

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

## **TESIS**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
DE LA CHICHARRONERIA LUPITA SAC DEL DISTRITO DE HUARAL,  
AÑO 2021**

### **PRESENTADO POR:**

Bach. Gabriela Sayumi Monteverde Cadillo

Bach. Milagros Estela Pando Tovar

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA**

### **ASESOR:**

Dr. Carlos Alberto Gutiérrez Bravo

**HUACHO – 2023**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL DE LA CHICHARRONERIA LUPITA SAC DEL DISTRITO DE  
HUARAL, AÑO 2021**

**Bach. Gabriela Sayumi Monteverde Cadillo**

**Bach. Milagros Estela Pando Tovar**

**TESIS PREGRADO**

**ASESOR: Dr. Carlos Alberto Gutiérrez Bravo**

**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**HUACHO 2023**

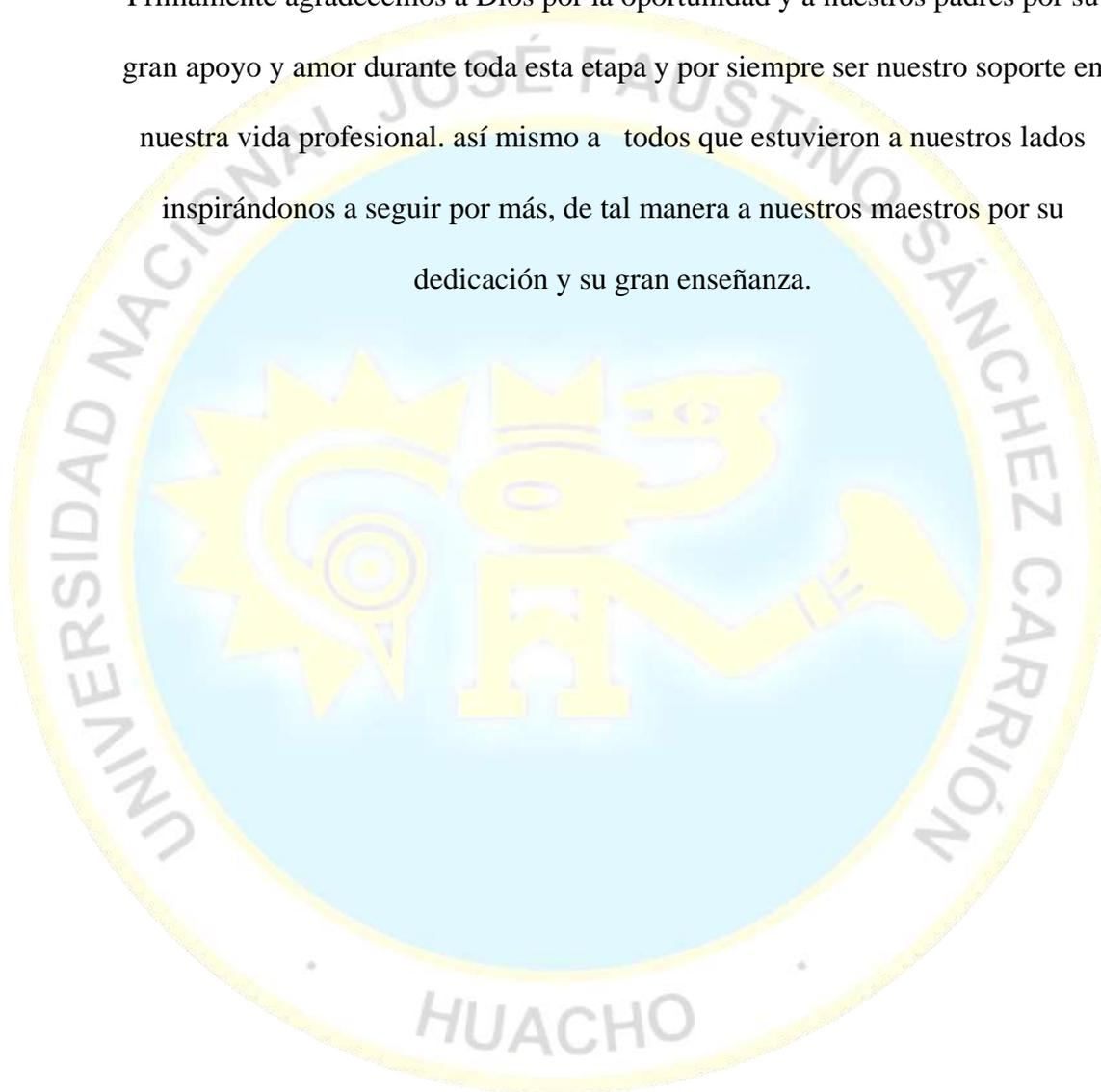
## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado a nuestros padres y abuelos por su gran apoyo y por haber sido y ser tan incondicional para nosotras durante toda nuestras vidas y nuestra etapa universitaria y así mismo por su gran cariño demostrado cada día.

Agradecidas totalmente con nuestros profesores por sus grandes enseñanzas, Porque de alguna y otra forma siempre estuvieron ahí corrigiendo cada error en este largo y duro camino, de igual a nuestros profesores que hoy por hoy están en el cielo, Gracias de todo corazón por todo. Porque sin el apoyo de las personas mencionadas nada de esto hubiera sido posible.

## AGRADECIMIENTO

Primamente agradecemos a Dios por la oportunidad y a nuestros padres por su gran apoyo y amor durante toda esta etapa y por siempre ser nuestro soporte en nuestra vida profesional. así mismo a todos que estuvieron a nuestros lados inspirándonos a seguir por más, de tal manera a nuestros maestros por su dedicación y su gran enseñanza.



## INDICE

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
INDICE.....	III
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problema específicos.....	2
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general .....	3
1.3.2 Objetivo específico.....	3
1.4. Justificación de la investigación .....	3
1.5. Delimitaciones del estudio .....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de la investigación.....	5
2.2 Investigaciones internacionales .....	5
2.3 Investigaciones nacionales .....	7
2.3.1. Bases teóricas .....	9
2.3.2. Definición de términos básicos.....	29
2.4. Hipótesis del investigador .....	29

2.4.1. Hipótesis general .....	29
2.4.2. Hipótesis específicas .....	30
2.4.3 Operacionalización de las variables .....	23
CAPÍTULO III.....	23
METODOLOGÍA .....	23
3.1 Diseño metodológico.....	23
3.2 Población y muestra .....	24
3.2.1 Población.....	24
3.2.2. Muestra.....	24
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	24
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	25
CAPITULO IV.....	26
RESULTADO.....	26
4.1 Análisis de resultado .....	26
4.2 Contrastación de hipótesis.....	37
CAPITULO V .....	42
DISCUSIÓN .....	42
5.1 Discusión de resultados .....	42
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
5.1 Conclusiones .....	44
5.2 Recomendaciones.....	46
REFERENCIA .....	47
7.1 Fuentes Documentales.....	47
7.2 Fuentes Electrónicas.....	48

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en el distrito de Huaral. El cual es conocido por su variedad en la gastronomía tales como; pan con chicharrón, chanco al palo y el pato en ají y por sus diversos atractivos turísticos como Hacienda Huando y Rupack los más resaltante de Huaral. **El objetivo** de la presente investigación es determinar qué relación existe entre comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral. La **metodología** esta investigación fue de tipo aplicada nivel correlaciona, diseño no experimental transversal al no manipular las variables de investigación de enfoque cuantitativo. La **población** estuvo conformada por 20 trabajadores de la Chicharronería Lupita S.A.C. y la muestra se trabajó con los 20 trabajadores de la Chicharronería. Se elaboró el instrumento en escala Likert teniendo en cuenta las variables y dimensiones. Finalmente se concluye con los siguientes **resultados**, al aplicar el estadístico de Rho de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de  $p=0.341$  mayor a 0.05, entonces existe evidencia estadística que permite aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, no existe relación significativa entre comunicación interna y la satisfacción laboral personal de la chicharronería Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.225, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es baja y positiva. Es decir, los trabajadores no tienen en cuenta los tipos de comunicación, la motivación laboral y la retención de trabajadores. Razón por la cual el desempeño laboral se va incrementando de manera negativa en la chicharronería Lupita S.A.C.

**Palabras claves:** motivación laboral, retención de trabajadores y reconocimiento

## ABSTRACT

This research was conducted in the district of Huaral. The district is known for its variety in gastronomy such as; pan con chicharrón, chanco al palo and duck in chili and for its diverse tourist attractions such as Hacienda Huando and Rupack, the most outstanding of Huaral. **The objective** of this research is to determine the relationship between internal communication and job satisfaction of the staff of the chicharroneria Lupita S.A.C. in the district of Huaral. **The methodology** of this research was applied at the correlation level, non-experimental transversal design because the research variables were not manipulated with a quantitative approach. **The population** consisted of 20 workers of the Chicharroneria Lupita S.A.C. and the sample consisted of 20 workers of the Chicharroneria. The instrument was elaborated on a Likert scale taking into account the variables and dimensions. Finally, we conclude with the following **results**, when applying Pearson's Rho statistic, a significance level of  $p=0.341$  greater than 0.05 was obtained, so there is statistical evidence that allows us to accept the null hypothesis and reject the alternative hypothesis. In other words, there is no significant relationship between internal communication and personal job satisfaction at the chicharronera Lupita S.A.C. in the district of Huaral in the year 2021. In addition, the Spearman's Rho correlation is 0.225, according to Bisquerra's scale, this correlation is low and positive. In other words, workers do not take into account the types of communication, work motivation and worker retention. This is the reason why labor performance is increasing negatively in the chicharroneria Lupita S.A.C.

**Key words:** labor motivation, employee retention and recognition.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Comunicación Interna y Satisfacción Laboral del personal de la Chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021”, como objetivó “determinar la relación existe entre comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021”.

Según Muñiz, (2017) define que “la comunicación interna es la orientación dirigida al cliente interno, así mismo al trabajador y proviene como respuesta a las futuras necesidades de las compañías, de incentivar al equipo humano y retiene los mejores a su alrededor empresarial donde el cambio cada vez es más pronto”. Sin obviar que las empresas son los que sus equipos humanos, Por consiguiente, incentivar es mejorar resultados.

Por otro lado, según Sánchez y García (2017) sostiene que “la satisfacción laboral se puede vincular directamente con el conocimiento de la persona dentro de una empresa. Esto se cambia en la impresión del trabajador, y esta última termina en un elemento emocional”.

Esta investigación se fundamenta la comunicación interna y sus dimensiones tales como tipos de comunicación, motivación laboral y retención de trabajadores. También se explica detalladamente la satisfacción laboral teniendo en cuenta la actitud del trabajador, reconocimiento y las relaciones interpersonales de la chicharronería Lupita S.A.C.

La presente investigación está organizada en siete capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, abarca la explicación de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capitulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capítulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Contiene la discusión y recomendaciones

Finalmente, el capítulo VI contiene las referencias bibliográficas y anexos.



## CAPÍTULO I.

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional la comunicación interna se ha convertido en una herramienta estratégica que promueve el buen desempeño de los colaboradores, debido a que se transmite correctamente la información de la empresa y los objetivos que se desean cumplir, provocando una cultura de fidelidad, satisfacción e identidad con la organización.

Según los datos del Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, cada vez hay una mayor implicación de la alta dirección en el trabajo de los colaboradores (6%), siendo el área de recursos humanos aquella que tiene más implicancia (16%) y comunicación (15%). En el 2020 se han premiado a las empresas con los mejores programas de comunicación interna, entre ellos esta McDonald's, premiado por su campaña Desayunos McDonald's despierta tu sonrisa, dirigida a los consumidores que desayunan fuera de casa y protagonizada por los empleados de esta empresa. Los proyectos de comunicación interna, muestran un gran compromiso para desarrollar estrategias comunicacionales dirigidas al cliente interno, promoviendo el compromiso total de los mismos.

