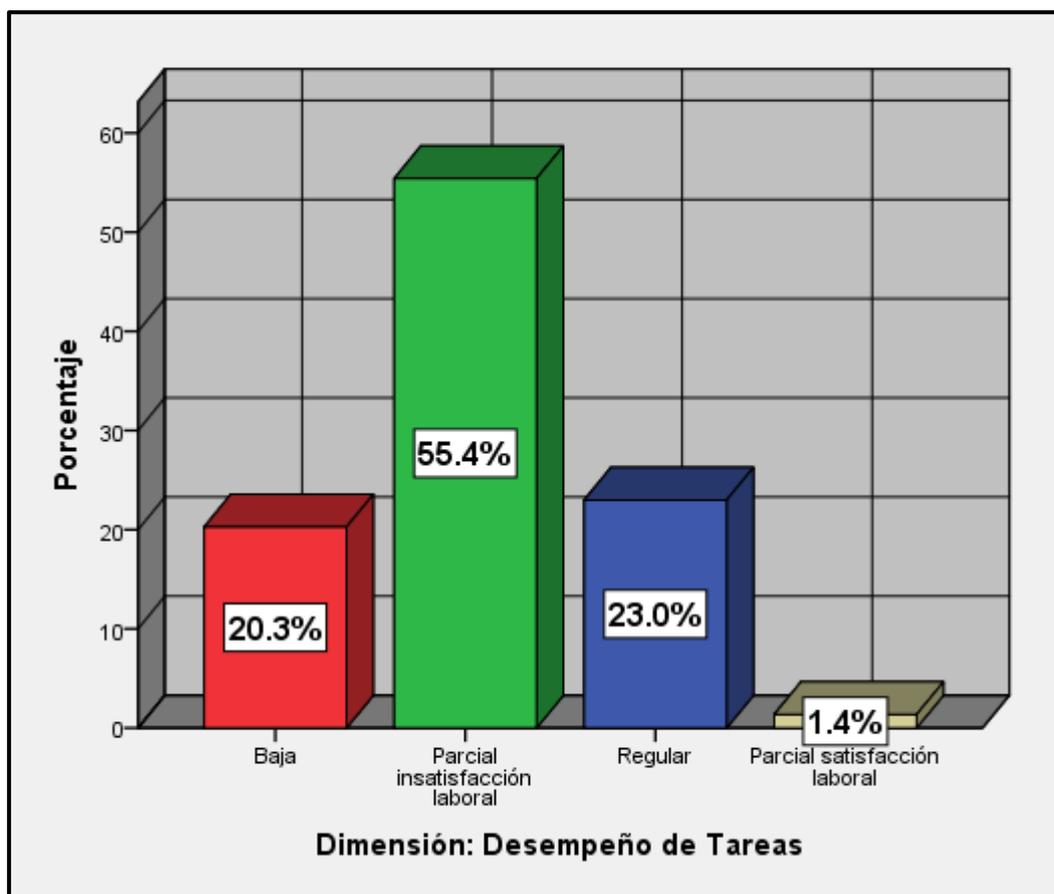


Figura 12. Gráfico de barras de la dimensión desempeño de tareas

Conforme a la cifra adquirida en la tabla 14 y figura 12, 41 trabajadores representan el 55,4%, la cual muestra un nivel parcial insatisfacción laboral de la dimensión desempeño de tareas.

Tabla 15

*Frecuencia de la dimensión: Relación con la Autoridad*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Baja	20	27.0
Parcial insatisfacción laboral	22	29.7
Regular	22	29.7
Parcial satisfacción laboral	7	9.5
Alta	3	4.1
Total	74	100.0

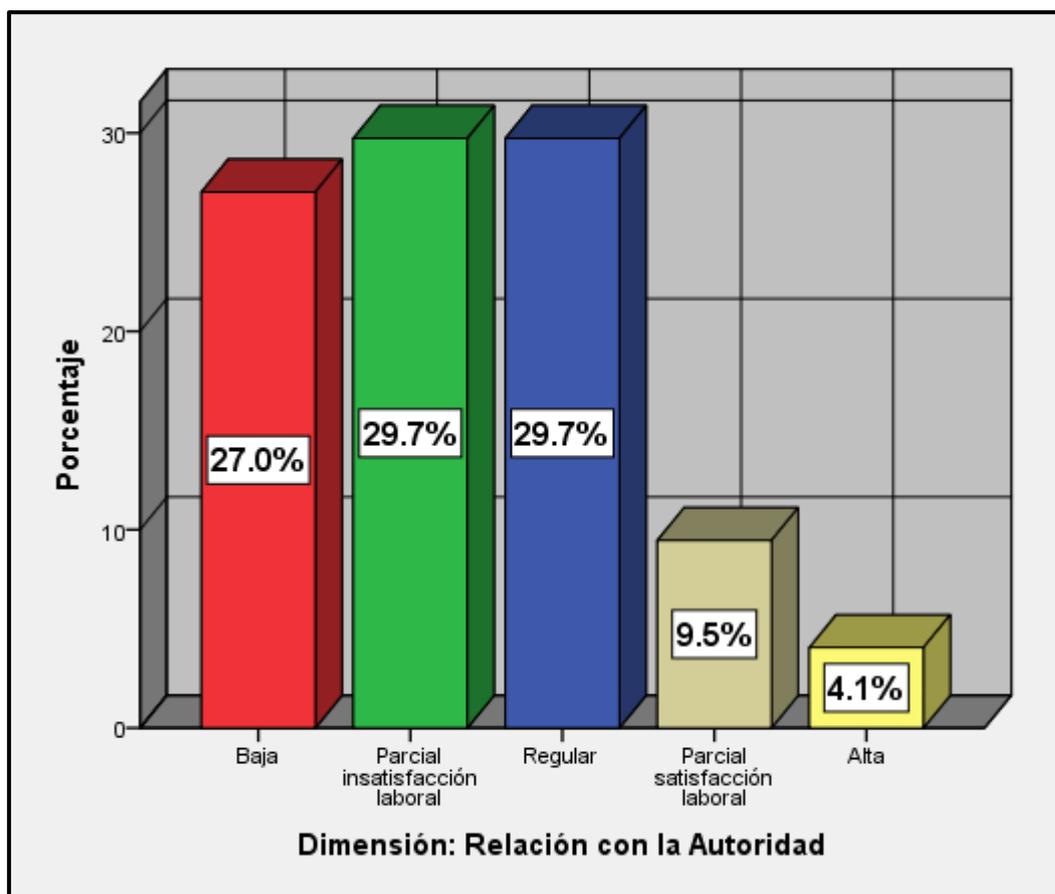


Figura 13. Gráfico de barras de la dimensión relación con la autoridad

Conforme a la cifra adquirida en la tabla 15 y figura 13, 22 trabajadores representan el 29,7%, la cual presentan un nivel parcial insatisfacción laboral y 22 trabajadores que representan 29,7% abarcan un nivel regular de la dimensión relación con la autoridad.

## 4.2 Contrastación de la hipótesis

### Hipótesis general

Hg: La comunicación interna se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

Ho: La comunicación interna no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

**Nivel de confianza:** 95%  $\alpha = 0,05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; Si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho.

**Prueba estadística:** Rho de Spearman

### Prueba de contrastación:

Tabla 16

*Correlación entre la comunicación interna y satisfacción laboral*

		Comunicación interna	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.798**
	Comunicación interna		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	74	74
	Coefficiente de correlación	.798**	1.000
	Satisfacción laboral		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	74	74

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Las estadísticas demuestran que la Sig. es igual inferior a 0.05, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, lo cual afirma que la variable independiente se encuentra correlacionada significativamente con la variable dependiente.

Mientras que la rho es igual a 0.798, lo cual constituye una relación fuerte y alta, por lo consiguiente, a mejor comunicación interna mejor satisfacción laboral.

### Hipótesis específica 1

H1: La comunicación interna se relaciona positivamente con las condiciones físicas y/o materiales de una empresa odontológica, Lima 2019.

Ho: La comunicación interna no se relaciona positivamente con las condiciones físicas y/o materiales de una empresa odontológica, Lima 2019.

**Nivel de confianza:** 95%  $\alpha = 0,05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; Si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho.

**Prueba estadística:** Rho de Spearman

### Prueba de contrastación:

Tabla 17

*Correlación entre la comunicación interna y condiciones físicas y/o materiales*

		Comunicación interna	Condiciones Físicas y/o Materiales
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.827**
	Comunicación interna		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	74	74
	Coefficiente de correlación	.827**	1.000
	Condiciones Físicas y/o Materiales		
Sig. (bilateral)	.000	.	
N	74	74	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Las estadísticas demuestran que la Sig. es igual inferior a 0.05, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, lo cual manifiesta que la variable independiente se encuentra correlacionada significativamente con las condiciones físicas.

Mientras que la rho es igual a 0.827, lo cual constituye una relación fuerte y alta, por lo consiguiente, a mejor comunicación interna condiciones físicas y/o materiales.

## Hipótesis específica 2

H1: La comunicación interna se relaciona positivamente con los beneficios laborales y/o remunerativos de una empresa odontológica, Lima 2019.

Ho: La comunicación interna no se relaciona positivamente con los beneficios laborales y/o remunerativos de una empresa odontológica, Lima 2019.

**Nivel de confianza:** 95%  $\alpha = 0,05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; Si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho.

**Prueba estadística:** Rho de Spearman

### Prueba de contrastación:

Tabla 18

*Correlación entre la comunicación interna y beneficios laborales y/o remunerativos*

		Comunicación interna	Beneficios Laborales y/o Remunerativos
Rho de Spearman			
		Coefficiente de correlación	1.000
	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	.000
		N	74
		Coefficiente de correlación	.556**
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Sig. (bilateral)	.000
	N	74	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Las estadísticas demuestran que la Sig. es igual inferior a 0.05, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, lo cual afirma que la variable independiente se encuentra correlacionada significativamente con los beneficios laborales.

Mientras que la rho es igual a 0.556, lo cual constituye una relación moderada y fuerte, por lo consiguiente, a mejor comunicación interna mejor beneficios laborales.

### Hipótesis específica 3

H1: La comunicación interna se relaciona positivamente con las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019.

Ho: La comunicación interna no se relaciona positivamente con las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019.

**Nivel de confianza:** 95%  $\alpha = 0,05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; Si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho.

**Prueba estadística:** Rho de Spearman

#### Prueba de contrastación:

Tabla 19

*Correlación entre la comunicación interna y políticas administrativas*

		Comunicación interna	Políticas Administrativas
Rho de Spearman			
		Coefficiente de correlación	1.000
	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	.000
		N	74
		Coefficiente de correlación	-.420**
	Políticas Administrativas	Sig. (bilateral)	.000
	N	74	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Las estadísticas demuestran que la Sig. es igual inferior a 0.05, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, lo cual afirma que la variable independiente se encuentra correlacionada significativamente con las políticas administrativas.

Mientras que la rho es igual a -0.420, lo cual señala una relación fuerte y negativa, por lo consiguiente, a mejor comunicación interna menor políticas administrativas.

#### Hipótesis específica 4

H1: La comunicación interna se relaciona positivamente con las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019.

Ho: La comunicación interna no se relaciona positivamente con las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019.

**Nivel de confianza:** 95%  $\alpha = 0,05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; Si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho.

**Prueba estadística:** Rho de Spearman

**Prueba de contrastación:**

Tabla 20

*Correlación entre la comunicación interna y relaciones sociales*

		Comunicación interna	Relaciones Sociales
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.660**
	Comunicación interna		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	74	74
	Coefficiente de correlación	.660**	1.000
	Relaciones Sociales		
Sig. (bilateral)	.000	.	
N	74	74	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Las estadísticas demuestran que la Sig. es igual inferior a 0.05, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, lo cual afirma que la variable independiente se encuentra correlacionada significativamente con las relaciones sociales.

Mientras que la rho es igual a 0.660, lo cual manifiesta una relación moderada y fuerte, por lo consiguiente, a mejor comunicación interna mejor relaciones sociales.

### Hipótesis específica 5

H1: La comunicación interna se relaciona positivamente con el desarrollo personal de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

Ho: La comunicación interna no se relaciona positivamente con el desarrollo personal de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

**Nivel de confianza:** 95%  $\alpha = 0,05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; Si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho.

**Prueba estadística:** Rho de Spearman

### Prueba de contrastación:

Tabla 21

*Correlación entre la comunicación interna y desarrollo personal*

		Comunicación interna	Desarrollo Personal
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.753**
	Comunicación interna		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	74	74
	Coefficiente de correlación	.753**	1.000
	Desarrollo Personal		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	74	74

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Las estadísticas demuestran que la Sig. es igual inferior a 0.05, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, lo cual afirma que la variable independiente se encuentra correlacionada significativamente con el desarrollo personal.

Mientras que la rho es igual a 0.753, lo cual presenta una relación moderada y fuerte, por lo consiguiente, a mejor comunicación interna mejor desarrollo personal.

### Hipótesis específica 6

H1: La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño de tareas de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

Ho: La comunicación interna no se relaciona positivamente con el desempeño de tareas de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

**Nivel de confianza:** 95%  $\alpha = 0,05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; Si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho.

**Prueba estadística:** Rho de Spearman

### Prueba de contrastación:

Tabla 22

*Correlación entre la comunicación interna y desempeño de tareas*

		Comunicación interna	Desempeño de Tareas
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.795**
	Comunicación interna		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	74	74
	Coefficiente de correlación	.795**	1.000
	Desempeño de Tareas		
Sig. (bilateral)	.000	.	
N	74	74	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Las estadísticas demuestran que la Sig. es igual inferior a 0.05, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, lo cual afirma que la variable independiente se encuentra correlacionada significativamente con el desempeño de tareas.

Mientras que la rho es igual a 0.795, lo cual manifiesta una relación fuerte y alta, por lo consiguiente, a mejor comunicación interna mejor desempeño de tareas.

### Hipótesis específica 7

H1: La comunicación interna se relaciona positivamente con la relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019.

Ho: La comunicación interna no se relaciona positivamente con la relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019.

**Nivel de confianza:** 95%  $\alpha = 0,05$

**Regla de decisión:** Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; Si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho.

**Prueba estadística:** Rho de Spearman

### Prueba de contrastación:

Tabla 23

*Correlación entre la comunicación interna y relación con la autoridad*

		Comunicación interna	Relación con la Autoridad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.835**
	Comunicación interna		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	74	74
	Coefficiente de correlación	.835**	1.000
	Relación con la Autoridad		
Sig. (bilateral)	.000	.	
N	74	74	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Las estadísticas demuestran que la Sig. es igual inferior a 0.05, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, lo cual afirma que la variable independiente se encuentra correlacionada significativamente con la relación con la autoridad.

Mientras que la rho es igual a 0.835, lo cual constituye una relación fuerte y alta, por lo consiguiente, a mejor comunicación interna mejor relación con la autoridad.

### 4.3 Discusión

La investigación establecida, sostuvo como finalidad determinar la relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019. En otras palabras, se identificó el problema sobre las formas en que la variable dependiente se encontraba afectada por la variable independiente, para lo cual, se planteó 1 hipótesis general y 7 hipótesis específica, los resultados son los siguientes:

A partir del estudio realizado, las estadísticas demostraron que la comunicación interna se relaciona positivamente con la satisfacción, por esta razón, se comprobó que coexiste una dependencia fuerte y alta entre dichas variables, de tal forma, a mejor comunicación interna mejor satisfacción laboral. Todo esto en concordancia con la teoría general de sistemas, que indica que las propiedades no pueden estar separadas de sus elementos, ya que será más adecuado, si se trabaja en conjunto, es decir, con todas las partes dependen del sistema (subsistema). Asimismo, la teoría de Herzberg, determina que los componentes extrínsecos motivan en el comportamiento de ser humano, para que trabaje oportunamente y exista una adecuada comunicación y satisfacción para los trabajadores.

De los resultados se coincide con Manosalvas C, Manosalvas, L., y Nieves (2015), debido al segundo modelo que aplicaron, señaló que las variables estudiadas guardan una similitud demostrativa, por lo consiguiente, a mejor clima organizacional mejor satisfacción. Se infiere que este resultado guarda similitud con lo que sustentó Umaña (2015), que estableció una similitud entre las variables de estudio, lo cual define que, si los trabajadores reciben conocimientos claros, reciben una oportuna información y son concisos hacia la realización de su trabajo, ellos ejecutarán su trabajo correctamente y, por ende, se sentirán satisfechos con lo realizado. Significativamente, esto también guarda relación con lo que planteó Vasquez (2015), lo cual estableció que las variables establecidas en su investigación, se encontraron relacionadas entre sí, debido a que, al existir una escasa comunicación en la empresa, esta repercute en el desempeño de los trabajadores, por lo tanto, esto genera una insatisfacción laboral. De igual modo, este resultado incurre con Gómez (2016) y De Jesús (2015), lo cual indicaron que dichas variables se relacionaron positivamente.

De igual situación, también concuerda con el resultado de Cuba (2017) que indica que coexiste una similitud entre las variables estudiadas. De modo similar, en el estudio realizado

por Arias, W., y Arias, G. (2014) determinaron que las variables de estudio, están relacionado moderadamente pero no de manera significativa, debido a que se rigen de las particularidades de la empresa y la infraestructura del centro de trabajo afecta al empleado, en consecuencia, esto ocasiona diversas formas de conducta en la empresa que no hace que se establezca en una adecuada posición.

Por otro lado, Luciano (2018) según resultados de su investigación indica que las variables en estudio tienen una rho igual a 0.326, por lo consiguiente, muestra una dependencia de manera débil.

Sin embargo, en lo que no concuerda con el estudio de Silva (2017), es que, según resultados de la rho, plantea que no hay correlación entre las variables estudiadas. Al mismo tiempo, coincide con los resultados de Alvarado y Villacorta (2018) lo cual demuestran que de acuerdo al nivel de significancia 0.975 y el nivel de correlación igual a 0.005, se manifiesta que las variables de comunicación y satisfacción no tienen relación.

En lo que respecta al estudio de la hipótesis específica 1, las estadísticas demostraron que la comunicación interna se relaciona positivamente con las condiciones físicas de una empresa odontológica, Lima 2019, por esta razón, se comprobó que coexiste una dependencia fuerte y alta entre dichas variables, en consecuencia, a mejor comunicación interna mejor condiciones físicas.

De los resultados se concuerda con Manosalvas C, Manosalvas, L., y Nieves (2015) lo cual indican que las variables estudiadas se relacionan entre sí, debido a que la Sig. fue inferior a 0.05 y su rho fue igual a 0.58, por lo consiguiente, muestra una dependencia moderada y fuerte entre dichas variables, por esta razón, se deduce que si se mantiene una adecuada comunicación el trabajador se sentirá satisfecho en su área de trabajo.

En lo que respecta al estudio de la hipótesis específica 2, las estadísticas demostraron que la comunicación interna se relaciona positivamente con los beneficios laborales de una empresa odontológica, Lima 2019, por esta razón, se comprobó que coexiste una dependencia moderada y fuerte entre dichas variables, por lo consiguiente, a mejor comunicación interna mejor beneficios laborales.

De los resultados coincide con Vasquez (2015) lo cual indican que las variables estudiadas se relacionan entre sí, debido a que la Sig. fue inferior a 0.05 y su rho fue igual a 0.681, por lo consiguiente, muestra una dependencia alta, lo cual indica que los trabajadores manifiestan que la comunicación es esencial, lo cual, podría perjudicar en el desempeño del trabajador. De igual manera, concuerda con Gómez (2016), lo cual hace referencia que el reconocimiento que perciben en su centro de trabajo es bueno, por lo tanto, se evidencia que están complacidos por lo que les brinda la empresa.

En lo que respecta al estudio de la hipótesis específica 3, las estadísticas demostraron que la comunicación interna no se relaciona positivamente con las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019, por esta razón, se comprobó que coexiste una dependencia fuerte y negativa entre dichas variables, en consecuencia; a mejor comunicación interna menor política administrativa.

De los resultados no concuerda con Manosalvas C, Manosalvas, L., y Nieves (2015) lo cual indican que las variables estudiadas se relacionan entre sí, debido a que la Sig. fue inferior a 0.05 y su rho fue igual a 0.58 por lo consiguiente, muestra una dependencia moderada y fuerte entre dichas variables, por esta razón, los trabajadores se sienten satisfechos al ser escuchados por las políticas planteadas por la empresa.

En lo que respecta al estudio de la hipótesis específica 4, las estadísticas demostraron que la comunicación interna se relaciona positivamente con las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019. por esta razón, se comprobó que coexiste una dependencia moderada y fuerte entre dichas variables, por lo consiguiente, a mejor comunicación interna mejor relaciones sociales.

De los resultados coincide con Manosalvas C, Manosalvas, L., y Nieves (2015) lo cual indican que las variables estudiadas se relacionan entre sí, debido a que la Sig. fue inferior a 0.05 y su rho fue igual a 0.58 entre moderada y fuerte, lo cual se deduce que coexiste una similitud entre la comunicación interna y satisfacción con participación en decisiones, lo cual indica que consta de una adecuada interrelación entre los colaboradores de la empresa, en consecuencia, hace que el trabajador se sienta complacido.

En lo que respecta al estudio de la hipótesis específica 5, las estadísticas demostraron que la comunicación interna se relaciona positivamente con el desarrollo personal de los empleados en una empresa odontológica, Lima 2019, por esta razón, se comprobó que coexiste una dependencia moderada y fuerte entre dichas variables, por lo consiguiente, a mejor comunicación interna mejor desarrollo personal.

De los resultados coincide con Umaña (2015) lo cual indica que el 98% empleados se sienten complacidos por la forma que interactúan con todo el personal de la empresa. De la misma forma, coincide con Vasquez (2015), según el resultado se obtuvo que la Sig. fue inferior a 0.05 y su rho fue igual a 0.801, por lo consiguiente, muestra una dependencia alta entre dichas variables. Asimismo, concuerda con Gómez (2016), lo cual hace referencia que el crecimiento laboral que se viene ejecutando en la organización es muy bueno.