En el Perú, se tiene estadísticas sobre empresas consideradas bajo la denominación great place to work, habiéndose identificado 18 empresas reconocidas por su sólida cultura organizacional basada en la confianza y por ofrecer a sus colaboradores un ambiente de trabajo con credibilidad, el respeto, la equidad, la inclusión y buena comunicación. Los sectores que mayor presencia tienen en estas estadísticas son el financiero, el retail, el sector hotelero/turismo, tecnología/ informática y el sector inmobiliario/centros comerciales, entre ellos, la cadena hotelera Hilton y Casa Andina, pertenecientes al sector hotelero/turismo ocupan los primeros lugares como los mejores lugares para trabajar por brindar un clima laboral óptimo con un adecuado programa de comunicación interna.

Huaral es un distrito que se caracteriza por el buen producto gastronómico que ofrece al turista, destacando la preparación de platos a base de chanco, que son los predilectos de los turistas, quienes se muestran muy interesados de probar dichos platos en empresas que le garanticen un servicio de calidad. El servicio de calidad se logra por muchos factores, uno de ellos la satisfacción del cliente interno (los colaboradores), toda vez que, si el cliente interno se encuentra satisfecho, el cliente externo lo será aún más. La chicharronería Lupita S.A.C., es una de las empresas gastronómicas más reconocidas en el distrito, se dedica a ofrecer servicio de desayuno típico de Huaral a base de chanco. Actualmente, cuenta con 20 trabajadores en planilla, quienes son los encargados de prestar servicios a todos sus comensales. Sin embargo, se han detectado problemas con la comunicación interna, evidenciándose una débil comunicación asertiva por parte de su superior, donde no se consideran las opiniones de los trabajadores, ni se ofrecen incentivo por sus logros, provocando un desinterés y falta de satisfacción laboral. La alta dirección de esta empresa debe tener en cuenta que la comunicación interna es uno de los factores primordiales dentro de una empresa, ya que eso puede generar un desarrollo dentro de la satisfacción laboral, que promueva ideas creativas para la organización, promoviendo la identidad y reconocimiento de sus colaboradores.

De continuar con los problemas antes mencionados en la chicharronería Lupita S.A.C., se seguirá manteniendo un clima laboral hostil, provocando insatisfacción laboral y una mala relación laboral entre los miembros del equipo, que no permitirá que se cumplan con los objetivos organizacionales.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021?

### **1.2.2 Problema específicos**

¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021?

¿Cuál es la relación que se da entre la retención de trabajadores y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación.**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar qué relación existe entre comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021.

#### **1.3.2 Objetivo específico**

Establecer qué relación existe entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021

Demostrar cual es la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021

Comprobar cuál es la relación que se da entre la retención de trabajadores y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021

### **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación busca identificar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal que labora en la Chicharronería Lupita S.A.C., a fin de identificar los puntos débiles relacionado con estrategias de comunicación interna y satisfacción laboral. La utilidad de su metodología radica en el planteamiento de una herramienta de recolección de datos que brindará estadísticas confiables para futuras investigaciones, cuyos resultados puedan ser considerados por la

alta dirección de la empresa para implementar programas de comunicación interna que incrementen la satisfacción laboral.

### **1.5. Delimitaciones del estudio**

El presente trabajo de investigación se desarrollará durante los meses de noviembre del 2021 a febrero del 2022, los participantes de esta investigación serán los trabajadores de la Chicharronería Lupita SAC del distrito de Huaral, con quienes abordaremos la variable comunicaciones interna que es definida por (Muñiz, 2017) como el proceso comunicativo dirigido al cliente interno, que responde a las necesidades de las compañías que tienen el objetivo de motivar al equipo humano, de tal manera, que se retenga a los mejores trabajadores, quienes proporcionaran mejores resultados para la organización. Por otro lado, la satisfacción laboral es definida por Robbins (2004) como la actitud general de un individuo hacia el trabajo, basada en las creencias y valores que los trabajadores desarrollan en sus propios puestos de trabajo, teniendo en cuenta algunos factores fundamentales. que promuevan la satisfacción laboral, por ejemplo: un trabajo mentalmente interesante, recompensas justas y buenas relaciones con los colegas.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.2 Investigaciones internacionales

Umaña (2015) En su tesis titulada *“Comunicación interna y satisfacción laboral tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurante de comida Gourmet”*. Se empleó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, su población fue de 50 colaboradores de la empresa, se utilizó como instrumento la escala de Likert. Como resultado, en base de las encuestas dadas, el colaborador señaló que se siente insatisfecho, por una mala comunicación existente en el restaurante, sin embargo, identificaron algunos factores externos que intervienen en la comunicación interna como la cordialidad entre los colaboradores, las relaciones interpersonales y la remuneración económica. Además, el 50% de los trabajadores manifestó que siempre la satisfacción laboral depende de la comunicación, un 46% manifestó que casi siempre y solo un 4% contesto algunas veces y nunca La investigación concluye que, la comunicación interna influye sobre la satisfacción laboral del colaborador.

Flores (2015) en su tesis titulada *“Comunicación organizacional interna y satisfacción en el personal del hospital corazón de Jesús ciudad de el Alto, gestión 2015”*, tuvo como objetivo “conocer la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción del personal médico, administrativo y de servicios”, Como diseño y

metodología fue analítico, transversal y consideró una muestra de 112 funcionarios (80 médicos y enfermeras, 12 administrativos y 20 de servicios) del Hospital Corazón de Jesús. Sujetos del cuestionario Meliá y Peiro S20/23 elaborado mediante escala de Likert. La investigación concluye que “con este trabajo se ha aprobado la no asociación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral del personal médico, administrativo y de servicios de Hospital Corazón de Jesús, la mayoría del personal manifiesta una comunicación organizacional interna deficiente con una satisfacción laboral es indiferente” (p. 114)

Torres (2016) en su tesis titulada “*Relación entre Niveles de Satisfacción Laboral con la Comunicación Interna de los colaboradores de una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil*” en Ecuador año 2016. La investigación tuvo como objetivo “analizar la relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil”, Por tal motivo, se realizó un estudio de métodos cuantitativos con un diseño transversal no experimental. Su muestra es de 103 colaboradores. La investigación concluyó que “la relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil es satisfactoria. Existen algunos aspectos que requieren atención como la comunicación interna, entre colaboradores, equipo de trabajo, organizacional, se sugiere reforzar los canales de comunicación entre el grupo de directivo y el personal” (p. 89).

Gómez (2016), en su estudio: “*Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones Robalino & Robalino*”, cuyo objetivo fue “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 utilizó un diseño de estudio pertinente, con una muestra de 50 trabajadores, y como herramienta de recolección de información se utilizó un cuestionario. Concluye de esto que “la comunicación interna y la satisfacción laboral son factores importantes en una organización, por lo que para los empleados la satisfacción laboral es necesaria para realizar las actividades de manera eficiente, acompañada de una comunicación interna positiva, ya que si no se genera el mensaje claro puede resultar confuso. lo que conducirá a problemas globales. Por lo tanto, este estudio tuvo como objetivo determinar el impacto de la comunicación interna en la satisfacción laboral que pueden apreciar los empleados de la empresa de confecciones ROBALINO & ROBALINO” (p. 97).

### **2.3 Investigaciones nacionales**

Avila (2019) en su tesis titulada “*Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los trabajadores en una empresa Odontológica, Lima 2019*”, la cual fue aprobada por la Universidad Norbert Wiener. Tubo como objetivo conocer si existe relación significativa entre las variables. Por lo que, su diseño metodológico fue de enfoque cuantitativo, de tipo sustantiva, de diseño descriptivo correlación, utilizando dos cuestionarios como instrumento, con su muestra conformada por 90 trabajadores de la clínica odontológica. La investigación obtuvo como resultado, “que la comunicación

interna se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa odontológica (pvalor=0.01 Rho Spearman=0.798)” (p. 95).

Zuñiga (2019) es su tesis titulada, “*Comunicación interna y Satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho – 2019*”, la cual fue aprobada por la Universidad César Vallejo. Por lo tanto, como diseño metodología de investigación fue, una investigación no experimental, de diseño correlacional y de enfoque cuantitativa. Empleo como instrumento la encuesta, su muestra estuvo conformado por 50 trabajadores asistenciales. La investigación obtuvo como resultado que “existió una relación directa y significativa entre la comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho 2019, con un coeficiente de correlación de  $Tau\_b=0,856$  y un  $p=0,000$ ” (p. 84).

Alipazaga & Quequejana (2018) en su tesis titulada “*Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017*”, la cual fue aprobada por la Universidad Norbert Wiener. Como diseño metodológico fue de diseño cuantitativo, de nivel correlacional y de corte transversal. Utilizando como instrumento dos encuestas, uno para medir la comunicación interna y la segunda para medir la satisfacción, su muestra estuvo conformado por 50 enfermeras del servicio nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. La investigación obtuvo como resultado, “que la comunicación interna tiene una relación directa y significativa con los factores intrínsecos

de la satisfacción laboral ( $p < 0,679$ ;  $p = 0,000$ ) la cual mostro la existencia correlación alta en las enfermeras del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins” (p. 82).

Cuba (2017) en su tesis titulada, “*Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho 2017*”, la cual fue aprobada por la Universidad César Vallejo. La investigación propuso como objetivó “conocer si existe una relación directa entre la comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista”. Como diseño metodología posee un diseño descriptivo correlacional y de tipo no experimental. Usando como instrumento el cuestionario, su muestra estuvo conformado por 50 trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. “La investigación tubo como resultado que existe relación directa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017, en razón de 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 valor  $= 0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ” (p. 111).

### **2.3.1. Bases teóricas**

#### **2.3.1 Comunicación interna**

La comunicación interna está orientada tanto a los clientes internos como a los empleados y es una respuesta a las necesidades futuras de la empresa para incentivar al equipo humano y mantenerse en forma en un negocio cada vez más cambiante. No olvides que las empresas son sus equipos de personas, por lo que el ánimo es mejorar los

resultados (Muñiz, 2017). La comunicación interna entre personal de la empresa es importante porque mejora los resultados en base al cumplimiento ya sea de metas u objetivos organizacionales pues con una buena comunicación se logra el éxito.

La comunicación interna se define como un conjunto de mensajes para los trabajadores Villanueva (2015) nació para motivar a los equipos de trabajo en un entorno cada vez más competitivo, a la vez que es una herramienta para brindar nuevos canales para el cambio constante. De acuerdo con Villanueva, la comunicación se da a través de mensajes los cuales deben ser captados de la misma manera por el emisor y el receptor a través de los distintos canales que hay.

Por otro lado, la comunicación interna comprende las actividades de comunicación que se realizan en una institución con el público interno. Comprender las estrategias y planes de comunicación mediante el uso de diversos medios y canales. Se define por las interrelaciones realizables entre las personas que integran la organización, y su objetivo principal debe ser integrar, involucrar y movilizar los públicos internos y los objetivos institucionales (Grillo, 2017). Ahora bien, los objetivos organizacionales se cumplirán siempre y cuando la comunicación sea la correcta pues así se evita que el mensaje transmitido se malinterprete o no llegue correctamente dándole otro sentido al mensaje enviado.

El objetivo principal que se desarrolla en la institución la comunicación interna es ayudar sobre el proyecto empresarial a través de una congruente, organizada y planificada gestión sobre “la comunicación, independientemente de la misión de la organización, así mismo, permite y muestra los objetivos y políticas de la organización y pertenecer a una identidad propia sobre la base de un clima de cordialidad y motivación”. (Oyarvide y Montaña,2017). La comunicación comprende la transferencia de información de una persona a otra, en este proceso intervienen cinco elementos:

**Tabla 1**

*Elementos de la Comunicación*

<b>Elementos</b>	<b>Descripción</b>
Emisor	Persona, cosa o proceso que transmite un mensaje a alguien.
Trasmisor	Equipo que una la fuente al canal, quiere decir que es el que codifica el mensaje dado.
Canal	Parte del sistema que enlaza la fuente con el destino ya sea cerca o lejos.
Recetor	Equipo situado entre el canal y destino, por ello el mensaje serío más comprendido para el destinatario.
Destino	Persona, cosa o proceso al que se le envía el mensaje, es el que decepciona el mensaje.

Para que la comunicación interna se alinee a la estrategia general de la organización, deberá cumplir los siguientes objetivos según, Oyarvid et al. 2007):

- a) Fomentar la motivación laboral y generar un sentido de pertenencia con la institución.
- b) Generar e incentivar un buen clima social y psicológico en la organización, promoviendo una comunicación abierta con valores positivos
- c) Promover la participación de todos los colaboradores en las diversas tareas y obligaciones para cumplir con los objetivos de la organización
- d) Fortalecer la creación de una imagen positiva ya sea en público interno como también en el externo.

### **Barreras de la comunicación interna**

El proceso de comunicación humana ha pasado por varias transiciones, identificándose barreras que impiden que las personas se comuniquen. Estas barreras pueden afectar el proceso de comunicación y dar lugar a información distorsionada, las barreras de la comunicación son importantes durante el proceso ya que identificarlas hará posible que la comunicación mejore y llegue sin distorsión a su destino siendo entendido por el receptor de la mejor manera posible. Las barreras de comunicación se enumeran a continuación:

### **Barreras personales**

Son perturbaciones de esas limitaciones, emociones y valores humanos que vienen de todos. Encontré algunos malos hábitos en el trabajo que distorsionaban la comunicación entre diferentes personas. Ahora bien estas barreras son innatas a las personas pues va a depender de como la persona perciba la información que se le brinda,

muchas veces cuando una persona esta en un estado emocional distinto al emisor, recepciona la información de acuerdo a como lo entiende y no de acuerdo a lo que el receptor emite.

### **Barreras físicas**

Son perturbaciones que ocurren en el entorno en el que se desarrolla el proceso de comunicación, como trabajo que puede distraer, puertas que se abren durante la clase, distancias que pueden existir entre personas, pasajes saturados, intrusiones en paredes entre origen y destino, ruido estático. en las comunicaciones por teléfono. Estas barreras pertenecen al exterior pues muchas veces el simple ruido de las cosas hacen que el mensaje no se envíe de la manera correcta y además, hace que el receptor no logre captar el mensaje que emite el emisor.

### **Barreras somáticas**

Son limitaciones o distorsiones de los símbolos que comunican, como las palabras u otras formas de comunicación, ya sea a través de gestos, signos, símbolos, etc. Puede tener significados diferentes para los involucrados en el proceso de comunicación, y pueden distorsionar o malinterpretar su significado.

Los problemas que surgen con este tipo de comunicación son: sobrecarga de información, falta de confianza personal, información inadecuada. El primero hace referencia al dramático fenómeno que se produce cuando los empleados se ven desbordados por una avalancha de pedidos, boletines, anuncios, cartas, revistas, etc.

Ansede (2010); indica que “frente a esta situación los empleados optan por seleccionar los mensajes que les conviene tomarlo a fin de salvaguardar su salud; sin embargo, en este proceso se pueden omitir mensajes importantes que bien puede perjudicar a la institución”.

Otro problema con la comunicación de enlace descendente es la falta de confianza personal, la pérdida de confianza entre subordinados y superiores, lo que resulta en una falta de información, se bloquea la información y se adopta la resistencia a la difusión, Ansede (2010). Sobre la tercera cuestión, la inadecuación de la información, que se basa en que la información se transmitió poco antes del evento, que de todos modos se habría interrumpido. Ahora bien para que la información sea certera y eficaz se debe hablar con confianza y naturalidad pues cuando no se tiene la confianza adecuada para emitir una información muchas veces se distorsiona pues no llega como uno quiere a la otra persona.

### **Importancia de la Comunicación**

“La comunicación es muy importante, pues el ser humano es un ser social que necesita relacionarse con los demás, pues la comunicación permite la transferencia del significado, así como la comprensión del mismo” (Robbins, 2012). La buena comunicación es esencial para la eficacia de cualquier grupo u organización, y la mala comunicación es quizás la causa de conflicto entre personas citada con más frecuencia. La comunicación perfecta ocurre cuando un concepto o idea se entrega de tal manera que la imagen mental del receptor es exactamente lo que imaginó el remitente.

Comunicación ascendente: Ivancevich (1997) “trata la comunicación de información de abajo hacia arriba, desde los subordinados hasta los puestos jerárquicos, evaluando indirectamente la eficacia de la comunicación descendente. Un ejemplo de esta forma de comunicación son las sugerencias, quejas, reuniones de trabajo, etc.” La comunicación ascendente es un complemento de la comunicación descendente, que incluye los informes de los subordinados a la gerencia, es decir, esta comunicación permite a los gerentes comprender lo que sucede dentro de la organización, lo cual es necesario y positivo para los empleados de la organización.

El tema de la actividad que constituye esta comunicación es la sugerencia, que involucra el tema cotidiano de la empresa u organización para discutir el método del sistema, sugerencias y quejas, el estado de transmisión de opiniones de subordinados, cartas de empleados, reuniones conjuntas de empleados, opiniones basadas en el desempeño de los superiores, etc. (Ansede, 2010).

Este tipo de comunicación incluye: La aceptación y comprensión de la comunicación descendente, motivando a los empleados a participar en los procesos de toma de decisiones que requieran su intervención, dando sentido democrático a la función decisoria, y también promoviendo, aceptando las decisiones ya tomadas por los superiores. “Estimula la presentación de ideas valiosas. Satisface las necesidades humanas de valor personal y autoestima de los subordinados. Canaliza la tensión

emocional y el estrés inherentes al desempeño de la función laboral. Promueve la moral, la actitud positiva y la integración de los empleados en la empresa” (Ansele, 2010).

Comunicación lateral u horizontal: Chiavenato (2007) afirma que “esta comunicación es comprendida como comunicación lateral, porque permite la comunicación de igual a igual, es decir permite la comunicación entre miembros de un mismo nivel”.

Comunicación Diagonal u oblicua: García (1998) indica que “es la que fluye entre diversas áreas y niveles jerárquicos al mismo tiempo. Este tipo de comunicación está constituida por la susceptibilidad del poder jerárquico el cual no acepta las injerencias de otras jerarquías sobre sus subordinados ni las actitudes de estos. Es la necesidad de conseguir por parte del emisor una respuesta del receptor”.

El lenguaje hablado es considerado como un canal y una herramienta; Ivancevich (1997), se refiere al uso del lenguaje hablado para transmitir información y facilitar la comunicación de interacción bidireccional directa, estas conversaciones pueden darse a través de red informática, teléfono, cara a cara. presenciales, charlas, conferencias. Una de las ventajas de esta herramienta es que permite la consulta, debate, comentario, planificación de actuaciones y aprobación de acuerdos. Esto también se considera una desventaja y baja calidad, ya que, si la persona no está contenta, esto introduce ruido en la comunicación; cuando los mensajes no se decodifican correctamente, es posible que

no se transmitan correctamente, otra razón llamada mala calidad es que la comunicación se ve afectada y entorpece. Debido a la velocidad expresa y la respuesta no especificada.

Escrito: Ivancevich (1997), establecido a través de la palabra escrita. Esto incluye cartas, memorandos, publicaciones, informes, tabloneros de anuncios, manuales, correos electrónicos o cualquier dispositivo que transmita palabras o símbolos escritos. Con canales escritos, lo que desea transmitir será claro, lógico y más preciso. Identifica la unidireccionalidad paralela, donde no hay evidencia válida de que un mensaje haya sido recibido y entendido. Este tipo de comunicación puede dificultar la comunicación abierta.

#### **Dimensiones de comunicación interna:**

##### **Tipos de Comunicación**

Por otro lado, Nosnik (1996) señaló que para que la función de comunicación dentro y fuera de la organización sea efectiva, debe ser:

- a) Abierta: su objetivo es comunicarse con el mundo exterior; se refiere a la forma en que una organización se utiliza más comúnmente para enviar información a audiencias internas y externas. Esta comunicación se da entre todas las personas que trabajan en la empresa y además todos pueden acceder a ella.
- b) Evolutivo: enfatiza la comunicación imprevista que surge dentro de una organización. Dentro de la organización es imprescindible las situaciones sorpresivas es por ello que se debe actuar rápidamente improvisando muchas veces la comunicación.

c) Flexible: permite la comunicación oportuna entre lo formal y lo informal. La comunicación que se da dentro de una organización es flexible pues se logra entender tanto la información formal como también la informal esto basado en la confianza que tiene el emisor y el receptor además del canal por donde se envían los mensajes.

d) Multidireccional: Gestionar las comunicaciones de arriba a abajo, de abajo a arriba, laterales, internas, externas, etc. La comunicación se debe dar de todos lados pues la comunicación se ha vuelto flexible y se da de muchas maneras es por ello que el gerente puede tener comunicación directa con el obrero sin ningún problema de niveles de cargo.

e) Instrumentación: el uso de herramientas como soporte, equipos, etc., dado que muchas organizaciones no funcionan bien porque la información que en ellas se difunde no llega en el momento adecuado ni utiliza las estructuras adecuadas.

Hincapié y Mendoza (2001), con canales informales de comunicación. Dado que todas las empresas tienen diferentes necesidades de comunicación, es importante evaluar y seleccionar la información y la forma en que se utiliza para el público elegido, teniendo en cuenta el perfil de la organización.

### **Motivación laboral**

Para Robbins, la motivación laboral se define como un proceso que toma en cuenta la intensidad, dirección y persistencia del individuo en el logro de metas. Ahora bien la motivación en el trabajador es como esta persona se siente para dar el cien por ciento en sus labores diarias sintiéndose bien y además siendo eficiente en todo momento.

Gelabet, por su parte, define la motivación laboral como el deseo de un empleado de hacer un buen trabajo en su trabajo, y se relaciona con la dirección, impulso y mantenimiento de la conducta para alcanzar satisfactoriamente los objetivos de dicho trabajo. El trabajador se siente bien, contento y feliz desarrollando su trabajo y siendo cada día más eficiente y productivo además de cumplir con las metas encaminadas al objetivo de la organización.

Al final, Chiavenato afirma y explica que la motivación laboral es el deseo de poder y un alto nivel de esfuerzo hacia las metas organizacionales, siempre condicionado a la capacidad de satisfacer ciertas necesidades individuales. Ahora bien, Chiavenato nos habla de la capacidad de satisfacer necesidades individuales pues esto se relaciona básicamente con el empoderamiento y deseo de sobresalir dentro de la organización es decir el trabajador se motiva en base a su desarrollo personal como profesional pues cuanto más eficiente sea también será más productivo en base a sus estrategias personales de gran nivel.

### **Retención de Trabajadores**

Velazco (2004) afirma que los profesionales más valiosos, aunque estén satisfechos con su empresa, están dispuestos a cambiar de trabajo si les ofrecen condiciones que eleven sus expectativas porque son más leales a su profesión que a la empresa, y aquí es donde la gestión inteligente de los recursos humanos es fundamental para el crecimiento y la sostenibilidad de una organización.

La retención de trabajadores se ha convertido en uno de los aspectos más problemáticos a los que se enfrentan las organizaciones en el ámbito de los RRHH, posiblemente debido a las políticas macroeconómicas y la liberalización empresarial que

dictan el cambio tecnológico y desplazan la demanda laboral hacia puestos cada vez más cualificados. Toda organización se compromete a tener las mejores personas.