En lo que respecta al estudio de la hipótesis específica 6, las estadísticas demostraron que la comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño de tareas de la empresa odontológica, Lima 2019, por esta razón, se comprobó que coexiste una dependencia fuerte y alta entre dichas variables, de tal forma, a mejor comunicación interna mejor desempeño de tareas.

De los resultados coincide con Umaña (2015) lo cual señala que en mayor proporción los trabajadores manifiestan que la comunicación informal, es decir, lo que se comenta, pero no de manera apropiada, dificulta en el cumplimiento de tareas, debido a que afecta al clima organizacional de la empresa. Por otro lado, concuerda con Vasquez (2015), según evidencias muestra una rho igual a 0.875, que da como resultado una similitud alta entre dichas variables, lo cual indican los trabajadores que la comunicación es esencial para que se puedan identificar con ella y puedan desempeñarse adecuadamente. Asimismo, incide con Gómez (2016) debido a que los trabajadores definen con un 68% que efectivamente se sienten comprometidos con la organización, por lo que trabajan con calidad, son productivos y por ende tienen un alto rendimiento.

En lo que respecta al estudio de la hipótesis específica 7, las estadísticas demostraron que la comunicación interna se relaciona positivamente con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019, por esta razón, se comprobó que coexiste una

dependencia fuerte y alta entre dichas variables, de tal forma, a mejor comunicación interna mejor relación con la autoridad.

De los resultados concuerda con Umaña (2015) lo cual indica que existe dificultad al momento de comunicar algún problema al jefe inmediato, dando como resultado una inadecuada comunicación vertical, por lo que, cuando ocurre este hecho, hace que se vuelva complicada y sea causante de la insatisfacción del trabajador. Asimismo, coincide con Manosalvas C, Manosalvas, L., y Nieves (2015) lo cual indicaron una rho igual a 0.58 entre moderada y fuerte, por esta razón, se deduce que coexiste una similitud entre dichas variables, en consecuencia, hace referencia que los trabajadores al estar en constante comunicación con sus jefes, se sienten satisfechos al ser escuchados.

Este trabajo de investigación contribuirá en fortalecer el proceso de comunicación, mediante la ejecución de los flujos de comunicación interna, ya sea vertical, horizontal, ascendente y descendente, a fin de poder emitir y recibir el mensaje oportunamente para que no exista inconvenientes. De tal forma, que todos estén interrelacionados y poder crear un adecuado ambiente laboral.

Por otro lado, se deberá establecer capacitaciones mensualmente con el objetivo de informar sobre los nuevos productos del mercado, noticias relevantes de la empresa, técnicas de ventas y como trabajar en equipo, con el objetivo de establecer adecuadas relaciones sociales. Implementar línea de carrera en un plazo de 6 meses a un año, incentivos laborales y reconocimientos al mejor trabajador del mes, debido que los trabajadores de la empresa se sentirán motivados y satisfechos al trabajar. Por último, beneficiará a los futuros profesionales de la carrera de Administración, ya que es recomendable conocer nuevas estrategias empresariales para lograr una oportuna comunicación con el objetivo de satisfacer al trabajador.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 5.1 Conclusiones

Para la investigación de las dos variables, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Primero:** En cuanto a lo abordado con anterioridad, las estadísticas demuestran que la primera variable, se relaciona positivamente con la segunda variable en una empresa odontológica, Lima 2019. Debido a que la Sig. es igual a 0,01 y rho es igual a 0.798, lo cual muestra una dependencia fuerte y alta entre dichas variables, de tal forma, a mejor comunicación interna mejor satisfacción laboral.
- Segundo:** De este modo, las estadísticas demuestran que la comunicación interna está vinculada positivamente con las condiciones físicas de una empresa odontológica, Lima 2019. Debido a que la Sig. es igual a 0,01 y rho es igual a 0.827, lo cual determina una dependencia fuerte y alta entre dichas variables, de tal forma, a mejor comunicación interna mejor condiciones físicas de la empresa odontológica.
- Tercero:** De este modo, las estadísticas demuestran que la comunicación interna está vinculada positivamente con los beneficios laborales de una empresa odontológica, Lima 2019. Debido a que la Sig. es igual a 0,01 y rho es igual a 0.556, lo cual señala una dependencia moderada y fuerte entre dichas variables, de tal forma, a mejor comunicación interna mejor beneficios laborales de la empresa odontológica.
- Cuarto:** De este modo, las estadísticas demuestran que la comunicación interna no se encuentra vinculada positivamente con las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019. Debido a que la Sig. es igual a 0,01 y rho es igual a -0.420, lo cual señala una dependencia fuerte y negativa entre dichas variables, de tal forma, a mejor comunicación interna menor políticas administrativas de la empresa odontológica.

- Quinto:** De este modo, las estadísticas demuestran que la comunicación interna se encuentra vinculada positivamente con las relaciones sociales de una empresa odontológica, Lima 2019. Debido a que la Sig. es igual a 0,01 y rho es igual a 0.660, lo cual demuestra una dependencia moderada y fuerte entre dichas variables, de tal forma, a mejor comunicación interna mejor relaciones sociales de la empresa odontológica.
- Sexto:** De este modo, las estadísticas demuestran que la comunicación interna se encuentra vinculada positivamente con el desarrollo personal de los empleados en una empresa odontológica, Lima 2019. Debido a que la Sig. es igual a 0,01 y rho es igual a 0.753, lo cual demuestra una dependencia moderada y fuerte entre dichas variables, de tal forma, a mejor comunicación interna mejor desarrollo personal.
- Séptimo:** De este modo, las estadísticas demuestran que la comunicación interna se encuentra vinculada positivamente con el desempeño de tareas de la empresa odontológica, Lima 2019. Debido a que la Sig. es igual a 0,01 y rho es igual a 0.795, lo cual demuestra una dependencia fuerte y alta entre dichas variables, de tal forma, a mejor comunicación interna mejor desempeño de tareas.
- Octavo:** De este modo, las estadísticas demuestran que la comunicación interna se encuentra vinculada positivamente en relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019. Debido a que la Sig. es igual a 0,01 y rho es igual a 0.835, por lo tanto, demuestra una dependencia fuerte y alta entre dichas variables, de tal forma, a mejor comunicación interna mejor relación con la autoridad.

## 5.2 Sugerencias

Para la investigación de las dos variables, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Primero:** Mejorar y fomentar la comunicación en la organización odontológica, establecer flujos adecuados de comunicación, tales como; comunicación ascendente y descendente. Asimismo, enfocarse más en la comunicación vertical, en consecuencia, ayudará a la empresa a evitar errores, y a potenciar una comunicación efectiva, con el objetivo de que la persona se considere complacido en su trabajo y se desempeñe adecuadamente.
- Segundo:** Establecer mejores condiciones físicas, como una oportuna iluminación, implementar aire acondicionado en la época de calor con una adecuada temperatura, para que el trabajador se desempeñe favorablemente, mantener en buen estado los servicios de trabajo. Adicionar laptop de buena calidad a cada uno de los trabajadores para que facilite en la automatización de tareas.
- Tercero:** Administrar adecuadamente los pagos y horas extras de los trabajadores, pagar como corresponde según la ley laboral, incluir algunas bonificaciones o incentivos, por un servicio bien brindado.
- Cuarto:** Establecer un reglamento interno de trabajo, ya que facilitará al trabajador para conocer bien sus funciones y normas dadas por la empresa. Implementar políticas adecuadas y flexibles, para la adecuación del puesto de trabajo.
- Quinto:** Mantener una apropiada interacción entre el jefe con el empleado, establecer adecuadamente la comunicación vertical, con la finalidad de prever algunos errores, y que prevalezca un adecuado clima laboral. Establecer una apropiada cultura organizacional que motive a los trabajadores. Por otra parte, propiciar la comunicación haciendo participe a todos los trabajadores en reuniones de equipos de trabajo.

- Sexto:** Capacitar al personal oportunamente cada vez que traigan un nuevo producto importado, para poder brindar una buena información al cliente final, y, por ende, el trabajador se sentirá satisfecho al poder brindar una información oportuna. Implementar línea de carrera en corto tiempo, con la finalidad de desarrollar el potencial del personal de la empresa. Hacer convenios con instituciones educativas para poder brindar estudios profesionales.
- Séptimo:** Hacer que el empleador potencie sus habilidades, hacer concursos dentro de la empresa, para que sea creativo, eficaz y proactivo en las tareas encomendadas.
- Octavo:** Los altos mandos de la organización deberán ser flexible y no ser tan rígidos en algunas decisiones, para que el trabajador pueda realizar de su trabajo. Asimismo, dar reconocimientos al trabajador como felicitaciones en su cumpleaños, mejor trabajador del mes, dar incentivos.

**CAPÍTULO VI**  
**REFERENCIAS**

- Alvarado, M., & Villacorta, L. (2018). *Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año 2018*. (Tesis de Grado) Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Scielo*, 16(51), 185-191. doi:Doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010
- Arotoma, S., & Vallejos, O. (2005). *Metodología de Investigación en Ciencias Económicas y Administrativas* (4a ed.). Huamanga, Perú: Sixto Arotoma.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Editorial Shalom.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México, D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Cuba, P. (2017). *Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista Ayacucho 2017*. (Tesis de PosGrado) Ayacucho, Perú: Universidad César Vallejo.
- Daft, R. (2004). *Administración*. México, D.F.: International Thomson Editores, S.A.
- De Jesús, T. (2015). *El clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral*. (Tesis de Grado) Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2015). *Investigación Fundamentos y Metodología*. Lima, Perú: Pearson Educación del Perú S.A.
- Enrique, A., Madroñero, M., Morales, F., & Soler, P. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. Barcelona, España: Servei de Publicacions.
- Fernández, C. (2014). *La Comunicación en las Organizaciones* (3a ed.). México, D.F.: Trillas S.A. de C.V.
- Furaker, B., Hakansson, K., & Karlsson, J. (2012). *Commitment to Work and Job Satisfaction: Studies of Work Orientations*. New York, UK: Routledge.
- García, J. (1998). *La comunicación interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

- Gestión. (10 de mayo de 2014). La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367>
- GJ Comunicaciones. (2014). *Protocolo de Comunicación Interna Senado de la República*. Bogotá, Colombia: Congreso de la República de Colombia.
- Gómez, I. (2016). *Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones Robalino & Robalino*. (Tesis de Grado) Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador .
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw-Hill.
- Ibáñez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Landy, F., & Conte, J. (2010). *Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology* (3rd ed.). California, USA: Design Deluxe.
- Luciano, Y. (2018). *Calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster S.A.C Independencia, 2018*. (Tesis de Grado) Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 1(26), 5-15. doi:DOI: 10.17230/ad-minister.26.1
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlacion de los rangos de spearman caracterizacion. *Scielo*, 8(2), 1-19.
- Mouriz, J. (12 de Junio de 2007). Relación imagen interna e imagen externa: un instrumento para la transformación cultural. Madrid, España.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones* (2a ed.). Madrid: Dykinson S.L.

- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). *Comunicación interna*. Malaga, España: Vertice.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Silva, P. (2017). *Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara, año 2017*. (Tesis de Grado) Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. California: Sage Publications.
- Sualman, I. (2018). *The Level of Organizational Communication Satisfaction and Job Satisfaction of Global Customer Fulfilment Workers*. Indonesia: ResearchGate.
- Tessi, M. (2011). *Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral - Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet*. (Tesis de Grado) Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Vasquez, J. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de BOFASA*. (Tesis de Grado) Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Velásquez, F., & Rey, N. (2013). *Metodología de la Investigación Científica* (1a ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Wicker, W. (2011). *Job Satisfaction: Fact Or Fiction: Are You Satisfied with Your Job?* Bloomington: AuthorHouse.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de la investigación

### Título: Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable: Comunicación interna				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019?	Determinar la relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.	La comunicación interna se relaciona positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.	<b>Recurso Humano</b>	I1: Responsabilidades del cargo	1-34	TED (Totalmente en desacuerdo)	
				I2: Liderazgo			
				I3: Autoridad y autonomía			
				I4: Planes de desarrollo personal y profesional.			
				I5: Reconocimientos			
				I6: Capacitaciones y sesiones formativas			
				I7: Retiro Laboral			
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Cultura Organizacional</b>	I1: Sentido de pertenencia	35-60	ED (En desacuerdo)  NAND (Ni acuerdo ni en desacuerdo)  DA (De acuerdo)	Alta  Media  Baja
P.E.1: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con las condiciones físicas y/o materiales de una empresa odontológica, Lima 2019?	O.E.1: Determinar la relación entre la comunicación interna y las condiciones físicas y/o materiales de una empresa odontológica, Lima 2019.	H.E.1: La comunicación interna se relaciona positivamente con las condiciones físicas y/o materiales de una empresa odontológica, Lima 2019.		I2: Clima organizacional			
				I3: Motivación			
				I4: Valores			
				I5: Imagen interna y externa			
P.E.2: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con los beneficios laborales y/o remunerativos de una empresa odontológica, Lima 2019?	O.E.2: Determinar la relación entre la comunicación interna y los beneficios laborales y/o remunerativos de una empresa odontológica, Lima 2019.	H.E.2: La comunicación interna se relaciona positivamente con los beneficios laborales y/o remunerativos de una empresa odontológica, Lima 2019.	<b>Diseño Organizacional</b>	I1: Flujos de comunicación	61- 90	TDA (Totalmente de acuerdo)	
				I2: Procesos			
				I3: Reuniones			
				I4: Equipos de trabajo			
				I5: Información, datos y almacenamiento			
			<b>Comunicaciones y tecnologías de la información</b>	I1: Web	91-104		
				I2: Intranet			
				I3: Correo Electrónico			
				I4: Redes Sociales			

			<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>		
<p>P.E.3: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019?</p> <p>P.E.4: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019?</p> <p>P.E.5: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con el desarrollo personal de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019?</p> <p>P.E.6: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con el desempeño de tareas de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019?</p> <p>P.E.7: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con respecto a la relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019?</p>	<p>O.E.3: Determinar la relación entre la comunicación interna y las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>O.E.4: Determinar la relación entre la comunicación interna y las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>O.E.5: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo personal de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>O.E.6: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño de tareas de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>O.E.7: Determinar la relación entre la comunicación interna y la relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019.</p>	<p>H.E.3: La comunicación interna se relaciona positivamente con las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>H.E.4: La comunicación interna se relaciona positivamente con las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>H.E.5: La comunicación interna se relaciona positivamente con el desarrollo personal de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>H.E.6: La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño de tareas de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>H.E.7: La comunicación interna se relaciona positivamente con la relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019.</p>	<b>Condiciones Físicas y/o Materiales</b>	I1: Iluminación	1,13,21,28,32	TED (Totalmente en desacuerdo)	Alta		
				I2: Ruido					
				I3: Temperatura					
				I4: Humedad					
			<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	I1: Administración de sueldos y salarios	2,7,14,22			ED (En desacuerdo)	Regular
				I2: Condiciones legales de trabajo					
				I3: Incentivos					
<b>Políticas Administrativas</b>	I1: RIT	8,15,17,23,33	I (Indeciso)	Parcial Insatisfacción Laboral					
	I2: Políticas de recursos humanos								
	I3: Políticas de despidos								
<b>Relaciones Sociales</b>	I1: Relación interpersonal	3,9,16,24			DA (De acuerdo)	Baja			
	I2: Cultura organizacional								
	I3: Clima organizacional								
<b>Desarrollo Personal</b>	I1: El entrenamiento o coaching	4,10,18,25,29,34					TDA (Totalmente de acuerdo)		
	I2: Retroalimentación								
	I3: Ascensos								
<b>Desempeño de Tareas</b>	I1: Desarrollo de habilidades	5,11,19,26,30,35							
	I2: Creatividad								
<b>Relación con la Autoridad</b>	I1: Gestión flexible y racionalizada	6,12,20,27,31,36							
	I2: Relación con la dirección								

Tipo, nivel y método	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Sustantivo Nivel: Correlacional Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 90 trabajadores. Muestra: 74 trabajadores.</p>	<p>Variable 1: Comunicación interna Nombre del Instrumento: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo. Año: 1999 Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores. Estructuración: La prueba tiene 7 factores. Población: Trabajadores de la empresa odontológica. Número de ítem: 36 Tiempo de administración: 20 minutos. Normas de aplicación: El Trabajador abordará en base a cada ítem acorde lo que piense según a la interrogante diseñada. Variable 2: Satisfacción laboral Nombre del Instrumento: Protocolo de comunicación interna. Nombre del Autor: GJ Comunicaciones Año: 2014 Objetivo: Medir los problemas y descontentos del día a día y poder solucionarlos con la mayor brevedad posible. Estructuración: La prueba tiene 4 dimensiones. Población: Trabajadores de la empresa odontológica. Número de ítem: 106 Tiempo de administración: 35 minutos. Normas de aplicación: El Trabajador abordará en base a cada ítem acorde lo que piense según a la interrogante diseñada.</p>	<p>Procedimiento:</p> <p>Paso 1: Requerir autorización a la empresa para la ejecución del trabajo de investigación. Paso 2: Aplicar de los instrumentos en la empresa. Paso 3: Validar y tabular los instrumentos. Paso 4: Procesar los datos estadísticos. Paso 5: Contrastación de hipótesis. Paso 6: Presentar la información estadística.</p> <p>Análisis de datos: Correlación de Spearman</p>

**Anexo 2: Artículo de investigación**

**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS ESCUELA ACADÉMICO  
PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD**

**Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa  
odontológica, Lima 2019**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Dirección de  
Empresas**

**AUTORA**

Avila Cornelio, Jackeline Janeth

Egresado de la carrera de Administración y Dirección de Empresas

[javila2987@gmail.com](mailto:javila2987@gmail.com)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## Comunicación interna y satisfacción laboral en una empresa odontológica

### Internal communication and job satisfaction in a dental Company

Jackeline Janeth Avila Cornelio  
ORCID 0000-0002-2613-3595  
*Universidad Norbert Wiener, Perú*

Autor para correspondencia: javila2987@gmail.com

**Resumen:** Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo sustantiva, diseño descriptivo correlacional, la población a estudiar estuvo conformada por 90 personas de las diferentes áreas de la empresa odontológica, el muestreo tipo aleatorio simple, 74 personas, se utilizó 2 instrumentos, el primero fue elaborado por GJ Comunicaciones para evaluar la comunicación interna, estuvo constituido por 4 dimensiones, tal como: recurso humano, cultura organizacional, diseño organizacional y comunicaciones y tecnologías de la información, se estableció 104 ítems y el segundo cuestionario realizada por Sonia Palma, constituido por 7 dimensiones y formado por 36 ítems, se aplicó la escala de Likert a fin de obtener más información. Se demostró que la comunicación interna se relaciona positivamente entre fuerte y alta con la satisfacción laboral.

**Palabras Claves:** comunicación interna; flujos de comunicación; relaciones sociales; satisfacción laboral; desarrollo personal.

**Abstract:** The objective of this research was to determine the relationship between internal communication and job satisfaction in a dental company, Lima 2019. The methodology was a quantitative approach, substantive type, descriptive correlational design, the population to study was made up of 90 people from the different areas of the dental company, the simple random sampling, 74 people, 2 instruments were used, the first was elaborated by GJ Comunicaciones to evaluate the internal communication, it was constituted by 4 dimensions, such as: human resource, organizational culture, organizational design and communications and information technologies, 104 items were established and the second questionnaire by Sonia Palma, consisting of 7 dimensions and consisting of 36 items, the Likert scale was applied in order to obtain more information. It was shown that internal communication is positively related between strong and high with job satisfaction.

**Key Words:** internal communication; communication flows; social relationships; work satisfaction; Personal development.

## Introducción

En los actuales momentos, las organizaciones vienen padeciendo una problemática a nivel internacional, según estudio, se demostró que existía una similitud moderada entre las variables de comunicación interna y satisfacción laboral. Debido a que, si manejan un inapropiado flujo de comunicación para poder emitir y transmitir oportunamente el mensaje, esto repercutirá en el procedimiento y desarrollo de trabajo, como consecuencia, se tiene un trabajador con bajo nivel de desempeño, desmotivado e insatisfecho en su puesto de trabajo. (Sualman, 2018).

La satisfacción de un trabajador se basa en las actitudes y/o comportamiento que las personas demuestran en la empresa, en cuanto a si un trabajador le gusta la tarea que ejecuta; se evidencia que se encuentra satisfecho, de lo contrario, si muestra una actitud negativa, está insatisfecho (Spector, 1997). Es esencial considerar que la comunicación está profundamente interrelacionada, mediante los parámetros de comunicación de las personas y/o procedimientos que se establecen de forma independiente. Es un elemento básico para alimentar la administración del personal, por lo tanto, requiere de una variedad de medios y herramientas de comunicación que faciliten la interacción y el entendimiento de los trabajadores (GJ Comunicaciones, 2014). La comunicación interna compete a todo el personal de la empresa, transmiten lo que vienen realizando a fin de propiciar un ambiente favorable, donde todos estén íntimamente relacionados con la identidad organizacional; aumentar la motivación y la eficiencia, para optimizar los recursos de la empresa (Enrique, Madroñero, Morales y Soler, 2008).

El clima organizacional, se refiere a lo que percibe los trabajadores, en cuanto a las experiencias, calidez de trabajo, entre otros aspectos afectivos, que se adquiere en la empresa (Fernández, 2014). Según el autor Chiavenato (2007) infiere que este aspecto se produce bajo el concepto de la motivación, debido a que, se encuentra vinculado con las relaciones sociales de la jerarquía de Maslow, por tal motivo, influye en el entorno de trabajo.