La retención de los trabajadores muchas veces se hace en base al ambiente laboral y la motivación que tiene el trabajador, para que el trabajador este tranquilo y motivado dentro de la organización debe tener buen salario, reconocimientos, buen ambiente y los equipos necesarios y de buena tecnología, todo esto comprende la motivación del trabajador pues al tener todo esto se siente fidelizados y pues aunque muchas veces le intenten pagar mas no pueden irse de la organización pues se siente bien con todo lo que tiene y la amistad que uno crea con su equipo de trabajo dentro de la organización.

### **2.2.2 Satisfacción laboral**

Hablar de satisfacción laboral es saber que se refiere a la evaluación de un objeto, proceso o fenómeno tal como se experimenta y la satisfacción de tener un propósito cumplido. En otras palabras, la motivación significa conducir por resultados, mientras que la satisfacción laboral significa haber experimentado resultados. Los trabajadores pueden estar motivados pero insatisfechos. (Zayas et al, 2015; p. 37).

Además, Sánchez y García (2017) sostiene que “la satisfacción laboral se puede vincular directamente con el conocimiento de la persona dentro de una empresa. Esto se cambia en la impresión del trabajador, y esta última termina en un elemento emocional” (p.2). la satisfacción de los trabajadores dentro de la empresa se ve reflejada por un conjunto de elementos y se da al final del proceso pues estos pueden estar motivados al realizar sus labores, pero muchas veces no terminan satisfechos, la satisfacción va más allá del resultado que se tiene como trabajador.

Asimismo, asevera que la satisfacción laboral es una condición emocional positiva que surge de las percepciones de la propia experiencia laboral, expresada a través del estudio último del rol que cada trabajador quiere desempeñar y el rol que desempeña. (Marin y Placencia, 2017). La experiencia laboral que tenga el trabajador juega un papel importante al momento de su satisfacción pues depende de ello que este este satisfecho o no, la satisfacción se ve cuando el trabajador ha cumplido con sus necesidades personales y también familiares además de los laborales que se dan mes a mes.

Para Gonzales (2006) “la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene un trabajador hacia su tarea asignada dentro de una organización. Dichas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo” (p.117). Cuando a un trabajador le gusta lo que hace simplemente lo hará de la mejor manera y rápidamente sin quejas, sin aburrimiento, sin cosas negativas que le puedan pasar por la mente es por ello que la actitud que tenga el trabajador ya sea positiva o negativa definirá su satisfacción dentro de su organización.

### **Medición de la satisfacción:**

Según Robbins (2004) estableció dos métodos para medir la satisfacción de los colaboradores de una organización, que se mencionan a continuación:

#### **a. Calificación única general:**

Este método general de calificación única consiste en pedir a las personas que respondan una pregunta con la siguiente fórmula: ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo? Los encuestados proporcionarán sus respuestas marcando una de las respuestas

entre uno (1) y cinco (5), en una escala de “Muy Insatisfecho” o “Muy Satisfecho” (p.78). estos resultados se deben hacer de manera anónima pues muchas veces las personas cuando ponen sus nombres no siempre responden con certeza por miedo a que después se tomen represalias en contra de ellos o en casos extremos ser despedidos en vez de mejorar como organización y tomar los resultados como estrategias de crecimiento.

**b. Calificación sumada:**

Es un tipo de calificación que identifican elementos clave de un trabajo, donde se solicita la opinión del colaborador respecto a su trabajo. Las preguntas incluyen factores como: características del trabajo, supervisión, salario, línea de carrera y relaciones interpersonales con los compañeros de labores. Este instrumento se mide a través de una escala estandarizada cuya sumatoria brindará una calificación general sobre la satisfacción con el trabajo (p.78). Ahora bien, se considera que esta calificación es completa pues especifica dimensión por dimensión acerca de cada uno de los factores que generan satisfacción a los trabajadores dentro de la organización.

**Factores que influyen en la satisfacción laboral:**

Existe varios factores que influyen en la satisfacción laboral, entre ellos tenemos los siguientes (Gonzales, 2006):

**a) Satisfacción en el trabajo:**

En este factor nos referimos a la disposición de los trabajadores a desempeñar sus funciones o tareas de la mejor manera posible, a tener libertad en el desarrollo de sus tareas

y aplicar diversos métodos de trabajo (p.118). Dentro de la libertad que tienen los trabajadores dentro de la organización también se tiene las estrategias que implementan estos para ser eficientes y cada día aumentar su productividad desarrollando sus labores de la mejor manera posible y rápidamente.

**b) Satisfacción con el salario:**

La compensación económica (salario, beneficios, remuneración especial, etc.) es todo lo que recibe una persona a cambio del desarrollo laboral, teniendo en cuenta una distribución adecuada y justa, que contribuya a su satisfacción laboral (p.119). El salario es clave para la satisfacción de una persona pues si es bien remunerado considera que todo su esfuerzo es recompensado y valorado por la organización por ello el salario se considera no debería ser menor que sus expectativas del trabajador.

**c) Buenas condiciones de trabajo:**

Este factor se refiere a la satisfacción laboral cuando los trabajadores realizan sus deberes o tareas en un ambiente de trabajo apropiado, propicio e integrado, dentro de una cultura organizacional adecuada. Algunos de los factores que influyen en la creación de un ambiente de trabajo agradable son los siguientes: horario, tiempo libre, diseño del puesto, etc. (p.120). Las condiciones del trabajo tienen relación con el ambiente laboral que se tiene dentro de la organización porque las condiciones que se tengan tanto en el ambiente como los equipos son claves para que las labores se desarrollen de manera eficiente. La buena tecnología que se tenga hará que el trabajador desarrolle sus labores de manera eficiente y a su vez hará que se sienta motivado y satisfecho dentro de su lugar de trabajo.

**d) Satisfacción con el estilo de liderazgo:**

El estilo de liderazgo de una empresa jugará un papel muy importante en la satisfacción laboral de los empleados. Un líder flexible tiene un impacto positivo en los empleados que se traduce en satisfacción laboral, por otro lado, si el líder no se compromete, puede llevar a la insatisfacción de los empleados (p.120). El liderazgo es aquella persona que hace que los demás la sigan voluntariamente, ahora bien, el líder dentro de la organización juega un papel importante pues depende de como este dirija al equipo de trabajo para lograr las metas u objetivos que se tienen dentro de la organización además de ser el responsable de que los trabajadores se sientan satisfechos dentro de la organización utilizando diversos métodos y estrategias que conlleven a su satisfacción.

**e) Adaptación adecuada entre el trabajador y el puesto de trabajo:**

Este factor incide porque los trabajadores se sienten más realizados y por ende más satisfechos cuando sus actitudes son más compatibles con las tareas asignadas (p.121). El puesto de trabajo que se le designe a cada trabajador debe ser de acorde a las actitudes y al curriculum vitae que tiene cada uno pues no vamos a poner en un nivel inferior como puede ser personal de limpieza a una persona que dentro de sus documentos ha estudiado la carrera de administración pues no se sentiría bien trabajando en un puesto de trabajo que no está acorde con su curriculum vitae.

**Efecto que produce la satisfacción en el trabajo:**

Para lograr la satisfacción de los colaboradores implica una decisión de la alta dirección, a fin de plantear las mejores estrategias a favor de los trabajadores, cuyos resultados

serán favorables para la organización, puesto que, estos están asociados a una mayor productividad, menor tasa de ausentismo y menor tasa de rotación de personal. (Robbins y Coulter, 2005).

**a) Mayor productividad:**

A lo largo del siglo XX, los gerentes creían que los empleados felices eran empleados productivos para la empresa. Como resultado del estudio de Hawthorne, los gerentes aceptaron que si sus empleados estaban satisfechos con sus trabajos, eso se traduciría en un buen desempeño laboral. Además, a nivel individual, la investigación muestra que lo contrario es más preciso, que la productividad conduce a la satisfacción laboral.

Sin embargo, si observamos el nivel organizacional, encontramos un vínculo crudo entre satisfacción y productividad, y al recopilar información sobre satisfacción y productividad organizacional, encontramos que las organizaciones con empleados más satisfechos son más eficientes para la organización. Personal satisfecho. Tal vez no podamos decir que los empleados más felices son más productivos, pero puede ser cierto que las organizaciones más felices son más eficientes (p.345).

**b) Menor tasa de ausentismo**

Los trabajadores satisfechos tienen niveles más bajos de ausentismo (ausencia de obligaciones) que los empleados insatisfechos que tiene más probabilidad de faltar al trabajo, entre otros factores.

Los ejemplos incluyen organizaciones que ofrecen beneficios de licencia por enfermedad alentando a todos los empleados, incluidos los empleados satisfechos, a tomar

licencia por enfermedad. Suponiendo que su trabajo sea más o menos diferente, puede estar satisfecho y aun así tomarse un día de baja por enfermedad para disfrutar de un fin de semana libre de tres días, por lo que no hay sanciones ni penalizaciones (p.345).

**c) Menor tasa de rotación de personal:**

La relación entre satisfacción y rotación es mucho más fuerte. Los empleados satisfechos tienen tasas de deserción más bajas, lo que sugiere que los empleados insatisfechos tienen tasas de deserción más altas. Sin embargo, aspectos como las condiciones laborales, el mercado, las expectativas de oportunidades laborales y la duración del empleo en la organización pueden influir en la decisión de dejar la organización.

Para los empleados de alto rendimiento, los niveles de satisfacción son menos significativos para predecir la rotación.

Las organizaciones a menudo hacen todo lo posible para retener a los empleados de alto rendimiento (obtener aumentos, reconocimiento, reconocimiento, oportunidades de promoción, etc.) (p.345).

**Variables relacionadas con la satisfacción laboral:**

En las investigaciones sobre satisfacción laboral se establecen relaciones con variables que pueden explicarla: (Ruvalcaba et al., 2014).

**a) Variables sociodemográficas**

Cuando hablamos de variables sociodemográficas nos referimos a la edad, el sexo, el nivel profesional, su ocupación y la antigüedad en el puesto.

Existe una relación directa entre la satisfacción y la edad: a mayor edad, mayor satisfacción. Correspondiente a la antigüedad del puesto, se presenta la misma situación que la anterior. En términos de ocupación de tiempo completo y género, los hombres prestan más atención a la carrera y los proyectos, mientras que las mujeres se preocupan más por el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales (p.121).

#### **b) Condiciones laborales**

Para Weinert (1985), las variables de las condiciones de trabajo incluyen: puesto de trabajo, posibilidad de ascenso, recompensa, reconocimiento, supervisor, tamaño de la organización y sus regulaciones. Podemos ver que la satisfacción laboral es mayor en las organizaciones pequeñas porque muestra menos jerarquía y menos relaciones interpersonales. El grado en que los empleados están involucrados en la toma de decisiones es más importante que una organización con burocracia, agregó. Finalmente, la organización cuenta con un sindicato efectivo que apoya y garantiza el bienestar de las personas de la organización, estableciendo buenas medidas de satisfacción, teniendo en cuenta que las personas se sientan protegidas.

#### **Dimensiones de satisfacción laboral:**

##### **a) Actitud de trabajo**

La actitud en el trabajo refleja cómo se siente una persona acerca de algo. Como una persona que dice "Me encanta mi trabajo", está expresando una actitud hacia el

trabajo. Las actitudes tienen tres componentes: cognición, emoción y comportamiento. El primer componente es la cognición, que es una actitud que se refiere a las creencias, opiniones y conocimientos que tiene una persona. El segundo componente es la emoción, que es la parte emocional o sentimental de la actitud. Finalmente, el componente conductual se refiere a la intención de tratar a alguien o algo de cierta manera. Por ejemplo, prefiero evitar a Jon por cómo me siento (Robbins y Coulter, 2005; p.344).

#### **b) Reconocimiento del colaborador**

El reconocimiento son incentivos para estimular a los colaboradores. Estos reconocimientos incluyen salarios, vacaciones, ascensos a puestos más elevados, también incluye la garantía de poder seguir en el puesto que está laborando, traspasos a otros puestos más desafiantes. Estos reconocimientos que otorga la organización para resaltar el excelente servicio y la responsabilidad de sus trabajadores. La mayor parte de las organizaciones emplea dos tipos de premios (Chiavenato, 2007).

#### **c) Relaciones interpersonales**

“Hablar de relaciones significa que son un conjunto de reglas, pautas principales y técnicas para comunicarse con los demás de manera adecuada. También son todas las actitudes que expresamos para vivir en armonía con los demás” (Genao et al., 2014). Las relaciones interpersonales son importantes al momento de expresar nuestros sentimientos, emociones e inteligencia emocional al relacionarnos con los demás pues relacionarse de manera adecuada dependerá mucho de como nos sentimos en ese momento además de tener pautas antes de responder ante cualquier comentario o información que se nos transmite.

### 2.3.2. Definición de términos básicos

**Conocimiento del trabajador:** La comunicación del trabajador es el conjunto de acciones que se lleva a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa. (Ramos, et al., 2017).

**Gestión:** Gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión (Robbins y Coulter, 2005).

**Asenso:** Es la escala jerarquía de una organización, es una forma de desarrollo personal, subir de categoría profesional esto significa progreso en diferentes aspectos de su vida, como económicos, social, laboral (Castañeda, 2005).

**Salario:** Es la remuneración monetaria que el empleador entrega al empleado en función del puesto que ocupa y de los servicios que presta durante determinado tiempo (Chiavenato, 2007).

## 2.4. Hipótesis del investigador

### 2.4.1. Hipótesis general

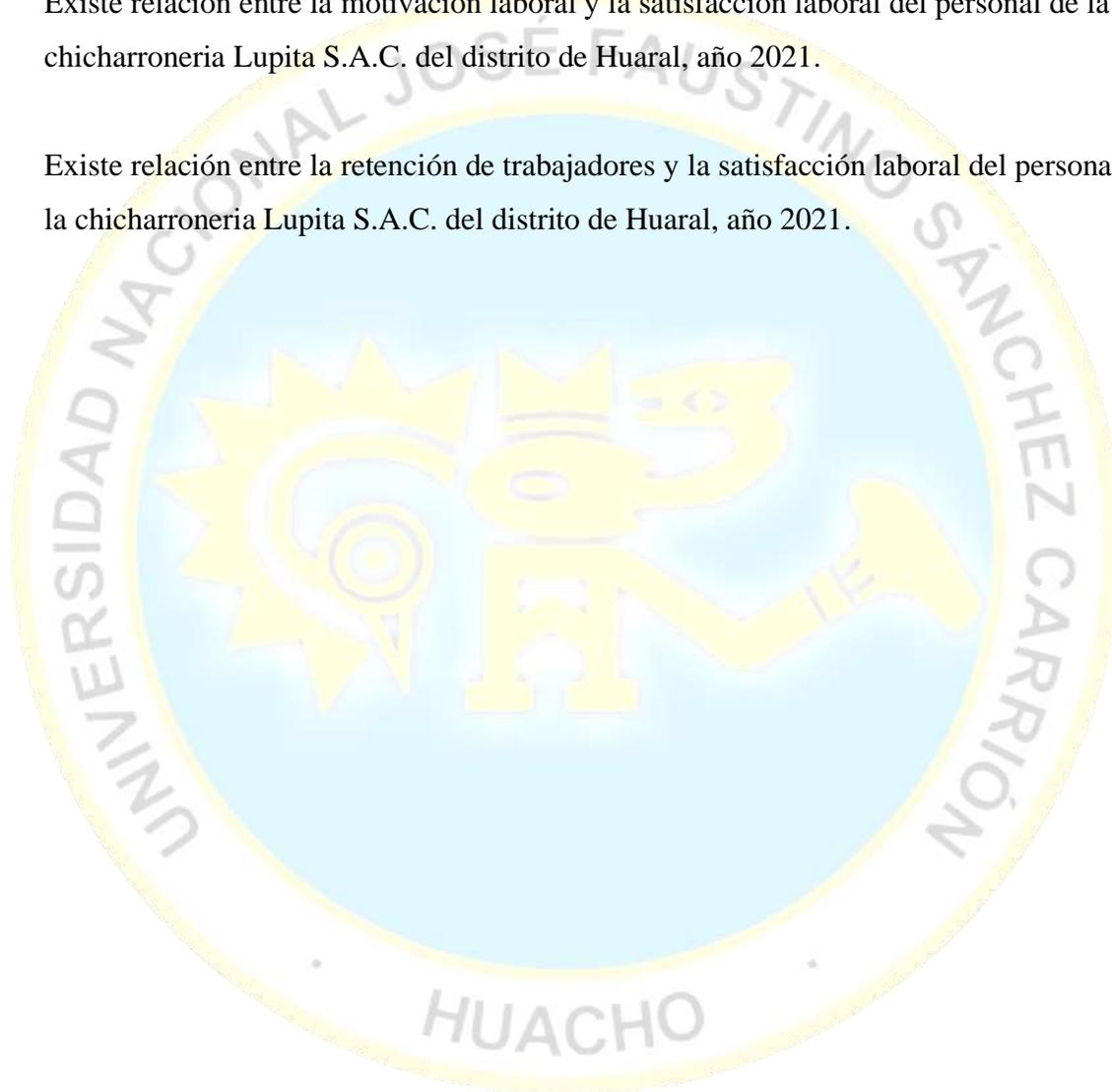
Existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021.

#### 2.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021.

Existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021.

Existe relación entre la retención de trabajadores y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021.



### 2.4.3 Operacionalización de las variables

**Tabla 2** Operacionalización de comunicación interna.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Comunicación Interna</b>	Según Villanueva (2015) “nace como necesidad de motivación a un equipo de trabajo en un entorno cada vez más competitivo, además de ser una herramienta para dar nuevas salidas a cambios incesantes”.	Tipos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	1-3	<b>Likert</b>
		Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Autonomía</li> </ul>	4-6	
		Retención de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro</li> <li>• Reconocimiento laboral</li> <li>• Condiciones laborales</li> </ul>	7-9	

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 3:** Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Satisfacción Laboral</b>	Según Martín y Placencia (2017) sostiene que “la satisfacción laboral es una situación emocional positiva que nace de la percepción de las experiencias laborales de una persona”.	Actitud de trabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento del trabajador</li> <li>• Conocimiento del trabajador</li> <li>• Comportamiento del trabajador</li> </ul>	10-12	<b>Likert</b>
		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascenso</li> <li>• Incentivo económico</li> <li>• Recompensa</li> </ul>	13-15	
		Retención interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Actitud</li> <li>• Expresiones</li> </ul>	16-18	

Nota: Elaboración propia

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño metodológico

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo aplicado, porque está enfocada en obtener respuesta a preguntas específicas y surgen soluciones al problema planteado.

Según Behar (2008) indica que “la investigación aplicada se caracteriza porque busca la aplicación de los conocimientos que se adquiere. Esta investigación se enfoca en resolver problemas prácticos se concreta en propuestas inmediatas a sus resoluciones” (p.20).

##### 3.1.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de un nivel correlacional porque se detalla los factores del problema planteado y se medirá el grado de relación que existe entre dos variables. Según Hernández et al. (2014), “nos indica que este estudio tiene como finalidad conocer la relación que existe entre dos o más variables en una muestra. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (p.93).

##### 3.1.3 Enfoque de investigación

Dicha investigación es de enfoque cuantitativo porque los resultados obtenidos con la técnica de recolección de datos, y se expresan mediante gráficos estadísticos. Para, Hernández et al. (2014) nos indica que el enfoque cuantitativo es secuencial y probativo. Este enfoque utiliza la recolección de datos para probar hacer la hipótesis con base en la medición numérica y un análisis estadístico, con el fin de probar teorías (p.4).

##### 3.1.4 Diseño de investigación

La mencionada investigación es de diseño no experimental de corte transversal, porque no se manipula las variables. Para Hernández et al. (2014) el diseño experimental se utiliza cuando, el investigador pretende establecer el posible efecto (p.152).

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

La población de dicha investigación corresponde a los trabajadores de la Chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral. Para Hernández et al. (2014), la población es una agrupación de todos los casos que coinciden con determinadas especificaciones (p.174)

En la presente investigación, la población está conformada por:

**Tabla 4:**

*Población de estudio*

Distrito	Cantidad
Trabajadores de la Chicharronería Lupita	20

#### 3.2.2. Muestra

Hernández et al. (2014), nos dice que la muestra es el subgrupo de la población, es decir son los elementos que pertenecen a ese conjunto llamado población (p.175).

En esta investigación, por contar con una población de tamaño factible para poder ejecutar la investigación, no fue necesario el cálculo de la muestra.

### 3.3. Técnicas de recolección de datos

Para obtener los datos necesarios de dicha investigación, para el cumplimiento de los objetivos, se necesita aplicar las siguientes técnicas:

En esta encuesta, se utilizaron entrevistas para obtener datos para desarrollar la realidad de las preguntas de la encuesta. Behar (2008) define una entrevista como una interacción social diseñada para recopilar datos para una encuesta y basada en una serie de preguntas (p. 55).

Finalmente, utiliza técnicas de encuesta para la unidad de análisis, que Behar (2008) define como un documento que recopila información de una población de interés en función del tamaño de la muestra (p. 62).

### **3.3.1 Descripción de los Instrumento:**

Dicha investigación, utilizo como instrumento para emplear es el cuestionario y estará diseñado en una escala tipo Likert.

Señala, Hernández et al. (2014) que el cuestionario es el conjunto de preguntas respecto a las variables que se van a medir. Además, nos indica que la escala de tipo Likert, es el conjunto de ítems, presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los entrevistados.

### **3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Es necesario aplicar un cuestionario de encuesta de 09 preguntas cerradas por cada variable de estudio, que fue validado por tres expertos conocedores en el tema. Este cuestionario será aplicado a muestra conformado por 21 trabajadores de la Chicharronería Lupita S.A.C.

Las respuestas obtenidas serán procesadas en una base de datos creado en una hoja de cálculo en Excel, que luego serán pasado al software estadístico SPSS v25, que nos brindará los datos que comprenden al análisis descriptivo e inferencial con la prueba de hipótesis respectivo.