En el Perú la comunicación en las organizaciones, está descendiendo, debido a que emplean una inapropiada comunicación interna, confunden esta estrategia con el marketing, por lo tanto, al momento de establecer los objetivos organizacionales, se posicionan en peligro. Posteriormente, existe algunos países que alcanzan el éxito en sus empresas porque utilizan correctamente las estrategias basadas en Porter, que contiene la comunicación, factor esencial. Por otro lado, las empresas peruanas están haciendo una inadecuada gestión al aportar esta estrategia de la comunicación al área de RR.HH., ya que ellos no están en la facultad de establecer una adecuada comunicación interna (Gestión, 2013). La comunicación interna es vista como un obstáculo o como estándares de comportamiento, profundos y trascendentales, por tal motivo, se debe enfocar en diferentes herramientas o enfoques (Tessi, 2011).

Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) abordó en su estudio que solo en el segundo modelo prevalece una correlación entre dichas variables, a causa que, si se evidencia un nivel alto en el clima laboral, el mismo resultado se dará en la satisfacción laboral. Gómez (2016) indicó que concurre una correlación demostrativa entre las variables de estudio. Umaña (2015) planteó en su estudio que la variable independiente recae en la satisfacción del trabajador, debido a que, si un trabajador se le transmite o se le proporciona

un mensaje claro y oportuno, ellos realizarán su trabajo correctamente y serán más productivos, por ende, se sentirán complacidos con el trabajo realizado. Vasquez (2015) evidenció en su investigación que las variables planteadas se encuentran relacionadas, debido a que, al existir una escasa comunicación en la empresa, esta repercute en el desempeño y satisfacción del personal de la empresa. De Jesús (2015) abordó en su estudio que el clima laboral y la satisfacción laboral se relacionan directamente. Arias y Arias (2014) indicaron que efectivamente las variables estudiadas tienen relación, pero de manera moderada, mas no significativa. Luciano (2018) indicó en su tesis una correlación igual a 0.326, por lo cual indicó una relación muy baja, teniendo como Sig. igual a 0.01, consecuentemente, ambas variables se relacionan. Alvarado y Villacorta (2018) señaló que debido a que la Sig. es igual a 0.975 y rho es igual a 0.005, seguidamente, lo cual muestra que las variables no tienen relación. Silva (2017) evidenció en su investigación que la comunicación que se manifiesta por medio de los docentes en el centro educativo, es alta, teniendo un alto porcentaje de 56%. Además, debido a que la Sig. es igual a 0,400 y su correlación es igual a 0,199, de tal forma, muestra que su correlación es escasa o nula, es decir, las variables estudiadas no guardan relación. Cuba (2017) demostró que la Sig. es 0.01 y la rho igual a 0.60, seguidamente, muestra una correlación fuerte de las variables de estudio.

En la actualidad la empresa odontológica, es afectada por los siguientes problemas: la rotación del personal; dificulta a conocer los procedimientos del nuevo puesto de trabajo, no pueden desarrollarse en lo personal y profesional, debido a que los trabajadores se van de la empresa porque desean mejores expectativas y/o beneficios laborales. La competencia desleal; se genera debido a que carecen de adecuadas habilidades y destrezas de trabajar en equipo, utilizan la cartera de clientes de otros vendedores, no respetan los procedimientos cuando realizan una venta de producto, generan confusión y un inadecuado clima laboral entre ellos. La capacitación inadecuada; hace que el personal ejecutivo no brinde una oportuna información al cliente sobre los nuevos productos del mercado odontológico, falta de aprendizaje en la utilización de las herramientas tecnológicas, existe poco conocimiento sobre los objetivos de la empresa. La pérdida de equipos y materiales odontológicos; existe debido a la falta de supervisión, no cuentan con personal de seguridad dentro de todas las tiendas de la organización, perjudica a que exista robos continuos, y cuando esto ocurre en la empresa, descuentan a todo el personal, existe escasez de valores del personal, no se sienten identificados con la empresa. Cuentan con tecnología obsoleta; posee software deficiente, dificulta a que los trabajadores puedan usar oportunamente el sistema SAP, existe falta de actualización en la página web de la empresa, carencia sobre la implementación de las redes sociales más utilizadas e intranet corporativa y equipos de alta tecnología.

Se evidenció demoras en los procedimientos de ventas; no se les comunica oportunamente sobre las ofertas de los productos odontológicos, no consta de una retroalimentación apropiada tanto para el personal como para los encargados de cada sucursal, falta de concentración y entendimiento del personal ejecutivo a la hora de ejecutar un documento (boleta, factura electrónica, nota de crédito y nota de débito), no existe una comunicación adecuada entre todas las áreas, carece del MOF, no saben específicamente sus funciones y obligaciones como colaborador. Los retrasos en la toma de decisiones; a causa de la escasez de comunicación efectiva con los jefes directos porque no escuchan oportunamente a su personal, no existe una adecuada supervisión por parte de los gerentes hacia los encargados de cada sucursal. La presencia de recarga de trabajo; debido al

deficiente trabajo en equipo, por lo que no existe una adecuada comunicación entre los trabajadores, existe poca adaptación a nuevos cambios tecnológicos, lo cual, dificulta a que los vendedores tengan una información rápida, concurre falta de confianza entre el personal. Existe deficiente comunicación; debido a que no existe una interacción oportuna donde el personal ejecutivo se comunique directamente con la alta gerencia para consultar algún tema y/o duda importante, concurre escases de comunicación donde todas las áreas puedan intercambiarse información. Se halló, conflicto de intereses; a causa que la empresa no escucha a su personal oportunamente y solo se preocupa en sus propios beneficios, por otro lado, se evidenció que el personal solo se enfoca en sus objetivos personales y no le gusta trabajar en equipo, lo cual, dificulta a que se desarrollen convenientemente las tareas asignadas.

De acuerdo a la segunda variable se observó los siguientes inconvenientes: problemas de salud; no tienen de pausas activas, es decir, no disponen de un descanso mínimo de 10 a 15 minutos, no comen a sus horas de almuerzo porque están con recarga de trabajo, trabajan sobre horarios establecidos. La escasa motivación; debido a que no reciben un sueldo de acuerdo a su desempeño o puesto de trabajo, existe escaso estímulo e incentivo laboral, no cuentan con oportunidad de desarrollo en lo personal y profesional, falta de reconocimiento cuando se desempeñan favorablemente. Carece de relaciones sociales; no hay una adecuada interacción entre los jefes y sus subordinados y viceversa, no existe comunicación eficaz cuando se requiere entre las mismas áreas de trabajo para la ejecución de un trabajo en conjunto, existe información inadecuada entre los subordinados y el jefe a cargo, tal como los chismes, rumores, entre otros, la falta de valores del personal; genera inadecuadas costumbres en la empresa. La pérdida de equipos y materiales; debido a la deficiencia en la seguridad (falta de continuidad en revisar las cámaras de vigilancia), falta de implementación de máquinas detectoras de metales, para que puedan revisar oportunamente en la hora de entrada y de salida al personal. La falta de implementación tecnológica; no cuentan con las herramientas apropiadas para la ejecución de las tareas asignadas, ausencia de intranet corporativo, para que puedan comunicarse rápidamente con los compañeros de las mismas áreas, existe equipos obsoletos, lo cual, se malogran continuamente y hace que no se realiza el trabajo rápidamente. Existe variedad de materiales y/o productos expirados; ausencia en el control de la supervisión de productos, lo cual hace a que el personal no se sienta satisfecho en este aspecto, deficiente organización en revisar los productos vencidos anticipadamente, por lo que no hacen un adecuado seguimiento.

Servidor deficiente; no pueden generar documentos eficazmente en el sistema SAP (boletas, factura, entre otros), las páginas de búsqueda se abren lentamente. Señal baja, no hay buena cobertura en el lugar de trabajo ya que se encuentra en un lugar muy cerrado, dificulta a que no puedan comunicarse rápidamente con el cliente para poder brindar una adecuada información. Falencias en los procedimientos de trabajo, falta de concentración del personal en la tarea ejecutada, no reciben una retroalimentación apropiada por parte de sus encargados, falta de interés y compromiso del personal, debido a que no se encuentran motivados por sus jefes o compañeros de trabajo. Falencia en la temperatura; no cuentan con ningún aire acondicionado en tiempo de verano, solo cuentan con 2 ventiladores por cada tienda, genera un malestar e incomodidad en el personal. Ausencia de una apropiada iluminación, existe bajo desempeño del personal cuando realiza los procedimientos porque no puede ver adecuadamente, tienen problemas de visión porque fuerzan la vista.

Condiciones laborales; no cuentan con el material de trabajo adecuado (computadora obsoleta), no recargan adecuadamente las impresoras de las tiendas.

La importancia de la comunicación interna y satisfacción del personal son esencial para todo tipo de empresa, puesto que si no se tiene una adecuada comunicación con el personal interno sufre las consecuencias de tener empleados insatisfechos, lo cual, producen productos u ofrecen servicios de baja calidad. De tal forma, según el autor Bertalanffy, indica que la teoría de sistemas, es un conjunto que se encuentra profundamente interrelacionado por cinco factores y que no se deben separar, tal como son: entrada, transformación de producto o servicio, salida, feedback y entorno laboral (Daft, 2004).

Por tal motivo, se planteó el problema general, con la finalidad de dar solución a la empresa en estudio:

¿Cómo la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019?

De igual forma, se estableció las siguientes hipótesis para la investigación:

**Hipótesis general:**

La comunicación interna se relaciona positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

**Hipótesis específicas:**

La comunicación interna se relaciona positivamente con las condiciones físicas y/o materiales de una empresa odontológica, Lima 2019.

La comunicación interna se relaciona positivamente con los beneficios laborales y/o remunerativos de una empresa odontológica, Lima 2019.

La comunicación interna se relaciona positivamente con las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019.

La comunicación interna se relaciona positivamente con las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019.

La comunicación interna se relaciona positivamente con el desarrollo personal de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño de tareas de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

La comunicación interna se relaciona positivamente con la relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019. autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019.

## Metodología

Se aplicó un enfoque cuantitativo teórico (Hernández y Mendoza, 2018), tipo sustantiva (Arotoma & Vallejos, 2005). Nivel de tipo correlacional (Hernández y Mendoza, 2018). Diseño descriptivo correlacional (Sánchez y Reyes, 2006). Método hipotético deductivo (Behar, 2008). Se consideró una población de 90 trabajadores (Hernández y Mendoza, 2018). Muestra aleatorio simple, como resultado la cantidad de 74 de trabajadores de una empresa odontológica en Lima 2019 (Velásquez y Rey, 2013). Técnica de encuesta (Del Cid, Méndez, y Sandoval, 2015). Instrumento (Hernández y Mendoza, 2018). Se utilizó dos cuestionarios por el autor GJ Comunicaciones y la segunda encuesta elaborada por Sonia Palma. Como análisis de datos se utilizó la correlación de Spearman (Hernández y Mendoza, 2018).

## Resultados

De acuerdo a las encuestas ejecutadas, el personal puede tomar decisiones con 36.5%, seguidamente se invierte sobre el perfeccionamiento del personal con 35.2%, se realiza entrenamientos y formación laboral con 28.4%, benefician los entrenamientos y formación laboral con 32.5%, existe interés de la empresa para el desarrollo personal y profesional con 27.1%; fomentan y estimulan la innovación a quienes toman compromisos fuertes con 41.9%, el jefe a cargo siempre está disponible con 31.1%, es oportuno la solución de conflicto que realiza mi jefe a cargo con 27.1%, concurre una adecuada interacción entre los trabajadores con 27.1%, los trabajadores son proactivos en la medida que sucede un problema con 24.3%, el jefe a cargo se encarga de establecer un adecuado entorno laboral con 1.9%; al personal le importa el crecimiento de la empresa con 32.5%, el personal se siente identificado con la empresa con 39.2%, el jefe a cargo pone en conocimiento al personal si es que ejecuta bien o mal el trabajo con 35.2%, el trabajo aporta a la finalidad de la empresa con 33.8%, el jefe a cargo se junta con los trabajadores para establecer aspectos sobre el trabajo con 39.2%, los beneficios que brinda la empresa son idóneos con 31.1%, se realizaron actividades innovadoras en los posteriores 3 meses con 32.4%, la remuneración económica se recibe en el tiempo establecido con 35.2%, concurre estímulos laborales para que el personal trabaje oportunamente con 29.8%, el personal mantiene una adecuada interacción con sus compañeros con 45.9%, la empresa permite innovar en las soluciones de dificultades con 36.5%, el personal se siente satisfecho al ser parte de la empresa con 29.7%, conoce sus funciones que debe ejecutar en la empresa con 37.9%, reciben un adecuado trato de las otras áreas de la empresa con 35.1%, participa en las decisiones de la empresa con 39.2%, el aporte del personal beneficia al éxito de la empresa con 41.9%, el trabajo es valorado adecuadamente con 33.8%, el personal se siente satisfecho con el entorno laboral con 33.8%, el jefe a cargo ayuda los esfuerzos del personal con 33.8%, el trabajo permite desarrollar las habilidades con 36.5%, la trabajo realizado son en relación a mi puesto con 36.5%, la remuneración económica es oportuna acorde al trabajo con 27.1%, la remuneración económica satisface sus necesidades primordiales con 21.6%

De acuerdo a las encuestas indican que concurre una visión objetiva de la empresa con 39.2%, la visión de la empresa motiva al personal con 36.5%, se monitorea para cumplir los objetivos de la empresa con 27%, las metas señalan los objetivos de la empresa con 31.1%, el personal conoce cómo llegar al éxito con 33.8%, el objetivo de la empresa es claro y facilita la dirección del trabajo con 40.5%, la empresa tiene su objetivo y enfoque a largo

plazo con 40.5%, el personal conoce y participa en construir la dirección estratégica de la empresa con 33.8%, tiene una estrategia definida para su futuro con 28.4%, posee de valores para ejecutar adecuadamente la empresa con 27.1%, la empresa posee de estilos y reglas de dirección para todo el personal con 48.7%, el código de ética de la empresa guía el comportamiento del personal con 36.5%, la empresa se involucra cuando el personal excluye a los valores con 33.8%, posee de una cultura firme con 35.1%, interactuar con otras áreas de la empresa es factible con 31.1%, adopta buenas prácticas para el mejora continua con 43.3%, los trabajadores conocen de los logros realizados por la empresa con 37.8%, el personal de la empresa conoce lo que sucede en la parte interna y externa de la empresa con 31.1%, la política de la empresa facilita el trabajo con 27%, reconocen el esfuerzo del personal con 31.1%, se encuentra adecuadamente organizada con 44.6%, los estímulos y reconocimientos son repartidos equitativamente con 33.8%, en la empresa se promueve la innovación con 37.9%, se transmite de forma oportuna los proyectos de la empresa con 32.5%, la información de los logros de la empresa son transmitidos de forma oportuna al personal con 40.6%, la empresa se adapta fácilmente a los cambios con 33.8%

Los encuestados indican que los líderes tienen una dirección a largo plazo con 48.6%, los líderes obran lo que enseñan con 40.5%, los acuerdos complicados, son fáciles de lograr con 39.2%, existe facilidad de coordinación de proyectos de las áreas de la empresa con 36.5%, la información de la empresa es compartida para que todos puedan suministrarla con 39.2%, planifica continuamente e incluye a todo el personal en el proceso con 44.6%, los equipos de trabajo son esencial con 41.9%, la empresa se basa en jerarquías de mando y acoplamiento horizontal con 40.6%, los procedimientos de obtención de información son evidenciados al personal con 33.8%, conoce las herramientas tecnológicas con 31.1%, los contextos de consulta constan de tecnología computacional con un 47.3%, los documentos son coherentes y fáciles de manejar con 29.8%, las decisiones se ejecutan correctamente con 33.8%, la determinación de los jefes van de acuerdo a los objetivos de la empresa con 36.5%, la empresa se encuentra preparada ante alguna dificultad que se presenten con 31.1%, los jefes controlan continuamente al personal con 43.2%, los jefes a cargo aportan en la creación de un ambiente adecuado con 44.6%, las reuniones con los órganos de la empresa son continuos con 37.9%, las reuniones empiezan y terminan en el tiempo establecido con 35.2%, utilizan el ciclo PHVA para las reuniones con 35.1%, las reuniones ejecutadas aportan la mejora continua de la empresa con 46%, los jefes o líderes conocen el tema a tratar en la reuniones con 33.8%, se distribuye con equidad las remuneraciones con 29.8%, existe compañerismo entre las áreas y los trabajadores con 27%, las instalaciones físicas favorece en la ejecución de trabajo con 35.1%, los flujos de comunicación se ejecutan de forma oportuna con 43.3%, la empresa mantiene una comunicación entre todas las áreas con 35.1%, la empresa mantiene una comunicación desde el jefe hasta el subordinado con 29.8%, la empresa mantiene una comunicación desde el subordinado hasta el jefe con 31.1%, la empresa mantiene una comunicación desde los jefes a cargo hasta el subordinado con 29.8%

Los encuestados indican que la página web está habilitada con 39.5%, la página web cuenta con la información oportuna para el personal interno y externo con 39.2%, el contenido de la página web es de utilidad con 28.4%, las noticias de la empresa son enviadas de forma oportuna con 28.4%, la intranet se ejecuta como medio de comunicación con 33.8%, la información proporcionada por medio del intranet es de utilidad con 41.9%, el personal de la empresa utiliza como medio de interacción con las áreas con 31.1%, conoce las herramientas para ejecutar y transmitir información con 40.6%, maneja adecuadamente

las herramientas virtuales que dispone la empresa con 29.8%, el medio tecnológico permite ejecutar el trabajo productivamente con 36.5%, la empresa entrena a todos los trabajadores en el uso de la tecnología con 45.9%, la información enviada del área de comunicaciones es de utilidad con 33.8%, la información enviada del área de comunicaciones es adecuada con 33.8%, la empresa informa de forma adecuada sobre los proyectos, beneficios, entre otros aspectos mediante el uso tecnológico con 29.8%

Tabla. 1

Frecuencia de la variable: comunicación interna

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	20	27.0
Medio	36	48.6
Alto	18	24.3
Total	74	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a las encuestas ejecutadas, las instalaciones físicas predominan con un 39.2% que están de acuerdo, seguido indican que el entorno laboral es agradable con un 32.5%, la comodidad del área de trabajo es excepcional 29.8%, el ambiente físico es confortable con un 28.4%, constan de materiales adecuados para un adecuado rendimiento laboral con un 33.8%, la remuneración económica es inferior al trabajo que realizan con un 52.7%, insatisfechos con el sueldo que perciben con un 47.3%, el sueldo que perciben es razonable con un 35.1%, el trabajo realizado cubre sus intereses económicos con un 35.2%, perciben mal trato de la empresa con un 33.8%, perciben abuso de la empresa con un 39.2%, no les agrada su horario de trabajo con un 40.6%, les incomoda su horario de trabajo con un 43.3%, no reconocen las horas extras trabajadas con un 36.5%, el entorno laboral creado por sus compañeros es el adecuado para trabajar con un 32.5%, les satisface trabajar con sus compañeros de trabajo con un 27%, desean alejarse de sus compañeros de trabajo con un 27.1%, el compañerismo es una cualidad del grupo de trabajo con un 39.7%, está conforme con el trabajo que realiza con un 35.1%, se desarrolla en lo personal en su área de trabajo con un 31.1%, se siente complacido con el trabajo realizado con un 32.4%, se siente satisfecho con los resultados obtenidos con un 33.8%, el trabajo cumple con sus expectativas del personal con un 28.4%, se siente autorrealizado con el trabajo ejecutado con un 32.4%, la tarea realizada es importante como otro trabajo con un 36.5%, se siente útil con el trabajo que realiza con un 29%, percibe el trabajo realizado como algo sin importancia con un 18.9%, el trabajo les molesta con un 19%, les agrada el trabajo que realizan con un 29.7%, se sienten satisfecho con la tarea que realizan con un 28.4%, los altos mandos son condescendientes con su personal con un 32.5%, la disposición de trabajo que les brinda sus jefes es oportuna con un 29.8%, mantener una buena relación con el jefe contribuye en ejecutar un excelente trabajo con un 30.6%, el trato que tiene con los altos mandos de la empresa es afectuoso con un 31.1%, no se sienten satisfechos con sus jefes con un 21.6%, su jefe reconoce el esfuerzo que realizan en sus puestos de trabajos con un 31.1%

Tabla. 2  
Frecuencia de la variable: Satisfacción Laboral

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Baja	27	36.5
Parcial insatisfacción laboral	19	25.7
Regular	24	32.4
Parcial satisfacción laboral	4	5.4
Alta	0	0.00
Total	74	100.0

Fuente: elaboración propia

### Contrastación de la hipótesis

#### Hipótesis general

Hg: La comunicación interna se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

Ho: La comunicación interna no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.

Las estadísticas demostraron que la Sig.=0.01, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, lo cual afirma que la variable independiente se encuentra correlacionada significativamente con la variable dependiente. Mientras que la rho = 0.798, lo cual constituye una relación fuerte y alta, por lo consiguiente, a mejor comunicación interna mejor satisfacción laboral.

Tabla. 3  
Correlación entre la comunicación interna y satisfacción laboral

				Comunicación interna	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	de	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1.000	.798**
			Sig. (bilateral)	.	.000
			N	74	74
		Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.798**	1.000
			Sig. (bilateral)	.000	.
			N	74	74

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se planteó las hipótesis específicas, la cual determinó que la comunicación interna se relaciona con las condiciones físicas y/o materiales (Rho=0.827; p=0.01), indica una relación fuerte y alta. Del mismo modo, se relaciona con los beneficios laborales y/o remunerativos (Rho=0.556; p=0.01), define una relación moderada y fuerte. También se relaciona con las políticas administrativas (Rho= -0.420; p=0.01), determina una relación fuerte y negativa. Por otro lado, la comunicación interna se relaciona con las relaciones

sociales ( $Rho=0.660$ ;  $p=0.01$ ), indica una relación moderada y fuerte. Del mismo modo, se relaciona con el desarrollo personal ( $Rho=0.753$ ;  $p=0.01$ ), define una relación moderada y fuerte. En igual forma; se relaciona con el desempeño de tareas ( $Rho=0.795$ ;  $p=0.01$ ), determina una relación fuerte y alta. Por último, se relaciona con la relación con la autoridad ( $Rho=0.835$ ,  $p=0.01$ ), indica una relación fuerte y alta.

### Conclusiones

En virtud de los resultados, se demostró que la variable independiente, se relaciona positivamente con la variable dependiente en una empresa odontológica. Se comprobó que la primera variable está vinculada positivamente con las condiciones físicas de una empresa odontológica, Lima 2019. Se estableció que se relaciona positivamente con los beneficios laborales de una empresa odontológica.

Sin embargo, se pudo evidenciar que la comunicación interna también se encuentra vinculada de forma fuerte y negativa con las políticas administrativas ( $\rho = -0.420$ ;  $p=0.01$ ).

Por otro lado, se demostró que la variable independiente se encuentra vinculada positivamente con las relaciones sociales de una empresa odontológica. Se estableció que se encuentra vinculada positivamente con el desarrollo personal de los empleados en una empresa odontológica. Se determinó que se encuentra vinculada positivamente con el desempeño de tareas de la empresa odontológica. Por último, se observó que la primera variable se encuentra vinculada positivamente en relación con la autoridad en una empresa odontológica.

### Referencias

- Alvarado, M., & Villacorta, L. (2018). *Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año 2018*. (Tesis de Grado) Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Scielo*, 16(51), 185-191. doi:Doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010
- Arotoma, S., & Vallejos, O. (2005). *Metodología de Investigación en Ciencias Económicas y Administrativas* (4a ed.). Huamanga, Perú: Sixto Arotoma.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Editorial Shalom.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México, D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Cuba, P. (2017). *Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista Ayacucho 2017*. (Tesis de PosGrado) Ayacucho, Perú: Universidad César Vallejo.
- Daft, R. (2004). *Administración*. México, D.F.: International Thomson Editores, S.A.

- De Jesús, T. (2015). *El clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral*. (Tesis de Grado) Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2015). *Investigación Fundamentos y Metodología*. Lima, Perú: Pearson Educación del Perú S.A.
- Enrique, A., Madroñero, M., Morales, F., & Soler, P. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. Barcelona, España: Servei de Publicacions.
- Fernández, C. (2014). *La Comunicación en las Organizaciones* (3a ed.). México, D.F.: Trillas S.A. de C.V.
- Gestión. (10 de mayo de 2013). La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367>
- GJ Comunicaciones. (2014). *Protocolo de Comunicación Interna Senado de la República*. Bogotá, Colombia: Congreso de la República de Colombia.
- Gómez, I. (2016). *Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones Robalino & Robalino*. (Tesis de Grado) Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador .
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw-Hill.
- Luciano, Y. (2018). *Calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster S.A.C Independencia, 2018*. (Tesis de Grado) Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 1(26), 5-15. doi:DOI: 10.17230/ad-minister.26.1
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlacion de los rangos de spearman caracterizacion. *Scielo*, 8(2), 1-19.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología. Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Visión Universitaria.

- Silva, P. (2017). *Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara, año 2017*. (Tesis de Grado) Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. California: Sage Publications.
- Sualman, I. (2018). *The Level of Organizational Communication Satisfaction and Job Satisfaction of Global Customer Fulfilment Workers*. Indonesia: ResearchGate.
- Tessi, M. (2011). *Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral - Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet*. (Tesis de Grado) Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Vasquez, J. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de BOFASA*. (Tesis de Grado) Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Velásquez, F., & Rey, N. (2013). *Metodología de la Investigación Científica* (1a ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.

## Anexo 3: Instrumento cuantitativo

## Encuesta de comunicación interna

		<i>Responda según las variables a continuación: TED (Totalmente en desacuerdo). ED (En desacuerdo) NAND (Ni acuerdo ni en desacuerdo) DA (De acuerdo) TDA (Totalmente de acuerdo)</i>				
DIMENSIÓN	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN				
		T E D	E D	N A N D	D A	T D A
		1	2	3	4	5
Recurso Humano	1. Se delega autoridad para que las personas puedan actuar autónomamente.					
	2. Se invierte continuamente en el desarrollo de las habilidades del personal ejecutivo y trabajadores de la empresa.					
	3. Se hacen capacitaciones y sesiones formativas con temas de interés.					
	4. Las capacitaciones y sesiones formativas aportan de manera importante a mis actividades profesionales.					
	5. Hay un permanente interés de que los trabajadores estén en constante crecimiento personal y profesional.					
	6. La empresa promueve la innovación y premia a quienes asumen riesgos.					
	7. Su jefe está disponible cuando la necesita.					
	8. Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflicto, es bueno.					
	9. Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
	10. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
	11. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
	12. Me interesa el desarrollo de la empresa.					
	13. Me siento comprometido con la empresa.					
	14. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
	15. Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de la empresa.					
	16. Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
	17. Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
	18. Se han realizado actividades recreativas en los últimos 3 meses.					
	19. Recibo mi pago a tiempo.					
	20. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					

<b>Recurso Humano</b>	21.	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi equipo de trabajo.					
	22.	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
	23.	Me siento feliz de formar parte de la empresa.					
	24.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en la empresa.					
	25.	Recibo buen trato por parte de los otros compañeros de la empresa.					
	26.	Puedo participar en la toma de decisiones dentro de la empresa.					
	27.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la empresa.					
	28.	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada.					
	29.	En términos generales me siento satisfecho con el ambiente de trabajo.					
	30.	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
	31.	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
	32.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
	33.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
	34.	El sueldo que recibo, satisface mis necesidades básicas.					
<b>Cultura Organizacional</b>	35.	Existe una visión clara de lo que se quiere en la empresa a largo plazo.					
	36.	La visión crea ánimo y motivación a nuestro personal ejecutivo y trabajadores de la empresa.					
	37.	Se hace constantemente seguimiento sobre los objetivos que se intentan conseguir.					
	38.	Las metas le apuntan a los objetivos generales de la empresa.					
	39.	Las personas saben qué deben hacer para tener éxito.					
	40.	La misión es clara y proporciona significado y dirección al trabajo.					
	41.	La empresa tiene un propósito y una dirección a largo plazo.					
	42.	Conozco y he participado en la construcción del direccionamiento estratégico de la empresa.					
	43.	La empresa cuenta con una estrategia clara para el futuro.					
	44.	Existe una base clara de valores que ejecutan la manera de manejar la empresa.					
	45.	La empresa tiene un estilo de dirección y unas reglas de juego claras para todos.					
	46.	La empresa tiene un código ético que guía su conducta.					
	47.	La empresa reacciona cuando se aparta de los valores.					
	48.	En la empresa existe una cultura fuerte.					
	49.	Es fácil trabajar con personas de otras áreas de la empresa.					

<b>Cultura Organizacional</b>	50.	La empresa adopta continuamente las mejores prácticas de mejoramiento.					
	51.	Los trabajadores tienen conocimiento sobre los logros obtenidos por la empresa.					
	52.	El personal ejecutivo y los trabajadores de la empresa conocen todo lo que pasa a nivel interno y externo de la empresa.					
	53.	Las normas y reglas de la empresa son claras y facilitan el trabajo.					
	54.	En la empresa se reconocen habitualmente las buenas labores realizadas.					
	55.	Existe un ambiente organizado en la empresa.					
	56.	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.					
	57.	La innovación es característica de nuestra empresa.					
	58.	La información sobre proyectos de importante impacto ejecutados en la empresa es de conocimiento para todo el personal.					
	59.	La información relacionada con los logros de la empresa son informados a los trabajadores de manera oportuna.					
<b>Diseño Organizacional</b>	60.	Mi empresa es flexible y se adapta bien a los cambios.					
	61.	Los líderes en la empresa tiene una orientación a largo plazo.					
	62.	Los líderes en la empresa "practican lo que predicán".					
	63.	Es fácil alcanzar acuerdos, incluso ante situaciones difíciles.					
	64.	Es fácil coordinar los proyectos entre las diferentes áreas.					
	65.	La información es ampliamente compartida para que puedan usarla cuando se requiera.					
	66.	La planificación es continua e involucra a todos los trabajadores en el proceso.					
	67.	Los equipos son parte fundamental de la empresa.					
	68.	La empresa cuenta con niveles de mando y coordinación horizontal.					
	69.	Los procesos de recolección de información son conocidos por todos los trabajadores.					
	70.	Conozco las herramientas de virtualización.					
	71.	La mayoría de los documentos de consulta están en formatos digitales.					
	72.	Los trámites que se utilizan en la empresa son simples y facilitan la atención.					
	73.	Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse.					
	74.	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de la empresa.					
	75.	La empresa está organizada de tal forma que pueda prever problemas que se presenten.					
	76.	Los jefes supervisan constantemente a los trabajadores.					

<b>Diseño Organizacional</b>	77.	Los directivos y/o gerentes contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la empresa.						
	78.	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.						
	79.	Las reuniones comienzan y finalizan a tiempo.						
	80.	Los contenidos de las reuniones están elaborados y planeados según el ciclo PHVA.						
	81.	Las reuniones tratan temas que aportan al mejoramiento continuo de la empresa.						
	82.	Los encargados/líderes de la reunión conocen los temas a profundidad.						
	83.	Existe equidad en las remuneraciones.						
	84.	Las otras áreas o departamentos colaboran a los trabajadores cuando lo requiere.						
	85.	Considero que la distribución física de mi área, me permite trabajar cómoda y eficientemente.						
	86.	Los flujos de comunicación funcionan de manera adecuada.						
	87.	La empresa trabaja por una mejor comunicación horizontal.						
	88.	La empresa trabaja por una mejor comunicación vertical.						
	89.	La empresa trabaja por una mejor comunicación ascendente.						
	90.	La empresa trabaja por una mejor comunicación descendente.						
<b>Comunicación y tecnologías de la información</b>	91.	La página Web está actualizada.						
	92.	La página Web cuenta con las herramientas de información necesarias tanto para el personal ejecutivo y trabajadores como para las personas externas.						
	93.	La información suministrada en la página Web es de interés.						
	94.	El envío de información como boletines de prensa o noticias importantes son enviadas constantemente.						
	95.	La intranet funciona como medio de comunicación interno.						
	96.	La información suministrada a través de la intranet es de interés.						
	97.	El personal ejecutivo y los trabajadores utilizan el correo electrónico como medio de comunicación entre las diferentes áreas y/o departamentos.						
	98.	Conozco las diferentes herramientas para recibir y enviar información.						
	99.	Se manejan las herramientas tecnológicas que la empresa ha puesto a mi disposición.						
	100.	Las herramientas tecnológicas permiten que mi trabajo sea más eficiente y efectivo.						

<b>Comunicación y tecnologías de la información</b>	101.	La empresa capacita al personal ejecutivo y a los trabajadores en el uso de nuevas tecnologías, sistemas o equipos.					
	102.	La información que es enviada por el área de comunicaciones es de interés.					
	103.	La información que es enviada por el área de comunicaciones es oportuna.					
	104.	La empresa mantiene al tanto al personal ejecutivo y a los trabajadores sobre los logros de la empresa, proyectos, beneficios, necesidades entre otras, por medio de las herramientas tecnológicas. Web, intranet, correo electrónico, redes sociales.					

**Escala de satisfacción laboral SL-SPC**  
**(Sonia Palma Carrillo)**

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buena ni mala.

TD (1) Totalmente en desacuerdo.

D (2) En desacuerdo.

I (3) Indeciso.

A (4) De acuerdo.

TA (5) Totalmente de acuerdo.

Nº	Comentario	TD	D	I	A	TA
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
3.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
5.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
6.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7.	Me siento mal con lo que gano.					
8.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
10.	Siento que recibo de parte de la Empresa mal trato.					
11.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12.	Me disgusta mi horario.					
13.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
14.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
15.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17.	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
18.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					

19.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23.	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
25.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
26.	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
27.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
28.	Mi trabajo me aburre.					
29.	Me gusta el trabajo que realizo.					
30.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
31.	Los jefes son comprensivos.					
32.	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
33.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
34.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35.	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
36.	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					





Nro	P59	P60	P61	P62	P63	P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	P75	P76	P77	P78	P79	P80	P81	P82	P83	P84	P85	P86	P87	P88	P89	P90	P91	P92	P93	P94	P95	P96	P97	P98	P99	P100	P101	P102	P103	P104	P105	P106	P107	P108	P109	P110	P111		
1	4	3	4	4	3	2	1	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4			
2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2		
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4				
4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4			
5	4	3	4	4	3	2	1	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	4	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4			
6	4	3	4	4	3	2	1	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	4	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4			
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3			
8	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3			
9	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	2	3	4	4	3	2	2	2	4	4	3	2	2	4	2	4	3				
10	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4				
11	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2		
12	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	
13	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	4	4	
14	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2			
15	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	
16	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	4	4
17	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4		
18	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3			
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	4	4				
20	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	
21	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	2	
23	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	2	2	
24	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	1	1				
25	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	1	1			
26	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	
27	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
28	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	
29	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
30	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
31	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2		
32	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3			
33	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
35	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	5	5		
36	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1		
37	4	4	5</																																																				



Nro	P112	P113	P114	P115	P116	P117	P118	P119	P120	P121	P122	P123	P124	P125	P126	P127	P128	P129	P130	P131	P132	P133	P134	P135	P136	P137	P138	P139	P140	D1	D2	D3	D4	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	TOTAL
1	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	4	2	3	108	85	89	41	15	14	17	13	18	17	21	438	
2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	63	34	43	17	6	7	5	5	6	6	7	199	
3	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	2	4	4	5	5	5	4	4	1	1	4	4	4	4	4	2	4	138	102	119	56	19	12	10	11	25	18	22	532	
4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	2	4	4	3	4	4	2	4	119	87	106	54	17	14	16	14	26	21	21	495	
5	2	1	3	4	1	4	5	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	5	4	3	4	112	85	87	41	15	11	17	12	12	18	23	433
6	2	1	3	5	5	4	4	3	4	4	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	4	4	5	4	4	112	85	87	41	15	11	21	14	11	14	25	436	
7	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	60	62	83	36	11	11	12	8	14	16	17	330	
8	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	83	70	75	32	11	9	11	9	12	16	17	345	
9	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	2	2	3	3	115	92	99	42	13	13	12	9	19	18	15	447	
10	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	4	3	89	60	74	29	10	16	19	12	11	16	21	357	
11	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	92	64	80	37	14	11	14	12	17	16	15	372	
12	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	85	73	79	35	12	11	13	10	15	15	17	365	
13	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	80	62	75	34	5	15	20	13	7	12	17	340	
14	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	79	57	72	39	13	8	12	11	16	16	20	343	
15	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	5	2	3	79	65	75	36	13	8	10	12	13	14	19	344	
16	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	82	59	74	35	7	14	16	12	13	12	18	342	
17	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	77	57	69	33	10	14	18	12	16	14	20	340	
18	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	88	61	74	34	12	10	13	9	15	15	17	348	
19	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2	90	62	71	32	7	12	12	10	14	18	12	340	
20	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	87	63	91	45	10	8	13	10	13	17	18	375	
21	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	107	86	104	46	12	10	13	10	16	14	12	430	
22	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	122	97	112	49	20	12	18	13	19	19	20	501	
23	4	4	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	133	113	135	62	23	12	5	20	28	26	26	583
24	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	160	124	137	62	23	12	5	20	30	21	30	624	
25	1	5	1	1	1	1	1	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	129	91	111	55	17	8	5	18	21	20	30	505	
26	5	5	1	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	138	114	120	47	20	12	5	12	24	24	21	537	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	96	75	109	46	17	12	15	13	19	17	18	437	
28	3	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	92	73	83	35	12	10	13	11	16	15	15	375	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	136	85	110	54	16	12	15	14	22	23	21	508	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	111	89	95	44	16	13	16	12	19	19	23	457	
31	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	129	92	94	50	20	10	15	13	18	16	18	475	
32	3	2	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	5	3	3	94	70	82	32	10	11	20	12	16	19	21	387	
33	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	4	1	5	150	113	134	61	25	20	23	18	26	18	25	613
34	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	160	128	147	67	25	18	21	17	30	22	26	661
35	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	98	67	79	37	10	12	15	11	16	17	21	383	
36	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	5	5	1	1	5	5	4	4	4	4	4	118	95	125	54	19	9	17	13	25	22	24	521	
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	5	4	123	113	128	60	25	17	21	13	27	25	23	575
38	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	1	1	5	5	4	4	4	4	4	139	107	126	60	21	17	5	16	25	22	24	562	

Nro	P112	P113	P114	P115	P116	P117	P118	P119	P120	P121	P122	P123	P124	P125	P126	P127	P128	P129	P130	P131	P132	P133	P134	P135	P136	P137	P138	P139	P140	D1	D2	D3	D4	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	TOTAL	
39	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	114	88	100	46	20	14	19	14	22	22	18	477	
40	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	90	90	110	48	15	13	18	14	18	19	21	456
41	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	98	61	66	36	15	12	15	10	18	18	16	365	
42	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	90	72	83	42	11	8	14	10	16	16	18	380	
43	4	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	122	100	102	51	13	15	12	14	21	18	16	484	
44	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	111	74	106	51	18	15	18	14	20	21	18	466	
45	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	4	4	4	4	158	122	139	66	20	16	5	16	30	21	26	619	
46	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	94	92	108	50	18	14	18	14	21	18	16	463	
47	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	118	92	114	50	18	15	10	14	22	18	20	491	
48	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	124	93	110	50	18	14	5	13	21	14	18	480	
49	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	112	91	106	43	20	16	16	15	21	14	17	471	
50	4	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	121	93	108	52	15	15	10	13	18	16	16	477	
51	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	125	98	107	50	16	13	14	12	17	14	16	482	
52	4	4	1	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	3	3	3	4	135	107	119	55	20	16	5	14	24	18	21	534	
53	1	2	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	57	42	40	25	9	7	20	7	9	10	7	233	
54	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	1	2	2	2	2	2	2	60	54	61	16	10	8	20	8	11	15	12	275	
55	1	1	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	37	26	30	14	5	10	20	8	12	10	6	178		
56	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	2	2	2	54	42	52	21	7	16	18	8	9	14	9	250	
57	1	1	5	5	5	5	5	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	68	31	44	25	5	10	25	6	9	8	6	237	
58	1	1	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2	2	2	1	1	46	36	48	20	8	5	20	8	8	12	10	221	
59	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	165	130	150	65	20	16	5	4	30	22	30	637	
60	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	43	38	42	23	5	6	25	20	30	6	10	248	
61	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	1	1	5	5	5	4	5	4	4	4	158	121	142	63	23	19	22	17	26	21	26	638	
62	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	51	60	28	10	16	20	6	12	9	6	254	
63	1	2	5	5	5	5	5	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	5	5	1	1	2	2	2	2	2	2	54	40	51	23	7	6	25	7	12	14	12	251	
64	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	5	5	1	1	2	2	2	2	2	2	58	39	50	25	9	6	20	4	8	14	12	245	
65	1	2	5	5	5	5	5	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	1	1	2	2	2	2	2	2	56	32	46	27	5	5	25	6	10	14	12	238	
66	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	55	35	42	17	8	7	10	7	11	11	10	213	
67	2	2	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	55	40	45	22	10	8	25	4	6	6	10	231	
68	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	68	45	45	18	7	6	7	6	10	9	10	231	
69	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	4	4	5	5	5	170	126	147	64	20	20	5	16	30	22	27	647	
70	4	4	1	1	1	1	1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152	108	126	63	21	17	5	18	26	25	24	585	
71	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	56	44	49	23	7	7	9	7	12	11	10	235	
72	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	51	37	39	22	7	16	21	8	11	12	12	236	
73	4	4	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	150	115	136	64	21	16	5	17	25	22	24	595	
74	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	60	46	59	28	10	8	20	8	12	12	12	275	

**Anexo 5: Evidencia de la visita a la empresa**



## Anexo 6: Matrices de trabajo

### 1. Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	1. Rotación de personal	1. Dificulta a conocer las tareas o funciones del puesto nuevo de trabajo, debido a que los trabajadores renuncian o son despedidos.	Comunicación interna
		2. No pueden desarrollarse en lo personal, debido a que los trabajadores se van de la empresa porque desean mejores expectativas y/o beneficios laborales.	
		3. No existe desarrollo profesional, los colaboradores tienen más de 10 años laborando en los mismos puestos y no ascienden.	
	2. Competencia desleal	4. Carecen de adecuadas habilidades y destrezas para poder trabajar en equipo.	
		5. No respetan la cartera de clientes de cada vendedor, hacen seguimiento a otros clientes que no les pertenecen, hasta que les compren un producto, perjudica a los trabajadores de no poder llegar a su cuota del mes.	
		6. No respetan los procedimientos cuando realizan una venta de producto, genera confusión y un inadecuado clima laboral entre ellos.	
	3. Falta de capacitación	7. El personal ejecutivo no brinda una adecuada información al cliente sobre los nuevos productos del mercado odontológico.	
		8. Falta de aprendizaje en la utilización de las herramientas tecnológicas.	
		9. Poco conocimiento sobre la identidad de la empresa, debido a que, no se organiza adecuadamente en las fechas estipuladas, por lo cual, continuamente suspenden las capacitaciones, indicando que hay poco personal trabajando en ese momento, ya que algunos trabajadores llegan tarde y faltan, por lo que no viven en zonas aledañas a la empresa, o están con exceso carga de trabajo.	
C2. Equipos	4. Pérdida de equipos y materiales odontológicos	10. Existe falta de supervisión al personal, no hacen un adecuado seguimiento en el área de almacén.	
		11. Escasez de valores, no se sienten identificados con la empresa.	
		12. No cuentan con personal de seguridad dentro de todas las tiendas de la organización, perjudica a que exista robos continuos, y cuando esto ocurre, la empresa descuenta a todo el personal.	