## CAPITULO IV

### RESULTADO

#### 4.1 Análisis de resultado

##### 4.1.1 Análisis descriptivo de datos generales del encuestado

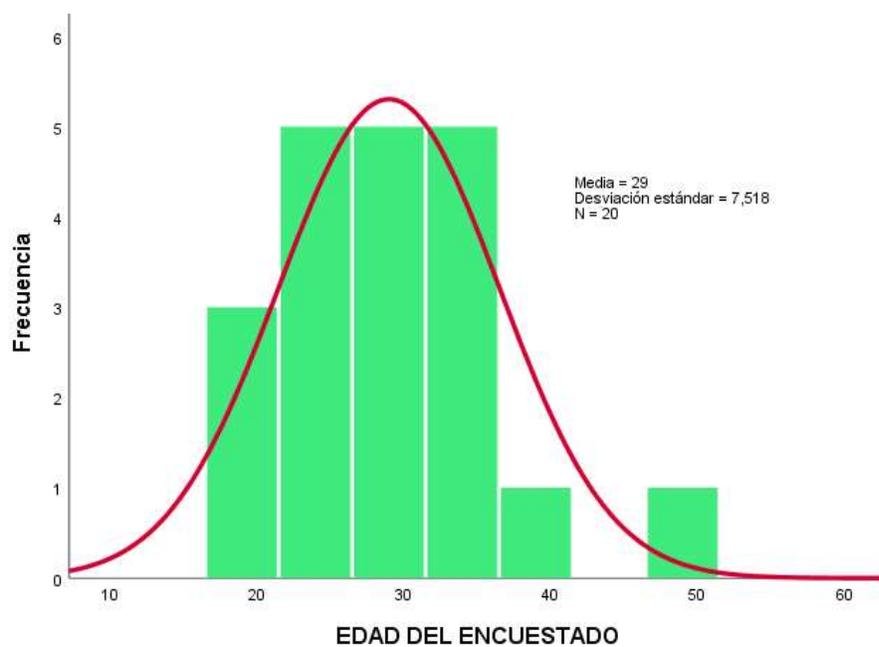
Tabla 5

*Edad del encuestado*

N	Válido	20
	Perdidos	0
Media		29,00
Mediana		29,00
Moda		34
Desv. Desviación		7,518
Asimetría		,928
Error estándar de asimetría		,512
Curtosis		1,277
Error estándar de curtosis		,992
Mínimo		19
Máximo		49
Percentiles	25	22,50
	50	29,00
	75	33,75

Nota: Test aplicado al personal de la Chicharronería Lupita S.A.C

En la tabla 5 se aprecia la edad sobre el promedio de los encuestados es 29 años además la mayoría de los encuestados tienen 34 años. También cabe mencionar que el 50% de los encuestados tienen edades menores a 29 años. Además, se aprecia que el 25% de los encuestados tienen una edad de 22 años y el 75% de los encuestados tienen edad menor a 33 años.



*Figura 1.* Edad del encuestado

En la figura se aprecia que la simetría de la edad es hacia la derecha también se aprecia que la figura corresponde a leptocúrtico.

Tabla 6

*Genero del encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	12	60,0	60,0	60,0
	Maculino	8	40,0	40,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado al personal de la Chicharronería Lupita S.A.C

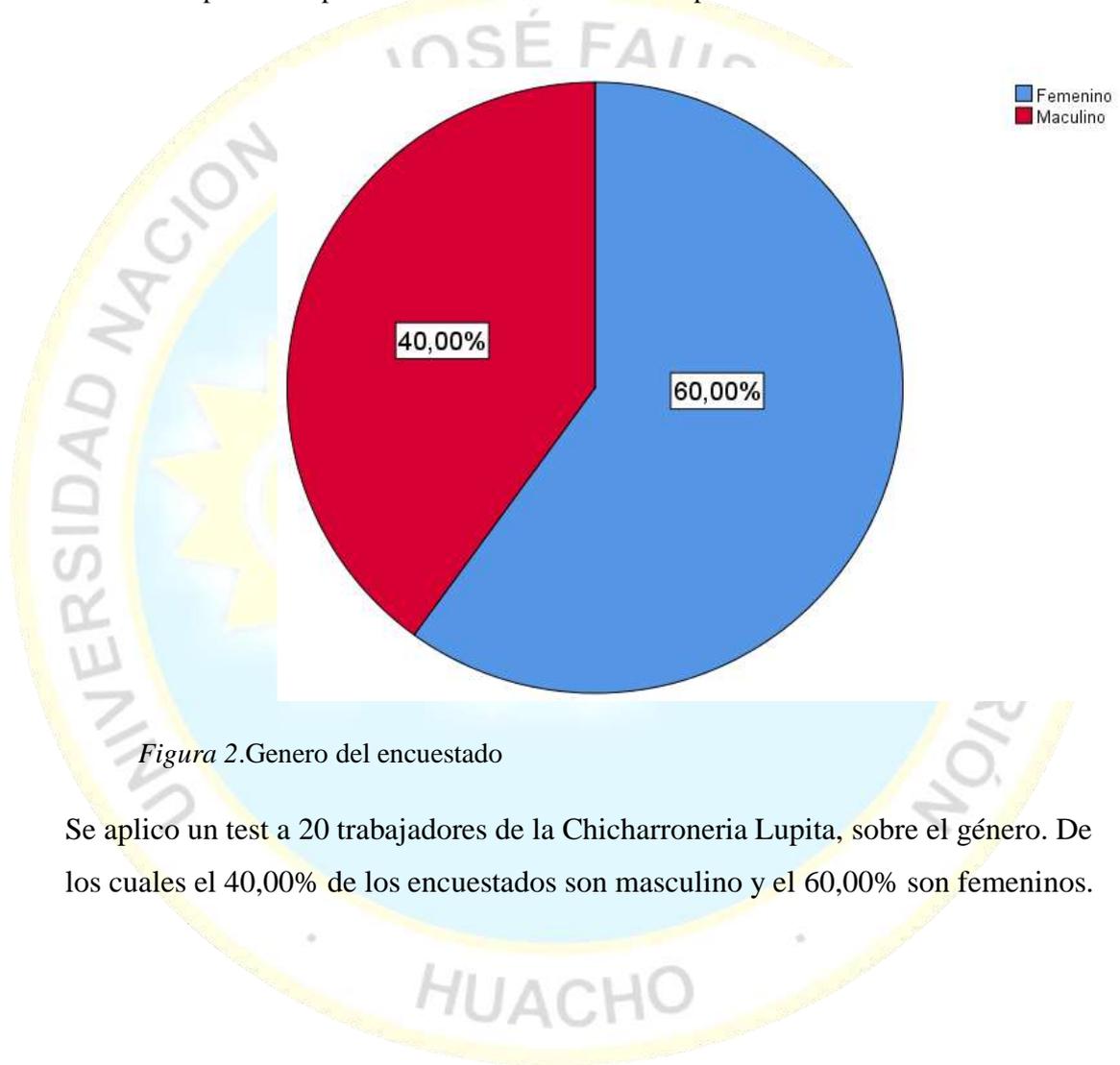


Figura 2. Genero del encuestado

Se aplico un test a 20 trabajadores de la Chicharronería Lupita, sobre el género. De los cuales el 40,00% de los encuestados son masculino y el 60,00% son femeninos.

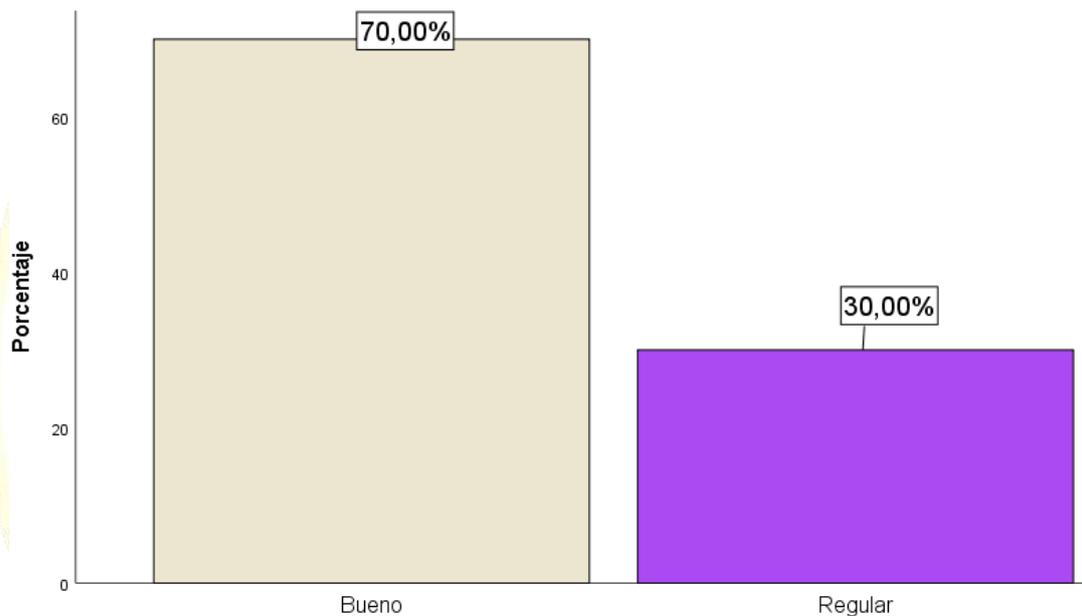
#### 4.1.2 Descriptivo de comunicación interna y sus dimensiones

Tabla 7

*Comunicación Interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	14	70,0	70,0	70,0
	Regular	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado al personal de la Chicharronería Lupita S.A.C



*Figura 3. Comunicación Interna*

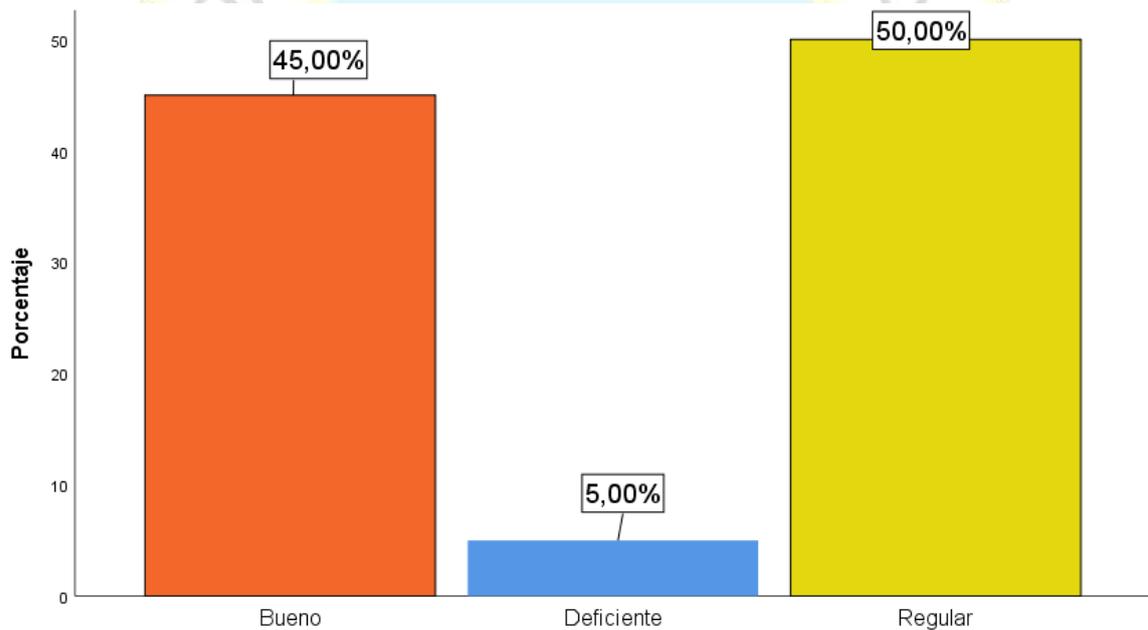
En la tabla 7 y en la figura 3 se aprecia que el 70,00% de los clientes encuestados afirman que la Comunicación Interna es bueno, es decir en dicho establecimiento moderadamente se realiza la motivación laboral, tipo de comunicación y retención de trabajadores. También se aprecia que el 30,00% de los encuestados expresan la comunicación interna es regular.

Tabla 8

*Tipos de Comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	9	45,0	45,0	45,0
	Deficiente	1	5,0	5,0	50,0
	Regular	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado al personal de la Chicharronería Lupita S.A.C



*Figura 4.*Tipos de Comunicación

En la tabla 8 y en la figura 4 se aprecia que el 50,00% de los personales encuestados afirman que tipo de comunicación es regular. También se aprecia que el 45,00% de los encuestados expresan el tipo de comunicación es bueno y por último el 5,00% de los encuestados afirman el tipo de comunicación es deficiente.