	5. Tecnología obsoleta	<p>13. Posee software deficiente, debido a que dificulta a que los trabajadores puedan usar oportunamente el sistema del SAP.</p> <p>14. Existe falta de actualización en la página web de la empresa para que los clientes puedan ver la información completa de la empresa.</p> <p>15. Carencia sobre la implementación de las redes sociales más utilizadas e intranet corporativa y equipos de alta tecnología.</p>
C3. Procesos	6. Demoras en los procedimientos de ventas	16. Existe carencia en la información de los procesos de trabajo, debido a que no se les comunica oportunamente sobre las ofertas de los productos odontológicos.
		17. No consta de una retroalimentación apropiada tanto para el personal como para los encargados de cada sucursal.
		18. Falta de concentración y entendimiento del personal ejecutivo a la hora de ejecutar un documento (boleta, factura electrónica, nota de crédito y nota de débito), ya que reiteradamente comete errores.
		19. No existe una comunicación adecuada entre todas las áreas de la misma empresa, carece del MOF, lo cual implica a que no sepan cual sus funciones y obligaciones como colaborador.
	7. Retrasos en la toma de decisiones	20. Escasez de comunicación efectiva con los jefes directos porque no escuchan adecuadamente a su personal.
		21. No existe una adecuada supervisión por parte de los gerentes hacia los encargados de cada sucursal.
		22. El personal no entendió debidamente el mensaje.
	8. Recarga de trabajo	23. Deficiente trabajo en equipo, por lo que no existe una adecuada comunicación entre los trabajadores.
24. Existe poca adaptación a nuevos cambios tecnológicos, lo cual, dificulta a que los vendedores tengan una información oportuna.		
25. Concorre falta de confianza entre el mismo personal, lo cual hace que ellos se recarguen más de trabajo.		
C4. Medio ambiente	9. Comunicación inadecuada	26. No existe comunicación oportuna donde el personal ejecutivo se comunique directamente con ellos para consultar algún tema importante.
		27. No existe comunicación adecuada donde todas las áreas puedan intercambiar información, con motivo de que están recargados de trabajo y no tienen tiempo para interactuar.
	10. Conflicto de intereses	28. La empresa no escucha a su personal oportunamente y solo se preocupa en sus propios beneficios.
		29. El personal solo se enfoca en sus objetivos personales y no le gusta trabajar en equipo, lo cual, dificulta a que se desarrollen convenientemente las tareas asignadas.

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	1. Problemas de salud	1. No tienen pausas activas, es decir, no disponen de un descanso mínimo de 10 a 15 minutos, lo cual, hace que ocasione enfermedades.	<b>Satisfacción laboral</b>
		2. No comen a sus horas de almuerzo porque están con recarga de trabajo.	
		3. Trabajan sobre horarios establecidos.	
	2. Falta de motivación	4. No reciben un sueldo de acuerdo a su desempeño o puesto de trabajo, debido a que los trabajadores tienen más de 10 años en la empresa.	
		5. Existe poco estímulo e incentivo laboral.	
		6. No cuentan con oportunidad de desarrollo en lo personal y profesional.	
		7. Existe falta de interés de reconocimiento cuando se desempeña favorablemente.	
	3. Relaciones sociales	8. No hay una adecuada interacción entre los jefes y sus subordinados y viceversa, lo cual, hace que no pueda comunicar alguna duda que tengan ellos.	
		9. No coexiste comunicación eficaz cuando se requiere entre las mismas áreas de trabajo para la ejecución de un trabajo en conjunto.	
		10. Existe información inadecuada entre los subordinados y el jefe a cargo, tal como los chismes, rumores, entre otros, falta de valores del personal; genera inadecuadas costumbres en la empresa.	
C2. Equipos	4. Pérdida de equipos y materiales	11. Deficiencia en la seguridad (falta de continuidad en revisar las cámaras de vigilancia).	
		12. Falta de implementación de máquinas detectoras de metales, para que puedan revisar oportunamente en la hora de entrada y de salida al personal.	
	5. Carencia tecnológica	13. No cuentan con las herramientas apropiadas para la ejecución de las tareas asignadas.	
		14. Ausencia de intranet corporativo, para que puedan comunicarse rápidamente con los compañeros de las mismas áreas.	
		15. Existe equipos obsoletos, lo cual, se malogran continuamente y hace que no se realiza el trabajo rápidamente.	
	6. Materiales y/o productos vencidos	16. Ausencia en el control de la supervisión de productos.	
		17. Deficiente organización en revisar los productos vencidos anticipadamente, por lo que no hacen un adecuado seguimiento.	

C3. Procesos	7. Servidor deficiente	18. No pueden generar documentos eficazmente en el sistema SAP (boletas, factura, entre otros).
		19. Las páginas de búsqueda se abren lentamente.
	8. Señal baja	20. No hay buena cobertura en el lugar de trabajo ya que se encuentra en un lugar muy cerrado.
		21. Dificulta a que no puedan comunicarse rápidamente con el cliente para poder brindar una adecuada información.
	9. Falencias en los procedimientos de trabajo	22. Falta de concentración del personal.
		23. No reciben una retroalimentación apropiada por parte de sus encargados.
24. Falta de interés y compromiso del personal, debido a que no se encuentran motivados por sus jefes o compañeros de trabajo.		
C4. Infraestructura	10. Temperatura	25. No cuentan con ningún aire acondicionado en tiempo de verano, solo cuentan con 2 ventiladores por cada tienda.
		26. Genera un malestar e incomodidad en el personal.
		27. Los servicios higiénicos, no cuenta con los implementos necesarios para la limpieza, por ende, no se encuentra adecuadamente aseado. Por otro lado, son pocos seguros, ya que no cuenta con una puerta de seguridad.
	11. Iluminación	28. Bajo desempeño del personal cuando realiza los procedimientos porque no puede ver adecuadamente.
		29. El personal tiene problemas de visión porque fuerzan la vista.
	12. Condiciones laborales	30. No cuentan con el material de trabajo adecuado (computadora obsoleta).
		31. No recargan adecuadamente las impresoras de las tiendas.

## 2. Problema, objetivo, hipótesis

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>
¿Cómo la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019?	Determinar la relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.	La comunicación interna se relaciona positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>
<p>P.E.1: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con las condiciones físicas y/o materiales de una empresa odontológica, Lima 2019?</p> <p>P.E.2: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con los beneficios laborales y/o remunerativos de una empresa odontológica, Lima 2019?</p> <p>P.E.3: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019?</p> <p>P.E.4: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019?</p> <p>P.E.5: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con el desarrollo personal de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019?</p> <p>P.E.6: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con el desempeño de tareas de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019?</p> <p>P.E.7: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con respecto a la relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019?</p>	<p>O.E.1: Determinar la relación entre la comunicación interna y las condiciones físicas y/o materiales de una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>O.E.2: Determinar la relación entre la comunicación interna y los beneficios laborales y/o remunerativos de una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>O.E.3: Determinar la relación entre la comunicación interna y las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>O.E.4: Determinar la relación entre la comunicación interna y las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>O.E.5: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo personal de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>O.E.6: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño de tareas de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>O.E.7: Determinar la relación entre la comunicación interna y la relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019.</p>	<p>H.E.1: La comunicación interna se relaciona positivamente con las condiciones físicas y/o materiales de una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>H.E.2: La comunicación interna se relaciona positivamente con los beneficios laborales y/o remunerativos de una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>H.E.3: La comunicación interna se relaciona positivamente con las políticas administrativas de una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>H.E.4: La comunicación interna se relaciona positivamente con las relaciones sociales en una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>H.E.5: La comunicación interna se relaciona positivamente con el desarrollo personal de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>H.E.6: La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño de tareas de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019.</p> <p>H.E.7: La comunicación interna se relaciona positivamente con la relación con la autoridad en una empresa odontológica, Lima 2019.</p>

### 3. Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	<p>T1: Se aplicará la teoría de los dos factores de Herzberg, ya que son factores extrínsecos que motivarán al ser humano, para que trabaje adecuadamente y pueda haber una oportuna comunicación interna entre los trabajadores.</p> <p>T2: Se utilizará la teoría de los sistemas; lo cual permitirá a que todos los trabajadores estén interrelacionados y puedan trabajar en equipo, con el objetivo de poder lograr una buena comunicación interna y por ende se sientan satisfechos al tener un trabajo apropiado.</p> <p>T3: La teoría de la motivación de Maslow se empleará, debido a que, mediante las necesidades primarias y secundarias, ayudará a que al personal que se sienta complacido en el ámbito laboral y consecuentemente se desempeñará mejor y será más productivo.</p> <p>T4: La teoría conductual de la administración, se utilizará para poder determinar qué tipo de conducta tienen los trabajadores y poder trabajar en base a ello.</p> <p>T5: La teoría de la contingencia del liderazgo de Fiedler, se utilizará para poder adoptar una forma de liderazgo, idónea y adecuada conforme a la situación real que se establece en la empresa.</p>	<p>En la presente investigación presentaremos las teorías que se consideró más importante y que han destacado sobre otras, de los autores Frederick Herzberg y Ludwig Von Bertalanffy.</p> <p>La primera teoría que se aplicará es de los dos factores de Herzberg, ya que son factores extrínsecos que motivarán al ser humano, para que trabaje adecuadamente y pueda haber una oportuna comunicación interna entre los trabajadores. Asimismo, ellos se sentirán satisfechos al ser motivados, por lo cual afectará de manera conveniente tanto al colaborador como a la empresa odontológica, porque obtendrá resultados satisfactorios.</p> <p>Por otro lado, Se utilizará la teoría de los sistemas; lo cual permitirá a que todos los trabajadores estén interrelacionados y puedan trabajar en equipo, con el objetivo de poder lograr una buena comunicación interna y por ende se sientan satisfechos al tener un trabajo apropiado.</p>
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	<p>Aporte 1: La teoría de sistemas ayudará a que todos estén en constante interacción, para que estén al tanto de todo lo que pasa al alrededor y no haya equivocaciones, con la finalidad de poder obtener una comunicación efectiva, que favorezca la productividad en la empresa.</p> <p>Aporte 2: La teoría de Frederick Herzberg ayudará a que la empresa motive adecuadamente a sus trabajadores, brindándoles adecuadas condiciones de trabajo, seguridad en el trabajo, realización personal y sobre todo que reconozcan su trabajo y sean escuchados.</p> <p>Aporte 3: La teoría de la motivación de Maslow, ayudará a poder determinar mediante estas cinco necesidades de Maslow, qué tipo de necesidad necesita más cada colaborador, para poder sentirse satisfecho y trabajar adecuadamente en su puesto de trabajo.</p>	<p>Estas teorías aportaran en lo siguiente a la empresa odontológica:</p> <p>La teoría de sistemas ayudará a que todos estén en constante interacción, para que estén al tanto de todo lo que pasa al alrededor y no haya equivocaciones, con la finalidad de poder obtener una comunicación efectiva, que favorezca la productividad en la empresa. La teoría de Frederick Herzberg ayudará a que la empresa motive adecuadamente a sus trabajadores, brindándoles adecuadas condiciones de trabajo, seguridad en el trabajo, realización personal y sobre todo que reconozcan su trabajo y sean escuchados.</p> <p>Y la teoría de la motivación de Maslow, ayudará a poder determinar mediante estas cinco necesidades</p>

	<p>Aporte 4: La teoría conductual de la administración, aportará a poder establecer qué tipo de comportamiento tienen los trabajadores, en base a las relaciones sociales que mantienen en la organización.</p> <p>Aporte 5: La teoría de la contingencia del liderazgo de Fiedler, esta teoría ayudará a poder definir qué tipo de líder utilizar de acuerdo a las circunstancias que se da en la empresa odontológica, ya que actualmente en la empresa no existe un oportuno liderazgo.</p>	<p>de Maslow, qué tipo de necesidad necesita más cada colaborador, para poder sentirse satisfecho y trabajar adecuadamente en su puesto de trabajo. La teoría conductual de la administración, aportará a poder establecer qué tipo de comportamiento tienen los trabajadores, en base a las relaciones sociales que mantienen en la organización. Y por último la teoría de la contingencia del liderazgo de Fiedler, esta teoría ayudará a poder definir qué tipo de líder utilizar de acuerdo a las circunstancias que se da en la empresa odontológica.</p>
<b>Justificación práctica</b>		
<b>¿Por qué hacer el trabajo de investigación?</b>	<p>La presente investigación va a evidenciar y evaluar, como se comunican diariamente a nivel organizacional y si están utilizando un medio de comunicación apropiado, ya sea por diversos medios digitales u otros, y si están satisfechos con lo que hacen o con su puesto de trabajo. Así como también, se determinará el grado de relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral que tienen los colaboradores de la empresa odontológica.</p>	<p>La presente investigación va a evidenciar y evaluar, como se comunican diariamente a nivel organizacional y si están utilizando un medio de comunicación apropiado, ya sea por diversos medios digitales u otros, y si están satisfechos con lo que hacen o con su puesto de trabajo. Así como también, se determinará el grado de relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral que tienen los colaboradores de la empresa odontológica.</p>
<b>¿Cuál será la utilidad?</b>	<p>La importancia de esta investigación, es para que la empresa se enfoque en las necesidades que tienen las personas y como deben comunicarse, en base a los cambios que se puedan dar en la organización, debido a los avances de la tecnología. Los resultados del estudio también servirán, para que los directivos de la empresa tengan un referente sobre la calidad de la comunicación interna que transmiten en la organización y la relación con el nivel de satisfacción laboral; lo que permitirá diseñar estrategias y tomar medidas preventivas y correctivas para lograr el beneficio deseado.</p>	<p>La importancia de esta investigación, es para que la empresa se enfoque en las necesidades que tienen las personas y como deben comunicarse, en base a los cambios que se pueda dar en la organización, debido a los avances de la tecnología. Los resultados del estudio también servirán, para que los directivos de la empresa tengan un referente sobre la calidad de la comunicación interna que transmiten y la relación con el nivel de satisfacción laboral; lo que permitirá diseñar estrategias y tomar medidas preventivas y correctivas para lograr el beneficio deseado.</p>
<b>¿Qué espera con la investigación?</b>	<p>Se podrá observar en que aspectos la empresa necesita más enfocarse para poder establecer una comunicación oportuna, y también poder examinar si los trabajadores están realmente satisfechos en su área de trabajo. De lo contrario, establecer mejores relaciones entre ellos, con el objetivo de poder obtener una mejor productividad.</p>	<p>En virtud de los resultados, se podrá observar en que aspectos la empresa necesita más enfocarse para poder establecer una comunicación oportuna, y también poder examinar si los trabajadores están realmente satisfechos en su área de trabajo. De lo contrario, establecer mejores relaciones entre ellos, con el objetivo de poder obtener una mejor productividad.</p>

<b>Justificación metodológica</b>		
<p><b>¿Por qué investiga bajo ese diseño?</b></p>	<p>Se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que permite obtener más información mediante la aplicación de las encuestas. Es de tipo sustantivo, lo cual permitirá obtener una amplia información, basado en la teoría. Se aplicó, diseño descriptivo correlacional debido a que tiene como propósito medir la relación que existe entre las dos variables como es la comunicación interna y la satisfacción laboral. La población a estudiar está conformada por el personal que trabaja en la empresa odontológica, constituida por 90 personas. El muestreo fue de tipo aleatorio simple, teniendo como resultado una muestra de 74 personas a encuestar. En este trabajo, se utilizó como instrumento dos cuestionarios, el primero fue para medir la comunicación interna en la organización, realizada por el autor GJ Comunicaciones y la otra encuesta elaborada por Sonia Palma.</p>	<p>Para el estudio de las variables, se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que permite obtener información real. Es de tipo sustantivo, lo cual permitirá obtener una amplia información, basado en la teoría. Se aplicó, diseño descriptivo correlacional debido a que tiene como propósito medir la relación que existe entre las dos variables como es la comunicación interna y la satisfacción laboral. La población a estudiar está conformada por el personal que trabaja en la empresa odontológica, constituida por 90 personas. El muestreo fue tipo aleatorio simple, resultado 74 personas a encuestar. En este trabajo, se utilizó como instrumento dos cuestionarios, el primero fue para medir la comunicación interna en la organización, ejecutada por el GJ Comunicaciones y la otra encuesta elaborada por Sonia Palma.</p>
<p><b>¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?</b></p>	<p>La investigación permitirá resolver, para que la empresa odontológica evalúe si el medio de comunicación que utilizan es el más apropiado, para poder realizar el trabajo, si es que todos saben usarlo correctamente. De lo contrario, tendrán que aplicar nuevas herramientas de comunicación, que ayuden a transmitir el mensaje y que sea entendido por todos los miembros de la organización. Por otro lado, en base a la variable de satisfacción laboral, se podrá determinar si el personal de la empresa, se siente complacido en su puesto trabajo. De lo contrario, si se observa que se encuentra insatisfecho, se deberá evaluar por qué el motivo y aplicar a la vez, algún tipo de motivación para que el personal se sienta satisfecho al realizar su trabajo.</p>	<p>La investigación permitirá resolver, para que la empresa odontológica evalúe si el medio de comunicación que utilizan es el más apropiado, para poder realizar el trabajo, si es que todos saben usarlo correctamente. De lo contrario, tendrán que aplicar nuevas herramientas de comunicación, que ayuden a transmitir el mensaje y que sea entendido por todos los miembros de la organización. Por otro lado, en base a la variable de satisfacción laboral, se podrá determinar si el personal de la empresa, se siente complacido en su puesto trabajo. De lo contrario, si se observa que se encuentra insatisfecho, se deberá evaluar por qué el motivo y aplicar a la vez, algún tipo de motivación para que el personal se sienta satisfecho al realizar su trabajo.</p>

#### 4. Matriz de teorías

<b>Teoría 1: Teoría de los dos factores de Herzberg</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Frederick Herzberg	2004	(Herzberg citado en Daft, 2004) Según Herzberg, dos dimensiones por completo independientes inciden en el comportamiento en el trabajo. El primero, llamado factores de higiene, incluye la presencia o ausencia de insatisfactores como las condiciones laborales, el sueldo, las políticas de la compañía y las relaciones interpersonales. En cambio, los factores de higiene positivos simplemente eliminan la insatisfacción, no hacen que las personas se sientan altamente satisfechas y motivadas. El segundo grupo de factores incluye en la satisfacción en el trabajo. Los motivadores son necesidades de nivel superior e incluyen logro, reconocimiento, responsabilidad y oportunidad de crecer. Herzberg piensa que, cuando están ausente, los empleados son neutrales en el trabajo; pero, cuando están presente, se sienten motivados y satisfechos en extremo (p.552).	En otras palabras, Herzberg indica que existe dos factores que median en la conducta de las personas en el entorno laboral, lo cual, abarca dos elementos completamente diferentes que trasciende en la estimulación del trabajador. En primer lugar, los factores de higiene, circunscribe la existencia o falta de las condiciones laborales que hacen que el trabajador se sienta inseguro, por lo que esto puede provocar insatisfacción en la persona, el sueldo es otro aspecto que mucha de las personas hace que no se sientan bien retribuidas, ya que siempre desean superar todas sus aspiraciones. Las políticas de la compañía, en ciertos lugares de trabajo, tienen sus lineamientos muy firmes, poco flexibles, lo cual hace que el trabajador se sienta descontento en su entorno laboral a la poca flexibilidad. La implementación de los supervisores, no siempre es buena, ya que hacen que los trabajadores no se sientan cómodos o quizás hace sea innecesario implementarlo, ya que los trabajadores saben cuáles son sus funciones. Las relaciones interpersonales, que se establecen en las empresas, no siempre es la más adecuada, debido a que no existe una adecuada interacción entre el personal y los jefes de cada área. El segundo factor, se refiere a los motivadores que permite la complacencia del trabajo, son necesidades que, si se cumplen en el entorno laboral, favorecerá tanto al trabajador, por lo que destacará en su puesto de trabajo, siendo más productivo, y	<p>Como consecuencia de la aplicación de esta teoría, la empresa podrá analizar los factores higiénicos que conduzcan, mejorar la comunicación interna, mediante las relaciones interpersonales. De igual forma, mediante los factores de motivación, se podrá analizar a profundidad, cuales son, los elementos que más motivan al trabajador, para que se sienta comprometido, con ganas de trabajar y aumentar su nivel de productividad.</p> <p>Por tal motivo, al aplicar estos factores en la empresa, podrá cumplir con los objetivos planteados, ya que, se viene desarrollando, sin tomar en cuenta, el crecimiento de la empresa y el valor del ser humano, por lo que, en los últimos 5 años ha pasado de tener 90 trabajadores a 152, teniendo a su cargo una oficina principal en Lima y 7 sucursales a nivel nacional. Por ello, parte la importancia de esta teoría, a fin, de conocer los niveles de satisfacción, más adecuados, para emplear en la empresa y eliminar la insatisfacción, que hace que el trabajador no pueda desempeñarse oportunamente.</p>

			también beneficiará a la empresa, ya que obtendrá mejores resultados. Todo esto hace referencia al logro, lo cual, se da cuando el personal cumple con sus objetivos, metas o consiguen su éxito personal y laboral. El reconocimiento también es un aspecto muy trascendental en la persona, porque hace sentir importante. La responsabilidad ejercida por su jefe, hace que la persona se sienta satisfecha, debido a que confían en él. Por otra parte, la naturaleza del trabajo, implica que tarea o trabajo que ejerce, debe ser el apropiado, según las expectativas del trabajador, de lo contrario, hará que no trabaje adecuadamente, porque se sentirá insatisfecho con el trabajo. Por último, el desarrollo personal, permite a que el trabajador desarrolle habilidades y pueda afrontar retos y cambios (Daft, 2004).	
<b>Referencia:</b>	Daft, R. (2004). <i>Administración</i> . México, D.F.: International Thomson Editores, S.A.			

<b>Teoría 2: Teoría de los sistemas</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Ludwig Von Bertalanffy	2004	(Bertalanffy citado en Daft, 2004) El sistema es un conjunto de partes interrelacionadas que funciona como un todo para lograr un propósito común. Lo hace adquiriendo entradas del ambiente externo, transformandolas de algun modo y devolviendolas al ambiente. Consta de cinco componentes: entradas, un proceso de transformación, salidas, retroalimentación y el ambiente. Las entradas son los recursos materiales, humanos, financieros o de información con que se producen bienes o servicios. El proceso de transformación es el uso de la	La teoría general de sistemas, indica que las propiedades no pueden estar separadas de sus elementos, ya que será más adecuado, si se trabaja en conjunto, es decir, con todas las partes que dependen del sistema (subsistema). Esto consta, de cinco elementos que ayudaran al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Como primer elemento, se tiene las entradas; que consta de la materia prima, para poder producir un producto o servicio, los recursos financieros; para poder manejar adecuadamente la contabilidad de la empresa, basada en la información de los procesos, los recursos humanos; que son lo	Ayudará a distinguir, en qué áreas específicas, se deberá trabajar más en conjunto, para estar en constante relación y comunicación, y así poder detectar y minimizar errores o fallas que aún no han sido detectadas, por la propia empresa odontológica. A fin de poder dar una solución concisa y oportuna a este problema. Dar a esto un orden, que sea clara las funciones de cada trabajador, conciso para su entendimiento, y así poder obtener adecuados resultados. Por otro lado, esto también ayudará a que los empleados, para que se puedan sentir satisfechos en sus

		tecnología de la producción para convertir las entradas en salidas. Las salidas constituyen los productos y servicios. La retroalimentación es el conocimiento de los resultados que influyen en la selección de las entradas durante el siguiente ciclo del proceso. El ambiente que rodea a la empresa está constituido por las fuerzas sociales, políticas y económicas (p.52).	más importante, para que la empresa pueda obtener mediante la persona buenos resultados. El segundo elemento es el proceso de transformación, lo cual, conlleva a la evolución del producto final, mediante la aplicación de la tecnología, con la finalidad de poder satisfacer a los empleados y también a la empresa, propiamente de la creación de un buen producto o servicio, lo cual, conllevará a la complacencia de los trabajadores, si es que se está trabajando adecuadamente. Por otro lado, una retroalimentación proporcionada, genera menos errores, más productividad y beneficios para la empresa. Por último, un clima laboral idóneo, hará que repercuta de manera positiva en el trabajador, debido a que tendrá un mejor desempeño laboral y será más productivo (Daft, 2004).	puestos o áreas de trabajo, por lo que todos trabajarán en conjunto, a la par, sin que uno trabaje más que otro, debido a que actualmente, según el estudio realizado a la empresa odontológica, se observó que existe una excesiva carga de trabajo. Por lo tanto, la implementación de esta teoría, será de gran utilidad para la empresa para poder mejorar estos problemas.
<b>Referencia:</b>	Daft, R. (2004). <i>Administración</i> . México, D.F.: International Thomson Editores, S.A.			

<b>Teoría 3: Teoría de la motivación de Maslow</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Paráfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Abraham Maslow	2015	(Maslow citado en Chiavenato, 2015) Existen dos clases de necesidades, las de orden inferior o primarias, como las fisiológicas y las de seguridad, las cuales son satisfechas de forma externa (por medio de la remuneración, la permanencia en el empleo y las condiciones de trabajo) y las de orden superior o secundarias, como las necesidades sociales, de estima y de realización personal, que el individuo satisface su interior (pp. 241-242).	Según Maslow indica que existen dos tipos de necesidades, las cuales, están representadas de forma primaria como las fisiológicas, que involucra la alimentación, hogar y las de seguridad, que implica sentirse protegido en el entorno externo y a la supervivencia del individuo, así mismo, estas son complacidas externamente mediante un sueldo, estabilidad en su puesto de trabajo y el ambiente o circunstancias de trabajo. Por otro lado, existe la de tipo secundario, las cuales están establecidas por las necesidades sociales, que involucra la amistad que se pueda establecer entre las personas, la	Ayudará a poder determinar mediante estas cinco necesidades de Maslow, qué tipo de necesidad necesita más cada colaborador, para poder sentirse satisfecho y trabajar adecuadamente en su puesto de trabajo.

			participación o cooperación que se da entre los seres humanos al momento de trabajar en conjunto, la conexión con grupos del entorno. Las de estima implica la autoestima que pueda tener el ser humano, con respecto a la confianza y seguridad de sí mismo. Por último, existe las necesidades de autorrealización, las cuales se desenvuelven mediante las capacidades, habilidades de las personas, para poder alcanzar su más alto logro (Chiavenato, 2015).	
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2015). <i>Comportamiento Organizacional</i> . México D.F.: Mc Graw Hill.			

**Teoría 4: Teoría conductual de la administración**

<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Douglas McGregor	2015	(McGregor citado en Chiavenato, 2015) Tras el descrédito del movimiento de las relaciones humanas debido a su carácter eminentemente manipulador, los psicólogos organizacionales empezaron a adoptar un enfoque más amplio y liberal con la llamada teoría conductual de la administración, o sea el conductismo en la administración. Con una visión explicativa y descriptiva, esta corriente empezó a interesarse por la organización y sus diferentes miembros y desarrolló modelos de motivación, liderazgo, comunicación, raciocinio y toma de decisiones para que el administrador pudiese adecuarlos a las situaciones que se le presentaran. La tónica principal era la búsqueda de flexibilidad de la organización y la reducción del conflicto entre los objetivos de la organización y los	A causa de la falta de conexión de las relaciones humanas debido a la personalidad manipuladora que tiene el ser humano, los especialistas que se encargan de calificar a una persona si es apto o no para un puesto de trabajo, empezó a aplicar un enfoque más profundo y libre con esta teoría, en base el conductismo a la administración. Asimismo, con un enfoque explicativo y descriptivo, este proceso empezó a tomar mayor importancia por la empresa y los miembros que la conforman, lo cual, desarrollaron diferentes tipos de motivación y de liderazgo, formas de comunicación, y toma de decisiones para que el administrador pueda manejar situaciones reales. Lo primordial, era establecer un vínculo de flexibilidad de la empresa y la disminución del problema, que se da mediante los objetivos de la empresa y los objetivos de las personas. Finalmente, el comportamiento del ser humano es	Esta teoría nos enseña a poder establecer qué tipo de comportamiento tienen los trabajadores, en base a las relaciones sociales que mantienen en la organización. Por otro lado, la empresa deberá acogerse a las necesidades de sus trabajadores, por lo que, el ser humano es importante para el cumplimiento del objetivo principal de la empresa.

	objetivos individuales de sus miembros (p. 75).	manejado objetivamente por la psicología de la empresa (Chiavenato, 2015).	
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2015). <i>Comportamiento Organizacional</i> . México D.F.: Mc Graw Hill.		

<b>Teoría 5: Teoría de la contingencia del liderazgo de Fiedler</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Fred Fiedler	2015	(Fiedler citado en Chiavenato, 2015) Propone combinar el estilo de liderazgo de acuerdo con la situación de la organización. La idea básica es simple: aplicar el estilo de liderazgo a la situación que sea más propicia para su éxito. El diagnóstico del estilo de liderazgo y de la situación de la organización permite una adecuación correcta (pp. 355-356).	Se refiere adoptar una forma de liderazgo, idónea y adecuada conforme a la situación real que se establece en la empresa. Se manifiesta al utilizar una forma de liderazgo que se adecue y sea beneficiosa para lograr el objetivo de la empresa (Chiavenato, 2015).	Esta teoría nos enseñará a poder definir qué tipo de líder utilizar de acuerdo a las circunstancias que se da en la empresa odontológica, ya que actualmente en la empresa no existe un oportuno liderazgo.
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2015). <i>Comportamiento Organizacional</i> . México D.F.: Mc Graw Hill.			

## 5. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final
<b>Título</b>	El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación	Manosalvas, Manosalvas, y Nieves (2015) ejecutaron un estudio titulado <i>El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación</i> , tuvo como principal objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de salud, se aplicó enfoque cuantitativo, tipo transversal, diseño descriptivo, la población estuvo constituida por 193 personas, conformada por el personal médico del hospital de Esmeraldas en el país de Ecuador, la muestra aplicada fue de tipo aleatorio simple, teniendo como resultado una muestra de 130 personas a estudiar, utilizaron como instrumento dos cuestionarios, el primero fue el modelo de medida por Chiang, Salazar y Núñez y el segundo se plasmó mediante las cinco dimensiones de la satisfacción laboral. Como resultado, del primer modelo que contiene los dos constructos del estudio, se observó un valor menor al nivel aceptado, lo cual, muestra que no representa una proporción adecuada, no obstante, todos los factores que constituyen la relación entre los indicadores y el modelo aplicado al estudio, son demostrativas, en el segundo modelo aplicado, se evidenció una correlación significativa de 0,586 entre las variables previamente expuestas. En síntesis, se comprobó que solo en el segundo modelo prevalece una correlación entre ambas variables, debido a que, si se aprecia un nivel alto en el clima laboral, el mismo resultado se dará en la satisfacción laboral.
<b>Autor</b>	Carlos Anibal Manosalvas Vaca, Luis Oswaldo Manosalvas Vaca, Jorge Nieves Quintero.	
<b>Año</b>	2015	
<b>Objetivo</b>	Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de salud.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	Transversal	
<b>Enfoque</b>	Cuantitativo	
<b>Diseño</b>	Descriptivo	
<b>Método</b>		
<b>Población</b>	193 personas	
<b>Muestra</b>	130 personas	
<b>Técnicas</b>	Encuestas	
<b>Instrumentos</b>	Se empleó 2 modelos de cuestionarios, el primero fue: Modelo de medida por Chiang, Salazar y Núñez y el otro se realizó mediante las cinco dimensiones de la satisfacción laboral.	
<b>Método de análisis de datos</b>	Software SPSS versión 20	
<b>Resultados</b>	Como resultado, al primer modelo analizado muestran un valor de chi cuadrado igual a 7596,014, $p < 0.01$ ; como este valor es menor al nivel aceptado de $p = 0,2$ es un indicativo de que el modelo no muestra un buen ajuste; además, el valor GFI arroja un valor inaceptable de 0,359 inferior al límite requerido de 0,90, el valor de AGFI también es menor al límite requerido de 0,90 (0,320) y el de	

	<p>RMSEA (0,116) está por encima del nivel requerido para un buen ajuste (menor a 0,1); por lo tanto, este modelo de medida no presenta un buen ajuste con los datos; en otras palabras, los ítems propuestos no representan adecuadamente a los constructos. Sin embargo, todas las cargas factoriales que representan las correlaciones entre los ítems y el constructo, son significativas.</p> <p>El segundo modelo tampoco presenta un buen ajuste, como se puede corroborar en los valores expuestos en la Tabla 1, aunque son superiores los valores de los índices GFI, AGFI y RMSEA del primer modelo analizado, por lo que se puede decir que presentan un mejor ajuste que el anterior; sin embargo, aunque todas las cargas factoriales del segundo modelo fueron mayores a 0,7, muchas de ellas no fueron significativas. Enfocando el análisis en el segundo modelo de medida, y con relación al modelo estructural, se obtuvo una correlación significativa (<math>p &lt; 0,01</math>) de 0,586 entre los constructos de clima organizacional y satisfacción laboral, lo que corrobora y permite aceptar la hipótesis planteada.</p>	
<b>Conclusiones</b>	<p>En conclusión, se comprobó que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, corroborando resultados de otros estudios relacionados a esta temática.</p>	
<b>Referencias (artículo)</b>	<p>Manosalvas, C., Manosalvas, L., &amp; Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. <i>AD-minister</i>, 1(26), 5-15. doi:DOI: 10.17230/ad-minister.26.1</p>	

Datos del antecedente internacional: 2		Redacción final
<b>Título</b>	Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones Robalino & Robalino.	Gómez (2016) ejecutó un estudio titulado <i>Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones Robalino &amp; Robalino</i> , tuvo como principal objetivo determinar si la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones Robalino Robalino, se determinó enfoque cuantitativo, tipo correlacional, diseño de la investigación no experimental de tipo correlacional, descriptivo transversal, la población estuvo constituida por 50 personas, se tomó el mismo valor para la muestra, se aplicó un cuestionario y la técnica de observación. Como resultado se obtuvo, que efectivamente existe una correlación significativa entre ambas variables, con el objetivo de optimizar el desempeño de los trabajadores, y aumentar la productividad en la empresa.
<b>Autora</b>	Irene Estefanía Gómez Zúñiga	
<b>Año</b>	2016	
<b>Objetivo</b>	Determinar si la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones Robalino Robalino	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	Correlacional	
<b>Enfoque</b>	Cuantitativo	
<b>Diseño</b>	No experimental, descriptivo, transversal	
<b>Método</b>		
<b>Población</b>	50 colaboradores	
<b>Muestra</b>	50 colaboradores	
<b>Técnicas</b>	Observación directa y encuesta	
<b>Instrumentos</b>	2 cuestionarios	
<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Resultados</b>	Según resultados obtenidos, la comunicación interna en la empresa ROBALINO & ROBALINO es positiva, debido a que los trabajadores botan resultados como: Totalmente de acuerdo un 12,6 %, de acuerdo un 87,4 %, desacuerdo un 0 % por ultimo totalmente desacuerdo un 0 %, pues lo factores que se califican como: comunicación; funciones del puesto e identificación laboral influyen para que la comunicación interna en la empresa fluya correctamente, siendo clara y concisa. Con respecto, a la segunda variable satisfacción laboral se visualiza que existe satisfacción	

	laboral en la empresa ROBALINO & ROBALINO, pues el 41,4 % de trabajadores están totalmente de acuerdo; el 56,7% están de acuerdo, el 2% desacuerdo y el 0% totalmente desacuerdo; se concluye que los factores calificados como: identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral influyen para que exista satisfacción laboral.	
<b>Conclusiones</b>	La conclusión principal que la comunicación interna si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con la recomendación que se debe mantener y optimizar los buenos niveles de comunicación interna y satisfacción laboral que existen en la empresa para mejorar el desempeño laboral, aumentar la productividad con eficacia y eficiencia.	
<b>Referencias (tesis)</b>	Gómez, I. (2016). <i>Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones Robalino &amp; Robalino</i> . (Tesis de Grado) Quito, Ecuador	

Datos del antecedente internacional: 3		Redacción final
<b>Título</b>	Comunicación interna y satisfacción laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)	Umaña (2015) realizó una investigación titulada <i>Comunicación interna y satisfacción laboral</i> , tuvo como principal objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurante de comida Gourmet, se utilizó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, la población a estudiar estuvo constituida por 50 colaboradores del restaurante de comida gourmet, conformada por 32 hombres y 18 mujeres, siendo una cantidad pequeña, se tomó la totalidad del universo, se utilizó como instrumento la escala de Likert. Como resultado de la investigación, en base a las encuestas ejecutadas, el personal trabajador indico que se siente insatisfecho, debido a que no se ejecuta una apropiada comunicación en el restaurante, es decir, no se comunican con claridad el mensaje, no obstante, existen factores externos que intervienen en un aspecto positivo o negativo dentro de la comunicación interna, tal como, la falta de cordialidad entre los colaboradores del restaurante, la complacencia con el trabajo realizado, las relaciones interpersonales y por último, la remuneración económica, factor importante, según estudios, indican que es de suma importancia en
<b>Autor</b>	Ángela María Umaña Cisneros	
<b>Año</b>	Marzo de 2015	
<b>Objetivo</b>	Determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurante de comida Gourmet.	
<b>Metodología</b>	Estadística	
<b>Tipo</b>		
<b>Enfoque</b>	Cuantitativo	
<b>Diseño</b>	Descriptivo	

<b>Método</b>		las organizaciones, debido a que, un trabajador siempre tiene expectativas monetarias. En definitiva, la comunicación interna del personal que labora en el centro de trabajo recae en la satisfacción laboral del personal, debido a que, si un trabajador se le transmite o se le proporciona un mensaje claro y oportuno, ellos serán más productivos y por ende se sentirán complacidos con el trabajo realizado.
<b>Población</b>	50 colaboradores	
<b>Muestra</b>	50 colaboradores	
<b>Técnicas</b>	Encuesta	
<b>Instrumentos</b>	Escala de Likert, cuestionario	
<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Resultados</b>	Como resultado de la investigación, el personal de Restaurante de comida Gourmet considera que la comunicación casi siempre fluye adecuadamente dentro la organización, ya que el 40% de los sujetos aseveró lo anterior, mientras que el 26% aseguró que solo algunas veces es fluida. El porcentaje más alto no excede en mayor cantidad al 26%, sin embargo, el 34% de los sujetos afirmó que la comunicación siempre fluye adecuadamente, lo cual indica que 74% del personal percibe ésta como buena. La anterior aseveración responde entonces al objetivo de establecer el tipo de comunicación que posee la empresa.	
<b>Conclusiones</b>	En definitiva, la comunicación interna del personal de Restaurante de Comida Gourmet influye en la satisfacción laboral de los mismos, puesto que al recibir los colaboradores instrucciones claras y relevantes para la ejecución de las tareas, se desempeñan con mayor eficiencia y entusiasmo.	
<b>Referencias (tesis)</b>	Umaña, A. (2015). <i>Comunicación interna y satisfacción laboral - Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet.</i> (Tesis de Grado) Guatemala: Universidad Rafael Landívar.	

Datos del antecedente internacional: 4		Redacción final
<b>Título</b>	Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de Trabajadores del área de bodega de BOFASA.	<p>Vasquez (2015) ejecutó un estudio titulado <i>Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de BOFASA</i>, el principal objetivo fue determinar si existe una correlación entre la comunicación de los trabajadores de la bodega de BOFASA con la satisfacción, aplicó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo correlacional, la población a estudiar estuvo conformado por 1,200 trabajadores de los tres áreas de la empresa, tal como, administración, despacho y almacén, tipo de muestra no probabilístico por conveniencia, muestra de 50 trabajadores. Como resultado del estudio, se determinó, que la comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción. Debido a que, el nivel de significancia es menor a 0.05 y el coeficiente de correlación es igual a 0.851, lo cual indica una relación alta entre los trabajadores de la empresa. En síntesis, las variables planteadas se encuentran relacionadas, debido a que, al existir una escasa comunicación en la empresa, esta repercute en el desempeño de los trabajadores, por lo tanto, esto genera una insatisfacción laboral.</p>
<b>Autor</b>	Jéimy Analy Vasquez Hernández	
<b>Año</b>	Enero de 2015	
<b>Objetivo</b>	Determinar si existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores en el área de bodega de BOFASA.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	Correlacional	
<b>Enfoque</b>	Cuantitativo	
<b>Diseño</b>	No experimental, transversal	
<b>Método</b>		
<b>Población</b>	1,200 empleados	
<b>Muestra</b>	50 colaboradores	
<b>Técnicas</b>	Encuesta	
<b>Instrumentos</b>	Escala de Likert, cuestionario	
<b>Método de análisis de datos</b>	Correlación de Pearson	
<b>Resultados</b>	Como resultado de la investigación, muestra que sí existe correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05 y es alta entre la comunicación y la satisfacción laboral del grupo de trabajadores. Ya que el valor calculado de $r=0.851$ es mayor que el valor crítico de $r= 0.279$ . Esto muestra que para los trabajadores es importante tener una buena comunicación para poder desempeñar sus labores de una buena manera y así no afectar la satisfacción dentro de la organización. Asimismo, al evaluar los resultados de ambos cuestionarios, se observó una correlación dentro de las variables de Satisfacción laboral, comunicación, desarrollo laboral y reconocimiento.	