Tabla 9

*Motivacion Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	18	90,0	90,0	90,0
	Regular	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado al personal de la Chicharronería Lupita S.A.C

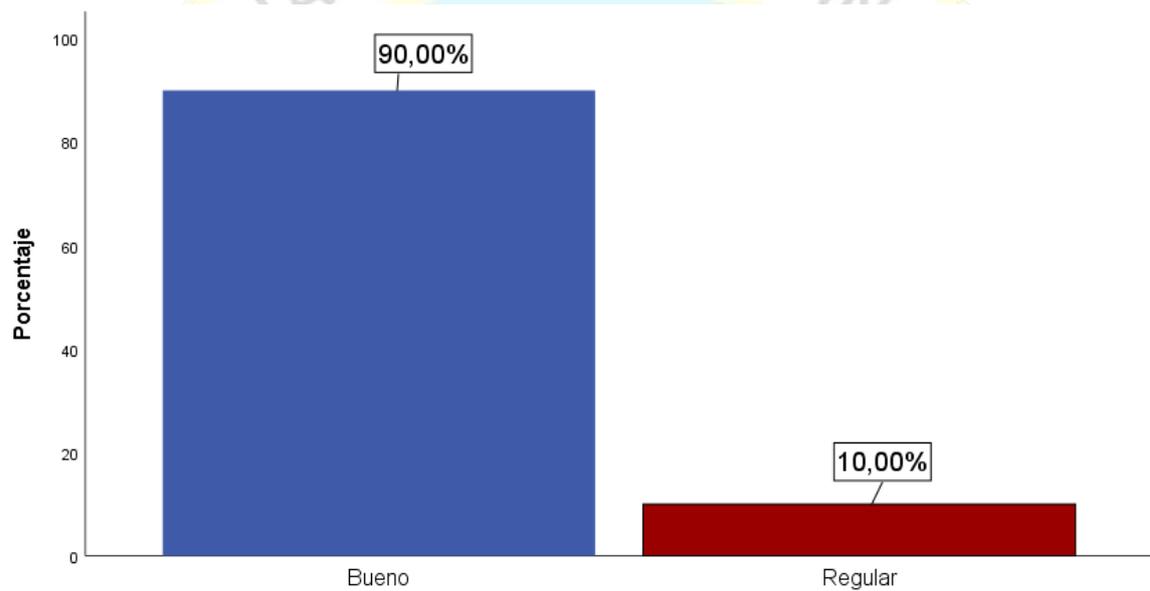


Figura 5. Motivación Laboral

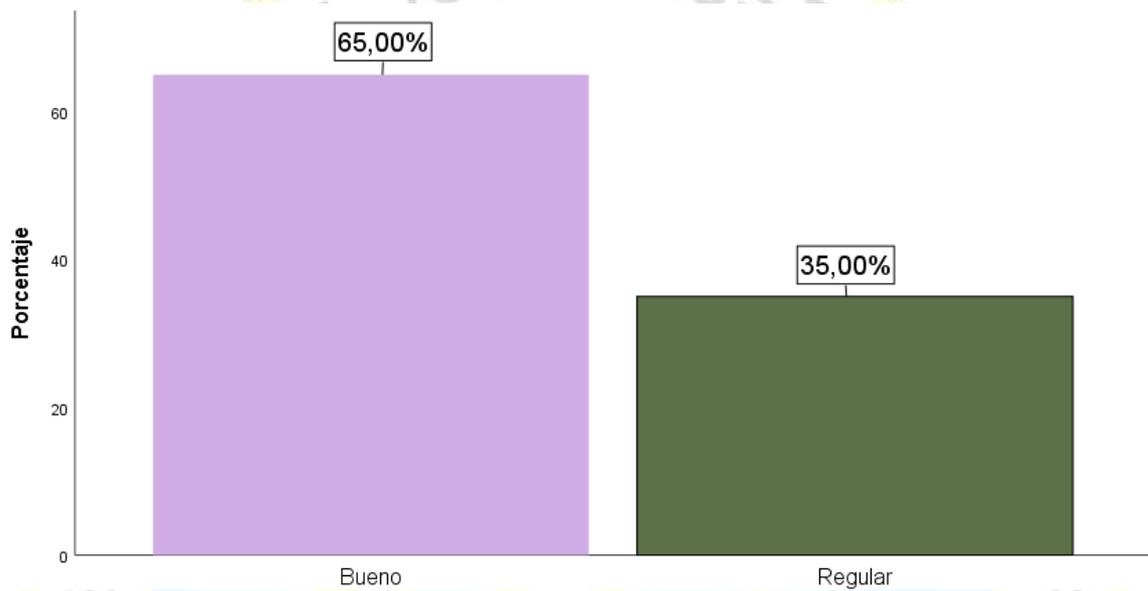
En la tabla 9 y en la figura 5 se aprecia que el 90,00% de los personales encuestados afirman la motivación laboral es bueno. También se aprecia que el 10.00% de los encuestados expresan la motivación laboral es regular.

Tabla 10

*Retencion de Trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	13	65,0	65,0	65,0
	Regular	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado al personal de la Chicharronería Lupita S.A.C



*Figura 6.* Retención de Trabajadores

En la tabla 10 y en la figura 6 se aprecia que el 65,00% de los personales encuestados afirman la retención de trabajadores es bueno. También se aprecia que el 35,00% de los encuestados expresan la retención de trabajadores es regular.

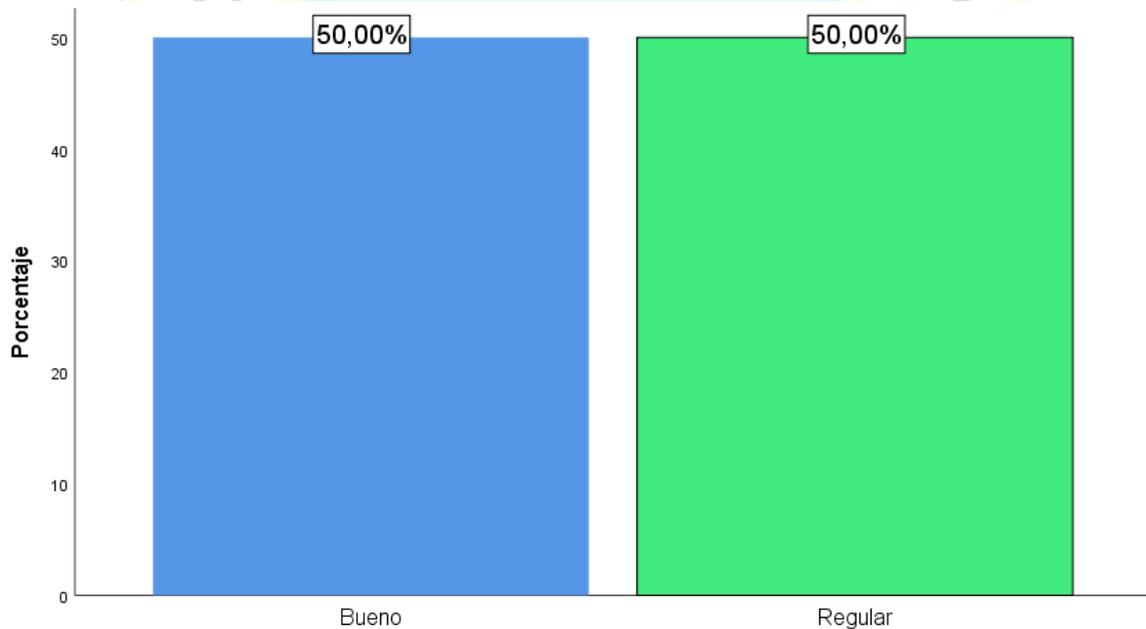
#### 4.1.3 Descripción de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

Tabla 11

*Satisfacion Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	10	50,0	50,0	50,0
	Regular	10	50,0	50,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado al personal de la Chicharroneria Lupita S.A.C



*Figura 7.*Satisfacción Laboral

En la tabla 11 y en la figura 7 se aprecia que el 50,00% de los personales encuestados afirman la satisfacción laboral es buena, es decir los trabajadores practican la actitud de trabajador, reconocimiento y retención interpersonal. También se aprecia que el 50.00% de los encuestados expresan la satisfacción laboral es regular.

Tabla 12

*Actitud de Trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	18	90,0	90,0	90,0
	Regular	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado al personal de la Chicharronería Lupita S.A.C

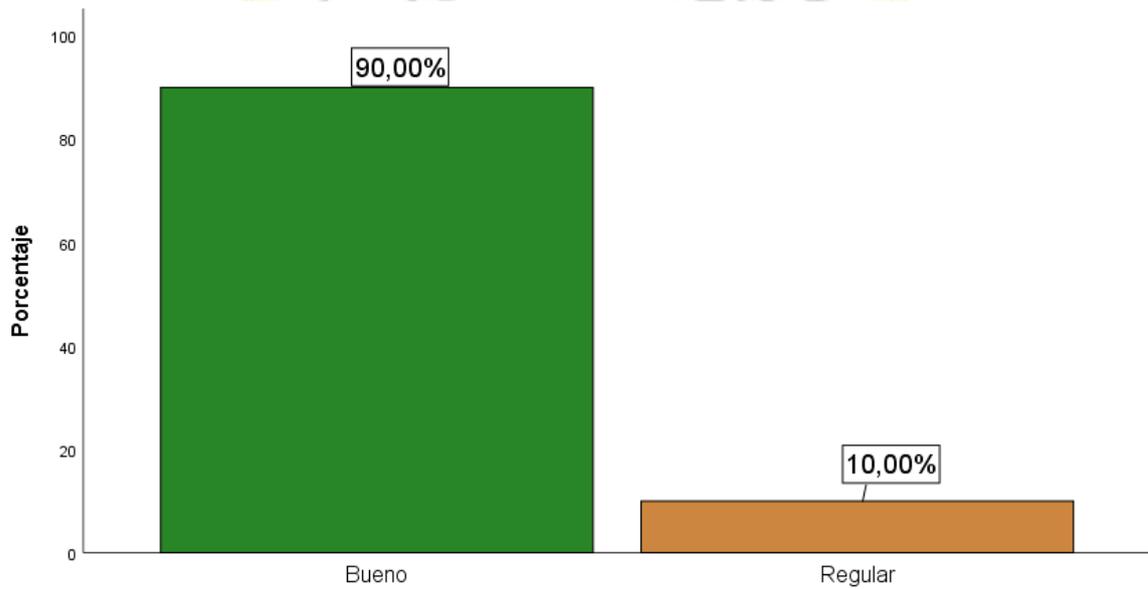


Figura 8. Actitud de Trabajador

En la tabla 12 y en la figura 8 se aprecia que el 90,00% de los personales encuestados afirman la actitud de trabajador es bueno. También se aprecia que el 10,00% de los encuestados expresan la actitud de trabajador es regular.