<b>Conclusiones</b>	En definitiva, se concluye que sí existe relación entre la comunicación sobre la satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que si existe una mala comunicación puede repercutir tanto en el rendimiento como en la satisfacción que puede sentir un colaborador dentro de la organización.
<b>Referencias (tesis)</b>	Vasquez, J. (2015). <i>Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de BOFASA</i> . (Tesis de Grado) Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

<b>Datos del antecedente internacional: 5</b>		<b>Redacción final</b>
<b>Título</b>	El clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral.	De Jesús (2015) ejecutó una investigación titulado <i>El clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral</i> , tuvo objetivo principal Diagnosticar los factores del clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de los Servicios de Rentas Internas (SRI) de la casa matriz de la ciudad de Quito, se aplicó un enfoque cuantitativo y cualitativo, diseño de la investigación no experimental, tipo exploratorio, la población determinada fue de 215 trabajadores, se aplicó encuesta. Se obtuvo como resultado que la calidad de comunicación interna se relaciona directamente con el nivel de satisfacción laboral.
<b>Autor</b>	Teresa De Jesús Torres Rodríguez	
<b>Año</b>	2015	
<b>Objetivo</b>	Diagnosticar los factores del clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de los Servicios de Rentas Internas (SRI) de la casa matriz de la ciudad de Quito	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	Exploratoria	
<b>Enfoque</b>	Cualitativo y cuantitativo	
<b>Diseño</b>	No Experimental	
<b>Método</b>	Deductivo, inductivo y estadístico	
<b>Población</b>	Estuvo conformada por el total de los empleados de los Servicios de Rentas Internas (SRI)	
<b>Muestra</b>	Muestra aleatoria dividida entre los diferentes estratos poblacionales tomando en cuenta al 43,7% de la población de los diferentes departamentos.	
<b>Técnicas</b>	Encuesta	
<b>Instrumentos</b>	Cuestionario	
<b>Método de análisis de datos</b>		

<b>Resultados</b>	Como el valor calculado es mayor que el valor determinado y cae en la zona de rechazo, es decir que, los factores del clima laboral inciden directamente en la satisfacción de los trabajadores(as) del Servicios de Rentas Internas (SRI) de la casa matriz de la ciudad de Quito.
<b>Conclusiones</b>	Se puede concluir que el clima laboral existente en la actualidad afecta directamente la satisfacción laboral de un porcentaje de trabajadores. Con la recomendación de mejorar las condiciones de trabajo en las cuales se desenvuelve cada empleado en los aspectos específicos citados.
<b>Referencias (tesis)</b>	De Jesús, T. (2015). <i>El clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral. (Tesis de Grado) Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.</i>

<b>Datos del antecedente Nacional: 1</b>		<b>Redacción final</b>
<b>Título</b>	Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del Sector Privado	Arias y Arias (2014) ejecutaron un estudio titulado <i>Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del Sector Privado</i> , el principal objetivo fue analizar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa de la ciudad de Arequipa, se determinó un enfoque cuantitativo, diseño correlacional, la población estuvo constituida por 45 colaboradores de la pequeña empresa conformada por 25 hombres y 20 mujeres, de edades en promedio 35 años, siendo una cantidad pequeña, se tomó la totalidad del universo, se utilizó como instrumento un cuestionario. Como resultado, indican que existen relaciones ponderadas no demostrativas por medio de las variables estudiadas, no obstante, se evidenció que dentro de las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento constan de relaciones consistentes, demostrativas en base a la satisfacción laboral, al mismo tiempo, se hallaron disconformidades demostrativas entre las mujeres y varones, a través del grado de conocimiento y del puesto de trabajo del personal analizado. Resumiendo lo planteado, indican que efectivamente las variables estudiadas tienen relación, pero de manera moderada, mas no significativa.
<b>Autor</b>	Walter L. Arias Gallegos, Gabriela Arias Cáceres	
<b>Año</b>	2014	
<b>Objetivo</b>	Analizar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa de la ciudad de Arequipa	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>		
<b>Enfoque</b>	Cuantitativo	
<b>Diseño</b>	Correlacional	
<b>Método</b>		
<b>Población</b>	45 trabajadores	
<b>Muestra</b>	45 trabajadores	
<b>Técnicas</b>	Encuesta	

	<b>Instrumentos</b>	El Perfil Organizacional de Likert (POL), cuestionario.	
	<b>Método de análisis de datos</b>		
	<b>Resultados</b>	Con respecto a los resultados, indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado.	
	<b>Conclusiones</b>	Resumiendo lo planteado, se puede concluir que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero las relaciones entre algunas dimensiones del clima laboral como flexibilidad y reconocimiento son más significativas. La primera con la satisfacción laboral y sus factores extrínsecos e intrínsecos, y la segunda con la satisfacción laboral extrínseca y la satisfacción laboral global, lo cual es consistente con el hecho de que la satisfacción laboral extrínseca está sujeta a cuestiones externas del sujeto como los elogios de los jefes, los premios recibidos, los bonos, el afecto de los compañeros de trabajo, etc.	
	<b>Referencias (artículo)</b>	Arias, W., y Arias, G. (2014). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. <i>Scielo</i> , 16(51), 185-191. doi:Doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010	

Datos del antecedente Nacional: 2		Redacción final
<b>Título</b>	Calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster S.A.C Independencia, 2018.	Luciano (2018) realizó una tesis titulado <i>Calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster S.A.C Independencia, 2018</i> , tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre la calidad de la comunicación interna y el nivel de la satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018. Se aplicó un enfoque cuantitativo, nivel de estudio descriptivo-correlacional, tipo de investigación aplicada, diseño no experimental de corte transversal, la población determinada fue de 50 trabajadores, siendo una cantidad pequeña, se tomó la totalidad del universo, se utilizó como instrumento la escala de Likert. Se obtuvo como resultado un coeficiente de relación Rho Spearman igual a 0.326 por lo cual indicó efectivamente existe una relación muy baja, y un nivel de la significancia bilateral menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa. En síntesis, la calidad de comunicación interna se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.
<b>Autor</b>	Luciano Castro, Yanet.	
<b>Año</b>	2018	
<b>Objetivo</b>	Determinar qué relación existe entre la calidad de la comunicación interna y el nivel de la satisfacción laboral en la empresa industrias Laster, independencia, 2018.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	Investigación aplicada	
<b>Enfoque</b>	Cuantitativo	
<b>Diseño</b>	No experimental de corte transversal, descriptivo correlacional.	
<b>Método</b>		
<b>Población</b>	50 trabajadores	
<b>Muestra</b>	50 trabajadores	
<b>Técnicas</b>	Encuesta	
<b>Instrumentos</b>	Cuestionario	
<b>Método de análisis de datos</b>	Rho de Spearman	
<b>Resultados</b>	Se obtuvo como resultado que un coeficiente de relación Rho Spearman =0.326 el cual nos indica que existe una relación muy baja según la tabla 16, la significancia bilateral es 0.000, es decir es menor a 0.05, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis de investigación (Hi), por consiguiente La calidad de comunicación interna si se relaciona con el nivel de satisfacción laboral de la empresa industrias Laster, independencia, año 2018.	
<b>Conclusiones</b>	Se concluye que hay relación entre calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster SAC,	

	independencia, 2018. Con un coeficiente de correlación Rho Spearman =0.326 lo cual hay una relación muy baja.
<b>Referencias (tesis)</b>	Luciano, Y. (2018). <i>Calidad de comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral en la empresa industrias Laster S.A.C Independencia, 2018.</i> (Tesis de Grado) Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

<b>Datos del antecedente Nacional: 3</b>		<b>Redacción final</b>
<b>Título</b>	Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año 2018.	Alvarado y Villacorta (2018) ejecutaron una investigación denominada <i>Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año 2018</i> , tuvo como objetivo principal Determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica en la ciudad de Trujillo, año 2018, enfoque cuantitativo, diseño del estudio no experimental, se aplicó una encuesta escala tipo Likert, la población estudiada estuvo constituida por 40 docentes del centro educativo, siendo una cantidad pequeña, se tomó la totalidad del universo. Como resultado del estudio, se rechazó la hipótesis alternativa y se aceptó la hipótesis nula, debido a que el nivel de significancia es igual 0.975 y el nivel de correlación es 0.005 de las variables de comunicación y satisfacción. Se concluye que las variables no tienen relación.
<b>Autor</b>	Mónica Rocio Alvarado León y Letty Judith Villacorta Carranza.	
<b>Año</b>	2018	
<b>Objetivo</b>	Determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Rústica en la ciudad de Trujillo, año 2018.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	Correlacional	
<b>Enfoque</b>	Cuantitativa	
<b>Diseño</b>	No experimental, transversal	
<b>Método</b>		
<b>Población</b>	48 trabajadores	
<b>Muestra</b>	48 trabajadores	
<b>Técnicas</b>	Encuesta	
<b>Instrumentos</b>	Cuestionario	
<b>Método de análisis de datos</b>	Coefficiente de correlación de Pearsons Spearman para medir la relación	
<b>Resultados</b>	Se observó que el valor correlacional entre las variables comunicación interna y satisfacción laboral es de 0.005, es decir es una correlación de cero. Por otro lado, el p-valor es de 0.975 bastante alto, esto indica que se	

	acepta $H_0$ y se rechaza $H_1$ , significa que no existe relación directa entre las variables de estudio. Es decir la comunicación interna no es desarrollada aun cuando no existe una relación con la satisfacción no se encuentra niveles óptimos.
<b>Conclusiones</b>	Se concluye que el nivel de la comunicación Interna de los colaboradores respecto a la satisfacción Laboral, en el cuál rechazó la Hipótesis.
<b>Referencias (tesis)</b>	Alvarado, M., & Villacorta, L. (2018). <i>Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Restaurante Rústica de la Ciudad de Trujillo, Año 2018</i> . (Tesis de Grado) Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

<b>Datos del antecedente Nacional: 4</b>		<b>Redacción final</b>
<b>Título</b>	Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara, año 2017.	La autora Silva (2017) realizó una investigación denominada <i>Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara, año 2017</i> , tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de percepción de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Ignacio Merino de Talara, año 2016, se aplicó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, la población estudiada estuvo constituida por 40 docentes del centro educativo, siendo una cantidad pequeña, se tomó la totalidad del universo, se utilizó como instrumento la escala de Likert. Como resultado del estudio, la comunicación que se manifiesta por medio de los docentes en el centro educativo, es alta, teniendo un alto porcentaje de 56%, y con respecto, a las dimensiones de la comunicación interna, que más intervienen en el personal docente, es la dimensión de aprendizaje, ya que obtuvo un alto porcentaje de 73%, en el ámbito de este contexto, se puede analizar que se obtuvo este resultado, debido a que los docentes están en constante aprendizaje, ya que ellos con respecto al trabajo que desempeñan, tienen que estar en constante actualización, para poder ejecutar una adecuada calidad de enseñanza a los alumnos. En síntesis, las variables estudiadas no guardan relación, debido a que arrojó como resultado 0,199, lo cual indica que su correlación es escasa o nula.
<b>Autor</b>	Paola Mercedes Silva Leyton	
<b>Año</b>	2017	
<b>Objetivo</b>	Determinar la relación entre nivel de percepción de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Ignacio Merino de Talara, año 2017.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>		
<b>Enfoque</b>	Cuantitativo	
<b>Diseño</b>	Descriptiva, correlacional	
<b>Método</b>		
<b>Población</b>	40 trabajadores	
<b>Muestra</b>	40 trabajadores	
<b>Técnicas</b>	Encuesta	
<b>Instrumentos</b>	Cuestionario	
<b>Método de análisis de datos</b>	Coeficiente de Pearson	

<b>Resultados</b>	Como resultado, las estadísticas demuestran que la Percepción del Nivel de Comunicación Interna no se relaciona positivamente con las Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara, año 2017. Debido a que, el nivel de sig. es 0,400 y el coeficiente de Pearson es igual a 0,199, lo cual indica una relación fuerte y negativa entre ambas variables.	
<b>Conclusiones</b>	En síntesis, se ha determinado, según el Coeficiente de Pearson, que no existe una relación entre las variables de estudio: El nivel de percepción de la comunicación interna es alto, mientras que la satisfacción laboral es baja. Se ha identificado que, de las siete dimensiones de comunicación interna estudiadas, cinco son las que determinan la tendencia en la percepción favorable, caracterizadas por prácticas de comunicación tipo descendente, vertical e instrumental. Las dimensiones asociadas al desarrollo de una comunicación bidireccional como es la cultural y motivacional, son poco valoradas.	
<b>Referencias (tesis)</b>	Silva, P. (2017). <i>Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara, año 2017.</i> (Tesis de Grado) Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.	

Datos del antecedente Nacional: 5		Redacción final
<b>Título</b>	Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista Ayacucho 2017.	Cuba (2017) realizó un estudio titulado <i>Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista Ayacucho 2017</i> , el principal objetivo fue Determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017, se determinó un enfoque cuantitativo, la investigación fue de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional, la población estuvo constituida por 30 colaboradores de la empresa, siendo una cantidad pequeña, se tomó la totalidad del universo, utilizaron como técnica la escala de Likert. Como resultado de la investigación, se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 y una correlación igual a 0.601 lo cual indica una relación fuerte. Se concluye que las variables se encuentran relacionadas, es decir a mayor comunicación interna, mayor satisfacción laboral.
<b>Autor</b>	Pilar Gerónimo Cuba.	
<b>Año</b>	2017	
<b>Objetivo</b>	Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista Ayacucho 2017.	
<b>Metodología</b>		
<b>Tipo</b>	No experimental con diseño descriptivo correlacional	
<b>Enfoque</b>		
<b>Diseño</b>	Descriptivo correlacional	
<b>Método</b>		
<b>Población</b>	30 trabajadores	
<b>Muestra</b>	Tipo de muestreo fue no probabilístico, resultado 50 trabajadores.	
<b>Técnicas</b>	Encuesta	
<b>Instrumentos</b>	Cuestionario	
<b>Método de análisis de datos</b>	Rho de Spearman, para ello se recurrió al programa estadístico SPSS 22.	
<b>Resultados</b>	Los resultados nos permiten observar que el valor de $\rho=0,601$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas en directa fuerte, mientras que al ser el $p\_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.	

<b>Conclusiones</b>	<p>Se concluye que con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017, en razón de que el valor de <math>\rho=0,601</math> lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa fuerte, mientras que al ser el <math>p\_valor=0,000</math> que resulta ser menor al nivel de significancia <math>\alpha=0,05</math> se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p>
<b>Referencias (tesis)</b>	<p>Cuba, P. (2017). <i>Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista Ayacucho 2017</i>. (Tesis de PosGrado) Ayacucho, Perú: Universidad César Vallejo.</p>

## 6. Marco conceptual

Variable o categoría 1: <b>Comunicación interna</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Manuel Tessi	2011	La comunicación interna, ya sea concebida como problema (Sauron) o como disciplina (Frodo), es siempre profunda, amplia y multidimensional. Por ese motivo resulta imposible obtener mejoras sustentables aplicando herramientas fundadas en un solo enfoque o dimensión comunicativa. La emisión de mensajes, aunque importante, es solo una parte de todo el proceso estratégico. Y los medios digitales son solamente una táctica al lado de los muchos medios de comunicación interna que pueden componer una estrategia. (Tessi, 2011, p.12)	En otras palabras, la comunicación interna, ya sea entendida como algo positivo o negativo dentro del ámbito laboral, es siempre trascendental, porque involucra varios aspectos que de una u otra forma influye en la comunicación. Por esta razón, es inalcanzable lograr buenos resultados, si es que no se establece una comunicación oportuna en la organización, por lo tanto, se debe aplicar diversas herramientas tecnológicas, que sirvan para poder comunicarse de manera efectiva y eficaz, basándose en varios aspectos y no solo en uno. Por otro lado, se debe dar mayor importancia al primer mensaje que se transmite mediante el emisor, para poder verificar y comprobar si se comunicó adecuadamente y así poder evitar inconvenientes, ya sea mediante, el uso de los medios tecnológicos, lo cual servirá como una táctica para la interacción en la empresa, como parte de la implementación de una estrategia organizacional (Tessi, 2011).	Ayudará a determinar la importancia que tiene esta disciplina como parte de una estrategia de comunicación, evaluará qué tipos de medios digitales son utilizados en la empresa y si están bien ejecutados, de lo contrario, se deberá implementar medios tecnológicos que faciliten la interacción del personal, que sean bien ejecutados y entendidos por todos los integrantes de la empresa odontológica. Con la finalidad de que el trabajador se sienta satisfecho con su puesto de trabajo, mediante una comunicación efectiva.
<b>Referencia:</b>	Tessi, M. (2011). <i>Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo</i> . Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Carlos Ongallo	2007	La comunicación interna se dirige a las personas de la organización, y tiene por objetivo proyectar una imagen coherente en el interior de la empresa, de la asociación y también, cada vez con más frecuencia, a evitar un desfase entre la imagen interna y la imagen externa. Mediante un desarrollo y una promoción de identidad, de la cultura, de los valores, de la personalidad de una organización, la comunicación interna insiste sobre su especificidad y permite al personal jugar el papel de vehículo de la imagen con respecto al exterior. Por tanto, entrarán en juego criterios de eficiencia a la hora de administrar la comunicación interna en el seno de la organización. (Ongallo, 2007, p.108)	En efecto, la comunicación interna se basa en la interacción con las personas que laboran en un centro de trabajo, lo cual tienen la finalidad de mostrar una imagen responsable dentro de la empresa, para así poder evitar un deterioro de la imagen interna a la externa, que perjudique a la empresa en un tiempo prolongado. Por esta razón, se debe desarrollar una identidad de la empresa, para con los trabajadores, en base a su cultura y costumbres previamente establecidas, por lo tanto, los trabajadores se verán reflejados en ello satisfactoriamente, brindando una imagen apropiada externa de la empresa. Consecuentemente, se tiene que evaluar si la comunicación interna se está ejecutando oportunamente, para un adecuado entendimiento, mediante la aplicación de la eficacia y la eficiencia a la hora de establecer una interacción en la organización (Ongallo, 2007).	Aplicar una correcta comunicación interna en la empresa odontológica, ayudará a que esta perdure en el tiempo y se vea reflejada en una imagen apropiada de la empresa, por medio de los trabajadores de la empresa, a través de su identidad corporativa, cultura y costumbres. Asimismo, mediante la eficiencia de los trabajadores, al momento de interactuar o comunicar algo importante.
<b>Referencia:</b> Ongallo, C. (2007). <i>Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones</i> (2a ed.). Madrid: Dykinson S.L.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Ana M. Enrique, M. Gabriela Madroñero, Francisca Morales y Pere Soler.	2008	La comunicación interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Persigue: contar a sus públicos internos lo que la propia organización hace; lograr un clima de implicación e integración de las personas en sus respectivas empresas; incrementar la motivación y la productividad. Todo ello para alcanzar la máxima optimización de los recursos de las	En otras palabras, la comunicación pertenece a todos los que conforman una empresa, ya sea desde la alta gerencia hasta los empleados. La empresa, busca lograr tener un ambiente apropiado, en donde no haya diferencias y que estén integrados todos los involucrados, para poder, aumentar la motivación en los trabajadores, mediante la interacción o comunicación que se debe dar en la empresa. Teniendo como resultado una alta productividad, con eficiencia y eficacia,	Toda interacción se da desde una comunicación apropiada, que se da cuando ambas partes se comunican y entienden efectivamente. Aplicando una correcta comunicación dentro de la organización odontológica, dará como resultado un adecuado ambiente laboral, por lo tanto ayudará para poder incrementar la motivación de los empleados, lo cual, es un factor importante porque aumentará también la

		empresas e instituciones, realizando los proyectos con mayor eficacia y al menor coste posible. (Enrique, Madroñero, Morales, y Soler, 2008, p.51)	ahorrando recursos, para tener una efectividad oportuna, ya sea en una empresa, institución u otro. (Enrique, Madroñero, Morales, y Soler, 2008).	productividad, mediante la implementación de la eficiencia y la eficacia, minimizando costos para la empresa.
<b>Referencia:</b>	Enrique, A., Madroñero, M., Morales, F., y Soler, P. (2008). <i>La planificación de la comunicación empresarial</i> . Barcelona, España: Servei de Publicacions.			
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Carlos Fernández Collado	2014	La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los que mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Fernández, 2014, p.12)	En efecto, la comunicación es un sistema de acciones aplicadas, ya sea mediante diversos tipos de empresa que existan, con el objetivo de crear y sostener una adecuada interacción entre los trabajadores y los jefes, mediante la aplicación de herramientas de comunicación, que faciliten la interacción, para poder mantenerlos comunicados, informados e integrar a todos a un solo objetivo organizacional. Asimismo, motivarlos para que puedan realizar su trabajo adecuadamente y satisfactoriamente, con la finalidad de lograr sus objetivos personales con éxito y también puedan cumplir con las estrategias de la empresa (Fernández, 2014).	Ayudará a poder crear y mantener una adecuada relación con los trabajadores de la empresa odontológica, y además, permitirá tenerlos motivados, al poder crear un adecuado ambiente laboral, con la finalidad, de poder lograr el cumplimiento de los objetivos por ambas partes. Aplicando también un correcto medio de comunicación, ya sea digital, oral, verbal y no verbal, ayudara a que la empresa se mantenga siempre comunicada y por ende se siente satisfecha al ser escuchado.
<b>Referencia:</b>	Fernández, C. (2014). <i>La Comunicación en las Organizaciones</i> (3a ed.). México, D.F.: Trillas S.A. de C.V.			
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
GJ Comunicaciones.	2014	Es importante tener en cuenta que si bien las líneas de acción a nivel de comunicación del recurso humano o de procedimientos se identifican como ramas independientes, están íntimamente relacionadas entre sí. Las comunicaciones son necesarias para alimentar la gestión del recurso humano y para ello, requiere de una plataforma de	Lo más importante en la comunicación, son los parametros adecuados y el grado de comunicación del personal o de los procedimientos establecidos por parte de la empresa, debido a que estan profundamente interrelacionados. Asimismo, la comunicación, es un elemento básico para alimentar la administración del personal, por lo tanto, esto requiere de una variedad de medios y herramientas de comunicación que faciliten la interacción y el entendimiento	Conocer los diversos medios de comunicación que existen en las empresas, para luego aplicar la más apropiada herramienta en la empresa odontológica, con la finalidad de poder administrar al personal oportunamente, mediante los canales de comunicación.

	canales y medios de comunicación. (GJ Comunicaciones, 2014, p.18)	de los trabajadores de la empresa (GJ Comunicaciones, 2014).	
<b>Referencia:</b>	GJ Comunicaciones. (2014). <i>Protocolo de Comunicación Interna Senado de la República</i> . Bogotá, Colombia: Congreso de la República de Colombia.		

<b>Variable o categoría 2: Satisfacción laboral</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Don Wicker Ph. D.	2009	Wicker (2011) afirma. "Para el trabajador, la satisfacción laboral brinda un estado emocional placentero que a menudo conduce a una actitud de trabajo positiva y un mejor desempeño. Es más probable que un trabajador satisfecho sea creativo, flexible, innovador y leal" (p.3).	El autor hace mención que el término de satisfacción laboral ocurre cuando un empleado se siente complacido, contento y entusiasmado de haber logrado algo que tiene mucha importancia para él. Consecuentemente, esto conduce a que el trabajador tenga un estado emocional satisfecho, lo cual hace a que tenga un desempeño favorable. Asimismo, se podrá obtener mediante la satisfacción laboral, un trabajador creativo, innovador, y proactivo, para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización (Wicker, 2011).	Tener un empleado satisfecho en la empresa odontológica, permitirá que tenga un estado emocional idóneo, lo cual permitirá a que trabaje bien, con una actitud positiva, lo cual favorecerá a la empresa, ya que esto permitirá la interrelación entre los compañeros de trabajo, teniendo como resultado un desempeño laboral adecuado. Por lo tanto, esto favorecerá también a la empresa para incrementar la productividad, por ende, las ventas y finalmente al logro de los objetivos.
<b>Referencia:</b>	Wicker, W. (2011). <i>Job Satisfaction: Fact Or Fiction: Are You Satisfied with Your Job?</i> Bloomington: AuthorHouse.			
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Paul E. Spector	1997	La satisfacción laboral es simplemente cómo se sienten las personas acerca de sus trabajos y los diferentes aspectos de sus trabajos. Es la medida en que a las personas les gusta (satisfacción) o no les gusta (insatisfacción) sus trabajos. Como generalmente se evalúa, la satisfacción laboral se encuentra en la variable actitudinal. (Spector, 1997, p.2)	Hace referencia a que, si el trabajador se siente bien o mal en su puesto de trabajo, si es que están efectivamente complacidos por la realización de sus tareas. Es decir, si les gusta lo que hacen, dando como resultado una satisfacción laboral o quizás estén insatisfechos. Y tan solo, trabajan por necesidad o sinergia, por satisfacer sus necesidades primordiales. Por otro lado, la complacencia de un trabajador, se evidencia mediante la actitud y comportamiento que manifiesta en su área de trabajo (Spector, 1997).	Permitirá evaluar mediante la actitud y el comportamiento del trabajador, y verificar si efectivamente se siente complacido con su puesto de trabajo, ya que al tener colaboradores satisfechos trabajarán mejor, estarán más comunicados y serán más productivos, por ende, trabajarán con eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos de la empresa.
<b>Referencia:</b>	Spector, P. (1997). <i>Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences</i> . California: Sage Publications.			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Frank J. Landy, Jeffrey M. Conte.	2010	Una persona se siente satisfecha con el trabajo. Al aumentar el nivel de aspiración, una persona intenta alcanzar un nivel de satisfacción aún mayor. Por lo tanto, una "insatisfacción creativa" con respecto a algunos aspectos de la situación laboral puede ser una parte integral de esta forma. (Landy & Conte, 2010, p.424)	Los autores hacen mención que un trabajador se siente complacido o satisfecho al momento que haya cumplido sus aspiraciones en un momento dado. Consecuentemente, una persona siempre quiere tener o cumplir con todas sus expectativas y querer un poco más. Por otro parte, una insatisfacción en el centro de trabajo, es importante evaluarla, ya que permitirá resolver algún tipo de problema que pueda estar perjudicando a toda la empresa, con la finalidad de poder rescatar, es decir, ese problema, volverlo en una estrategia para la empresa (Landy & Conte, 2010).	La empresa odontológica deberá satisfacer el nivel de aspiración de los trabajadores, dándoles buenas oportunidades laborales, capacitaciones, beneficios, reconocimientos, una adecuada comunicación, lo cual motiven al trabajador para un desempeño laboral idóneo. Por otro lado, la empresa odontológica, deberá convertir esa necesidad insatisfecha encontrada, en una táctica o estrategia para motivar más a los trabajadores.
<b>Referencia:</b> Landy, F., y Conte, J. (2010). <i>Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology</i> (3rd ed.). California, USA: Design Deluxe.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Bengt Furaker, Kristina Hakansson, Jan Ch Karlsson	2012	La satisfacción laboral se refiere a una dimensión efectiva y, en ese sentido, puede considerarse que pertenece a uno de los tres pilares del concepto de actitud. Esto no excluye el hecho de que los aspectos cognitivos y conductuales también están presentes. Las personas pueden sentirse cómodas con su trabajo porque saben que están mejor que muchos otros en posiciones similares y viceversa. (Furaker, Hakansson, y Karlsson, 2012, p.31)	Indican que la satisfacción laboral es una capacidad positiva, y que se encuentra dentro del conocimiento de la actitud. Asimismo, esto también incluye los aspectos intelectuales y también de la conducta del trabajador. Por otro lado, las personas se sienten complacidas, en su puesto de trabajo, cuando, ellos observan a otras personas que no se sienten adecuadamente satisfecho en sus puestos de trabajo (Furaker, Hakansson, y Karlsson, 2012).	Tal como se observa, la actitud de un trabajador dentro de la empresa, importa mucho en la satisfacción y el desempeño en sus puestos de trabajos. Por lo tanto, se deberá a tener a en cuenta de la actitud del trabajador, es decir, evaluar si presenta una actitud positiva, para el cumplimiento de los objetivos de la organización, de lo contrario, analizar y conversar con el trabajador, si fuera necesario, para averiguar el porqué de su insatisfacción.
<b>Referencia:</b> Furaker, B., Hakansson, K., y Karlsson, J. (2012). <i>Commitment to Work and Job Satisfaction: Studies of Work Orientations</i> . New York, UK: Routledge.				

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Sonia Palma Carrillo	1999	Palma (1999) Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.	En otras palabras, la satisfacción laboral es una actitud que posee un trabajador en su entorno laboral. Asimismo, esta actitud es afectada por la apreciación que tiene el trabajador, para con su puesto de trabajo. Por otro lado, se debe considerar que el puesto trabajo sea el adecuado y oportuno para el trabajador. Se puede señalar, que la satisfacción esta descrita por siete factores que influyen en el trabajador, lo cual son muy importante a tener en cuenta (Palma, 1999).	Se deberá evaluar oportunamente las actitudes del trabajador y verificar si el puesto de trabajo se adecua mediante sus actitudes mostradas. Los factores planteados por la autora, ayudará a tener un análisis a profundidad, para poder determinar, si efectivamente los trabajadores se sienten verdaderamente satisfechos con el labor que desempeñan.
<b>Referencia:</b>	Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. <i>Teoría e Investigación en Psicología</i> , 9(1), 27-34.			

## 7. Construcción de la categoría problema

Teorías					
T1: Teoría de los dos Factores de Herzberg (Frederick Herzberg)	T2: Teoría de los Sistemas (Ludwig Von Bertalanffy)	T3: Teoría de la motivación de Maslow (Abraham Maslow)	T4: Teoría conductual de la administración (Douglas McGregor)	T5: Teoría de la contingencia del liderazgo de Fiedler (Fred Fiedler)	T6:
Conceptos					
	<p><b>C1:</b> La comunicación interna, ya sea concebida como problema (Sauron) o como disciplina (Frodo), es siempre profunda, amplia y multidimensional. Por ese motivo resulta imposible obtener mejoras sustentables aplicando herramientas fundadas en un solo enfoque o dimensión comunicativa. La emisión de mensajes, aunque importante, es solo una parte de todo el proceso estratégico. Y los medios digitales son solamente una táctica al lado de los muchos medios de comunicación interna que pueden componer una estrategia. (Tessi, 2011, p.12)</p>	<p><b>C2:</b> La comunicación interna se dirige a las personas de la organización, y tiene por objetivo proyectar una imagen coherente en el interior de la empresa, de la asociación y también, cada vez con más frecuencia, a evitar un desfase entre la imagen interna y la imagen externa. Mediante un desarrollo y una promoción de identidad, de la cultura, de los valores, de la personalidad de una organización, la comunicación interna insiste sobre su especificidad y permite al personal jugar el papel de vehículo de la imagen con respecto al exterior. Por tanto, entrarán en juego criterios de eficiencia a la hora de administrar la comunicación interna en el seno de la organización. (Ongallo, 2007, p.108)</p>	<p><b>C3:</b> La comunicación interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Persigue: contar a sus públicos internos lo que la propia organización hace; lograr un clima de implicación e integración de las personas en sus respectivas empresas; incrementar la motivación y la productividad. Todo ello para alcanzar la máxima optimización de los recursos de las empresas e instituciones, realizando los proyectos con mayor eficacia y al menor coste posible. (Enrique, Madroñero, Morales, &amp; Soler, 2008, p.51)</p>	<p><b>C4:</b> La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los que mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Fernández, 2014, p.12)</p>	<p><b>C5:</b> Es importante tener en cuenta que, si bien las líneas de acción a nivel de comunicación del recurso humano o de procedimientos se identifican como ramas independientes, están íntimamente relacionadas entre sí. Las comunicaciones son necesarias para alimentar la gestión del recurso humano y para ello, requiere de una plataforma de canales y medios de comunicación. (GJ Comunicaciones, 2014, p.18)</p>



Construcción  
de la  
categoría  
problemas

### Variable: Comunicación interna

C5: Es importante tener en cuenta que si bien las líneas de acción a nivel de comunicación del recurso humano o de procedimientos se identifican como ramas independientes, están íntimamente relacionadas entre sí. Las comunicaciones son necesarias para alimentar la gestión del recurso humano y para ello, requiere de una plataforma de canales y medios de comunicación. (GJ Comunicaciones, 2014, p.18)

Dimensión 1: Recurso Humano	Dimensión 2: Cultura Organizacional	Dimensión 3: Diseño Organizacional	Dimensión 4: Comunicaciones y tecnologías de la información
I1: Responsabilidades del cargo I2: Liderazgo I3: Autoridad y autonomía I4: Planes de desarrollo personal y profesional. I5: Reconocimientos. I6: Capacitaciones y sesiones formativas I7: Retiro Laboral	I1: Sentido de pertenencia I2: Clima organizacional I3: Motivación I4: Valores I5: Imagen interna y externa	I1: Flujos de comunicación I2: Procesos I3: Reuniones I4: Equipos de trabajo I5: Información, datos y almacenamiento	I1: Web I2: Intranet I3: Correo Electrónico I4: Redes Sociales

Teorías					
T1: Teoría de los dos Factores de Herzberg (Frederick Herzberg )	T2: Teoría de los Sistemas (Ludwig Von Bertalanffy)	T3: Teoría de la motivación de Maslow (Abraham Maslow)	T4: Teoría conductual de la administración (Douglas McGregor)	T5: Teoría de la contingencia del liderazgo de Fiedler (Fred Fiedler)	T6:
Conceptos					
	C1: Wicker (2011) afirma. "Para el trabajador, la satisfacción laboral brinda un estado emocional placentero que a menudo conduce a una actitud de trabajo positiva y un mejor desempeño. Es más probable que un trabajador satisfecho sea creativo, flexible, innovador y leal" (p.3).	C2: La satisfacción laboral es simplemente cómo se sienten las personas acerca de sus trabajos y los diferentes aspectos de sus trabajos. Es la medida en que a las personas les gusta (satisfacción) o no les gusta (insatisfacción) sus trabajos. Como generalmente se evalúa, la satisfacción laboral se encuentra en la variable actitudinal. (Spector, 1997, p.2)	C3: Una persona se siente satisfecha con el trabajo. Al aumentar el nivel de aspiración, una persona intenta alcanzar un nivel de satisfacción aún mayor. Por lo tanto, una "insatisfacción creativa" con respecto a algunos aspectos de la situación laboral puede ser una parte integral de esta forma. (Landy & Conte, 2010, p.424)	C4: La satisfacción laboral se refiere a una dimensión efectiva y, en ese sentido, puede considerarse que pertenece a uno de los tres pilares del concepto de actitud. Esto no excluye el hecho de que los aspectos cognitivos y conductuales también están presentes. Las personas pueden sentirse cómodas con su trabajo porque saben que están mejor que muchos otros en posiciones similares y viceversa. (Furåker, Håkansson, & Karlsson, 2012, p.31)	C5: Palma (1999) Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

Construcción  
de la  
categoría  
problemas

### Variable: Satisfacción Laboral

C5: Palma (1999) Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

<b>Dimensión 1: Condiciones Físicas y/o Materiales</b>	<b>Dimensión 2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	<b>Dimensión 3: Políticas Administrativas</b>	<b>Dimensión 4: Relaciones Sociales</b>	<b>Dimensión 5: Desarrollo Personal</b>	<b>Dimensión 6: Desempeño de Tareas</b>	<b>Dimensión 7: Relación con la Autoridad</b>
I1: Iluminación I2: Ruido I3: Temperatura I4: Humedad	I1: Administración de sueldos y salarios I2: Condiciones legales de trabajo I3: Incentivos	I1: RIT I2: Políticas de recursos humanos I3: Políticas de despidos	I1: Relación interpersonal I2: Cultura organizacional I3: Clima organizacional	I1: El entrenamiento o coaching I2: Retroalimentación I3: Ascensos	I1: Desarrollo de habilidades I2: Creatividad	I1: Gestión flexible y racionalizada I2: Relación con la dirección

## 8. Matriz del método

Enfoque: <b>Cuantitativo</b>				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Roberto Hernández Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres.	2018	Representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa. Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. (Hernández y Mendoza, 2018, pp.5-6)	Enfoque cuantitativo, constituye un conjunto de elementos que se encuentran organizados, tienen un orden, a fin de demostrar una supuesta información. Está formado por fases, tiene una secuencia y no se debe excluir un paso. Asimismo, se inicia desde una idea, hasta construir un marco teórico (Hernández y Mendoza, 2018).	Servirá para poder obtener información actual, racional y concisa para la investigación
<b>Referencia:</b>	Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). <i>Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . Ciudad de México: Mc Graw-Hill.			

Tipo: <b>Sustantivo</b>				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Sixto Arotoma y Oscar Vallejos.	2005	Conocida también como investigación pura, se apoya en un contexto teórico y su propósito fundamental es el de desarrollar teoría mediante el descubrimiento de generalizaciones o principios. Por ello; utilizando el método científico, intenta solucionar problemas referidos a propiedades de los objetos (problemas sustantivos). (Arotoma & Vallejos, 2005, p.38)	Tipo sustantiva o básica, se apoya en la teoría, lo cual indica que proporcionará ampliar más la información, mediante la aplicación de un método científico, a fin de poder analizar y dar solución a complicaciones que se puedan establecer (Arotoma & Vallejos, 2005).	Se aplicará para poder apoyarse en un contexto teórico en base a la investigación, lo cual, ayudará a corregir el problema de la investigación, mediante la aplicación de un método científico.
<b>Referencia:</b>	Arotoma, S., & Vallejos, O. (2005). <i>Metodología de Investigación en Ciencias Económicas y Administrativas</i> (4a ed.). Huamanga, Perú: Sixto Arotoma.			

Nivel: <b>Correlacional</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Roberto Hernández Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres.	2018	Hernández y Mendoza (2018) afirma. "Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Así, los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación" (p.109).	Este nivel correlacional, tiene como finalidad relacionar dos o más variables y evidenciar si efectivamente guardan relación o similitud (Hernández y Mendoza, 2018).	La utilidad de esta investigación, ayudará a evidenciar si guarda relación entre las variables estudiadas, servirá para poder evidenciar si efectivamente existen problemas que se derivan de una variable a la otra, para poder establecer algún tipo de solución.
<b>Referencia:</b>	Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). <i>Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . Ciudad de México: Mc Graw-Hill.			

Diseño: <b>Descriptivo correlacional</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Hugo Sánchez Carlessi y Carlos Reyes Meza.	2006	Son aquellas que actúan en el presente y sobre dos variables de tipo dependiente. Miden y evalúan con precisión el grado de relación que existe entre dos conceptos o variables en un grupo de sujetos durante la investigación. La correlación puede ser positiva o negativa. Exigen el planteamiento de hipótesis que se comprobarán o no. Su utilidad radica en saber cómo se puede comportar un concepto o variable, conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. Tienen en cierto sentido un valor explicativo, aunque parcial. (Sánchez y Reyes, 2006, p.222).	El diseño descriptivo correlacional, permite ver la correlación que existe entre las variables estudiadas. Esta correlación puede dar como resultado positivo o negativo. Consecuentemente, se debe aplicar hipótesis, para poder comprobar si efectivamente es cierto o no, según lo planteado en el trabajo de investigación (Sánchez y Reyes, 2006).	Servirá para poder establecer qué tipo de similitud existe entre las dos variables de estudio en base al comportamiento de la otra variable.
<b>Referencia:</b>	Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). <i>Metodología y diseños en la investigación científica</i> . Lima, Perú: Editorial Visión Universitaria.			

<b>Método: Hipotético-deductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Paráfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Daniel S. Behar Rivero	2008	En el método hipotético-deductivo (o de contrastación de hipótesis) se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente. (Behar, 2008, p.40)	La particularidad del método hipotético deductivo o contrastación de las hipótesis, radica en determinar con exactitud si es verdad o falso las hipótesis planteadas, lo cual, no se puede verificar directamente, debido que contiene enunciados usuales y aspectos teóricos. Luego, a partir de los resultados de las hipótesis, se debe deducir (Behar, 2008).	Servirá para poder detallar lo planteado desde la percepción, basándose en los resultados de las hipótesis contrastadas.
<b>Referencia:</b>	Behar, D. (2008). <i>Metodología de la investigación</i> . Bogotá, Colombia: Editorial Shalom.			

## 9. Población y muestra

<b>Población</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Paráfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Roberto Hernández Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres.	2018	Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008b, citado por Hernández y Mendoza, 2018).	La población se encuentra establecida por todo el universo de individuos, las cuales pueden contener diferentes características de la naturaleza (Hernández y Mendoza, 2018).	Para el estudio, se considera una población de 90 trabajadores, conformada por una oficina principal y 3 tiendas ubicadas en una empresa odontológica en Lima 2019.
<b>Número de personal de la Empresa:</b>	90 empleados			
<b>Referencia:</b>	Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). <i>Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . Ciudad de México: Mc Graw-Hill.			

Muestra				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Dr. Angel R. Velásquez Fernández y Lic. Nérida G. Rey Córdova.	2013	Velásquez y Rey (2013) indica. "Se caracteriza porque todas las unidades de observación tienen las mismas probabilidades de caer en la muestra. En este caso, se distingue entre la selección con y sin reemplazo, pudiéndose utilizar diversos procedimientos en cada caso" (p.220).	La muestra es tan solo una parte representativa de la población. Asimismo, estas se pueden dar de las siguientes maneras: infinito, es decir no tiene población establecida y por ende se toma a la población de acuerdo a la teoría planteada y la otra selección es llamada finita o con reemplazo, la cual si tiene población (Velásquez y Rey, 2013).	En esta investigación la muestra aplicada es aleatorio simple, la cual se aplicó la fórmula, dando como resultado la cantidad de 74 de trabajadores de la empresa odontológica en Lima 2019.
<b>Técnica de muestreo:</b> aleatorio Simple	Muestreo	<b>Aplicación de la fórmula:</b> $n = \frac{Z^2 * N * \sigma^2}{(X - \mu)^2 * (N - 1) + Z^2 * \sigma^2}$ <p>n = tamaño de la muestra  <math>\mu</math> = media de la muestra  m = media de la población  <math>\sigma</math> = desviación estándar de la población  Z = números determinados según la tabla de valores críticos de la distribución normal estándar.  N = tamaño de la población</p> <b>Reemplazando Fórmula:</b> <b>n = 74</b> La muestra es de 74 colaboradores de la empresa odontológica.		
<b>Referencia:</b>	Velásquez, F., & Rey, N. (2013). <i>Metodología de la Investigación Científica</i> (1a ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.			

## 10. Técnicas e instrumentos

Técnica: Encuesta				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Alma del Cid, Rosemary Méndez y Franco Sandoval.	2015	La encuesta es la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos (Cea, 2001, citado por Del Cid, Méndez, y Sandoval, 2015).	La encuesta está basada en una secuencia de preguntas, a fin de obtener información real y confiable, la cual, se aplica a una muestra de todo el universo de individuos (Del Cid, Méndez, y Sandoval, 2015).	Se aplicará la técnica de encuesta para obtener una recolección profunda de datos y así poder obtener resultados reales.
<b>Referencia:</b>	Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2015). <i>Investigación Fundamentos y Metodología</i> . Lima, Perú: Pearson Educación del Perú S.A.			

Instrumento: <b>Cuestionario</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Roberto Hernández Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres.	2018	Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Bourke, Kirby y Doran, 2016, citado por Hernández y Mendoza, 2018)	El cuestionario se establece mediante un grupo de preguntas, para poder evaluar las dimensiones e indicadores de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).	Se utilizó dos cuestionarios para poder evaluar las variables de estudio, el primero fue para medir la comunicación interna elaborada por el autor GJ Comunicaciones, lo cual, abarcó 104 ítems, a fin de obtener más información y el segundo cuestionario realizada por Sonia Palma fue constituido por 36 ítems.
<b>Referencia:</b>	Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). <i>Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . Ciudad de México: Mc Graw-Hill.			

## 1. Procedimiento

<b>Paso 1</b>	Requerir autorización a la empresa para la ejecución del trabajo de investigación.
<b>Paso 2</b>	Aplicar de los instrumentos en la empresa.
<b>Paso 3</b>	Validar y tabular los instrumentos.
<b>Paso 4</b>	Procesar los datos estadísticos.
<b>Paso 5</b>	Contrastación de hipótesis.
<b>Paso 6</b>	Presentar la información estadística.

## 2. Análisis de datos

Cuantitativo: <b>Correlación de Spearman</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Roberto Hernández Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres.	2018	Los coeficientes de rho de Spearman, simbolizado como $r_s$ , y tau de Kendall son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). (Hernández y Mendoza, 2018, p.367)	Son medidas de similitud para evaluar las variables de la investigación, lo cual, están basados en rangos y jerarquías (Hernández y Mendoza, 2018).	Servirá para medir las hipótesis contrastadas, tanto como la hipótesis general y las 7 hipótesis específicas, a fin de establecer si efectivamente guardaban relación dichas variables.
<b>Referencia:</b>	Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). <i>Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . Ciudad de México: Mc Graw-Hill.			