Tabla 13

*Reconocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	12	60,0	60,0	60,0
	Deficiente	5	25,0	25,0	85,0
	Regular	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado al personal de la Chicharronería Lupita S.A.C

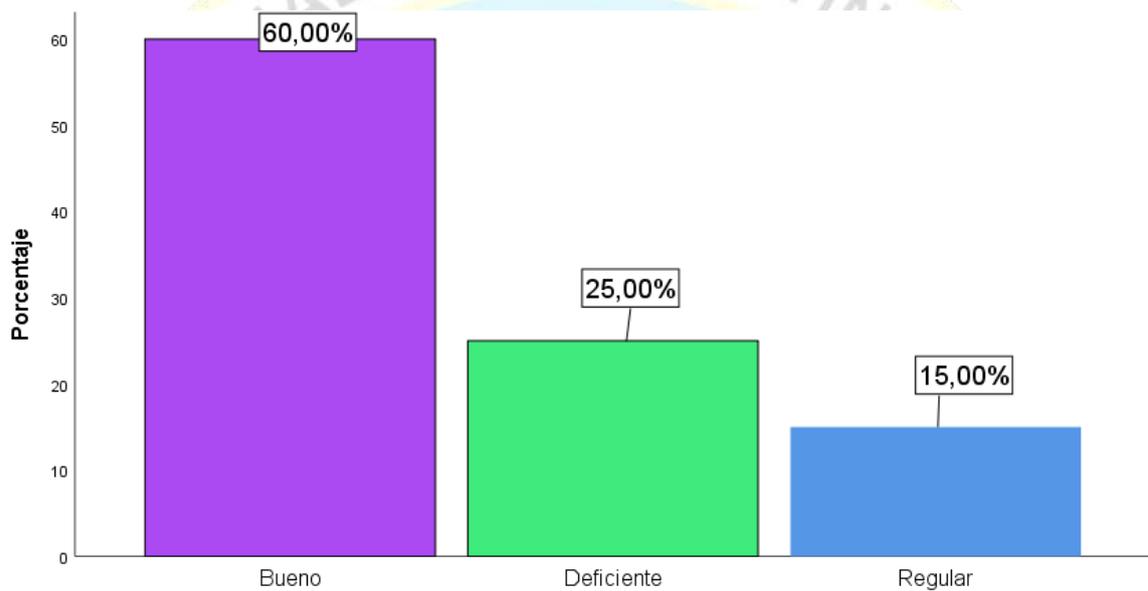


Figura 9.Reconocimiento

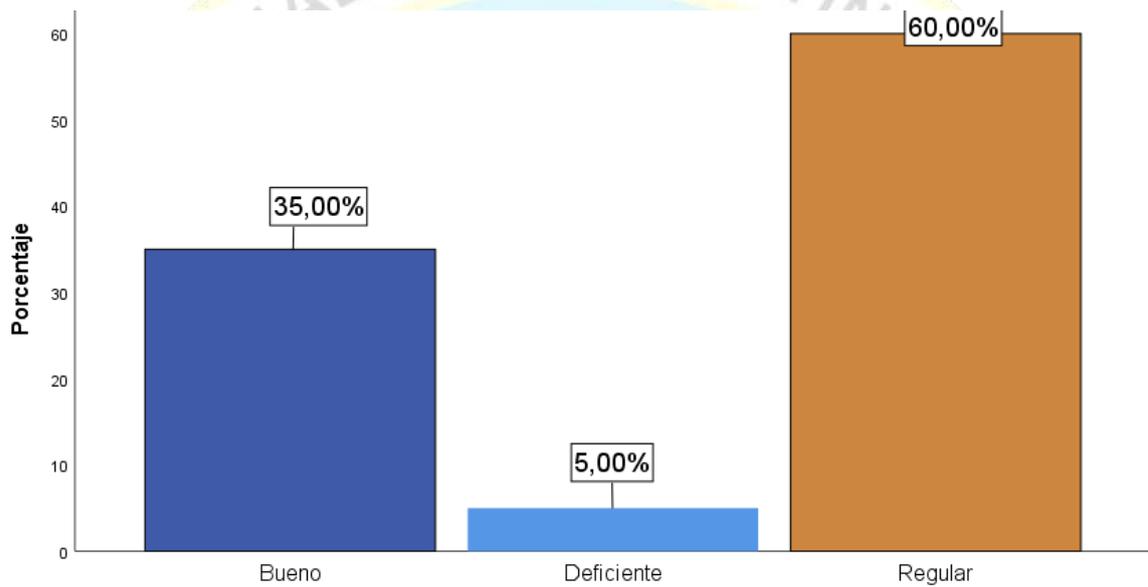
En la tabla 13 y en la figura 9 se aprecia que el 60,00% de los personales encuestados afirman el reconocimiento es bueno. También se aprecia que el 25.00% de los encuestados expresan el reconocimiento es deficiente y por último el 15.00% de los encuestados afirman el reconocimiento es regular.

Tabla 14

*Retencion Interpersonal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	7	35,0	35,0	35,0
	Deficiente	1	5,0	5,0	40,0
	Regular	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado al personal de la Chicharronería Lupita S.A.C



*Figura 10.* Retencion Interpersonal

En la tabla 14 y en la figura 10 se aprecia que el 60,00% de los personales encuestados afirman la retención interpersonal es regular. También se aprecia que el 35,00% de los encuestados expresan la retención interpersonal es bueno y por último el 5,00% de los encuestados afirman la retención interpersonal es deficiente.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Supuesto de normalidad

Tabla 15

*Resultado de Normalidad de las variables y dimensiones*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACION INTERNA	,945	20	,303
SATIFACION LABORAL	,938	20	,217
TIPOS DE COMUNICACION	,951	20	,382
MOTIVACION LABORAL	,884	20	,021
RETENCION DE TRABAJADORES	,907	20	,055
ACTITUD DE TRABAJADOR	,856	20	,007
RECONOCIMIENTO	,866	20	,010

Nota: Test aplicado al personal de la Chicharronería Lupita S.A.C

La tabla 19 se aprecia los supuestos de normalidad de variables y dimensiones. Además, la muestra es de 20 trabajadores por el cual se utiliza el estadístico de Shapiro- Wilk para demostrar la distribución normal de los datos. En dicha tabla se aprecia que el nivel de significancia de las variables y dimensiones son menores al 5%. Entonces no existe evidencia estadística para afirmar que los datos cumplen el supuesto de normalidad. Es decir, para la demostración de la hipótesis se utiliza la correlación de Rho de Spearman.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v25:**

Tabla 16:

*Correlación entre comunicación interna y satisfacción laboral*

			COMUNICACION INTERNA	SATIFACION LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACION INTERNA	Coeficiente de correlación	1,000	,225
		Sig. (bilateral)	.	,341
		N	20	20
	SATIFACION LABORAL	Coeficiente de correlación	,225	1,000
		Sig. (bilateral)	,341	.
		N	20	20

Como se observa en la tabla 20 que el  $p=0.341$  mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, no existe relación significativa entre tipos de comunicación y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.225, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es baja y positiva.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v25:**

Tabla 17:

*Correlación entre tipos de comunicación y satisfacción laboral*

		TIPOS DE COMUNICACION		SATIFACION LABORAL
			ON	LABORAL
Rho de Spearman	TIPOS DE	Coeficiente de correlación	1,000	-,518*
	COMUNICACION	Sig. (bilateral)	.	,019
		N	20	20
	SATIFACION LABORAL	Coeficiente de correlación	-,518*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	20	20

Como se observa en la tabla 21 que el  $p=0.019$  mayor a  $0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, no existe relación significativa entre tipos de comunicación y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es  $-0.518$ , de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es baja y positiva.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v25:**

Tabla 18

#### Correlación entre motivación laboral y satisfacción laboral

			MOTIVACION LABORAL	SATIFACION LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACION LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,270
		Sig. (bilateral)	.	,249
		N	20	20
	SATIFACION LABORAL	Coeficiente de correlación	,270	1,000
		Sig. (bilateral)	,249	.
		N	20	20

En la tabla 22 se aprecia que el  $p=0.249$  mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, no existe relación significativa entre Motivación laboral y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Pearson es 0.270 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es baja y positiva.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la retención de trabajadores y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la retención de trabajadores y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v25:**

Tabla 19:

*Correlación entre retención de trabajadores y satisfacción laboral*

		RETENCION DE TRABAJADO RES		SATIFACION LABORAL
Rho de Spearman	RETENCION DE TRABAJADORES	Coeficiente de correlación	1,000	,495*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	20	20
	SATIFACION LABORAL	Coeficiente de correlación	,495*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	20	20

Como se observa en la tabla 23 que el  $p=0.026$  mayor a  $0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, no existe relación significativa entre Retención de trabajadores y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es  $0.495$ , de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es baja y positiva.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

En la presente investigación se realiza comparación de todos los resultados obtenidos con otras investigaciones similares, diferenciando las variables respectivas y destacando o similitud de dichos resultados con los antecedentes y bases teóricas citados en la presente investigación.

- En la presente investigación se logro determinar que la Comunicación interna no tiene relación significativa con la Satisfacción laboral del personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.225, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es baja y positiva. Este resultado no tiene similitud con lo expresado por Avila (2019), realizo su tesis titulada “Comunicación Interna y Satisfaccion Laboral de los trabajadores en una empresa Odontologica, Lima 2019”. El cual concluye que según la prueba de Rho Spearman se observa que el  $p=0.01$ , admitiendo que la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral, con una correlación significativa de 0.798.
- En la presente investigación se logró determinar que los tipos de comunicación no tiene relación significativa con la Satisfacción laboral del personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.518, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es baja y positiva. Este resultado no tiene similitud con lo expresado por Zuñiga (2019), realizo su tesis titulada “Comunicación interna y Satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del

Hospital Regional de Ayacucho – 2019”. El cual concluye que según la prueba de Rho Spearman se observa que el  $p=0.000$ , admitiendo que la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral, con una correlación significativa de 0.856.

- En la presente investigación se logró determinar que motivación laboral no tiene relación significativa con la Satisfacción laboral del personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Pearson es 0.270 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es baja y positiva. Este resultado no tiene similitud con lo expresado por Alipazaga & Quequejana (2018), realizo su tesis titulada “Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017”. El cual concluye que según la prueba de Rho Spearman se observa que el  $p=0.000$ , admitiendo que la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral, con una correlación significativa de 0.679.
- En la presente investigación se logró determinar que retención de trabajadores no tiene relación significativa con la Satisfacción laboral del personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.495, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es baja y positiva. Este resultado no tiene similitud con lo expresado por Cuba (2017), realizo su tesis titulada “Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho 2017”. El cual concluye que según la prueba de Rho Spearman se observa que el  $p=0.000$ , admitiendo que la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral, con una correlación significativa de 0.05.

## CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Después de realizar las castraciones de las hipótesis concluye que:

- Al aplicar el estadístico de Rho de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de  $p=0.341$  mayor a 0.05, Entonces existe evidencia estadística que permite aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, no existe relación significativa entre comunicación interna y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.225, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es baja y positiva. Es decir, los trabajadores no tienen en cuenta los tipos de comunicación, la motivación laboral y la retención de trabajadores. Razón por la cual el desempeño laboral se va incrementando de manera negativa en la chicharronería Lupita S.A.C.
- Al aplicar el estadístico de Rho de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de  $p=0.026$  mayor a 0.05, Entonces existe evidencia estadística que permite aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, no existe relación significativa entre tipos de comunicación y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es -0.518, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es baja y positiva. Es decir que los trabajadores no tienen presente el sentimiento de trabajador, conocimiento de trabajador y el comportamiento del trabajador. Razón por la cual la productividad se desenvuelve de manera de manera negativa en la chicharronería Lupita S.A.C.

- Al emplear el estadístico de Rho de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de  $p=0.249$  mayor a 0.05, Entonces existe evidencia estadística que permite aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, no existe relación significativa entre Motivación laboral y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Pearson es 0.270 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es baja y positiva. Es decir que los trabajadores no tienen presente el ascenso, incentivo económico y recompensa. Razón por la cual la productividad se desenvuelve de manera de manera negativa en la chicharronería Lupita S.A.C.
- Al emplear el estadístico de Rho de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de  $p=0.026$  mayor a 0.05, Entonces existe evidencia estadística que permite aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, no existe relación significativa entre Retención de trabajadores y la satisfacción laboral personal de la chicharronera Lupita S.A.C del distrito de Huaral año 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.495, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es baja y positiva. Es decir que los trabajadores no tienen presente la comunicación, actitudes y expresiones. Razón por la cual la productividad se desenvuelve de manera de manera negativa en la chicharronería Lupita S.A.C.

## 5.2 Recomendaciones

Basándome en las conclusiones de mi investigación hago las siguientes sugerencias.

- Se recomienda al gerente de la chicharronería Lupita SAC a capacitar al personal, permanentemente teniendo en cuenta los tipos de comunicación, la motivación y la retención de trabajadores para que la satisfacción laboral incremente de manera positiva.
- Por otro lado, recomendamos al gerente de la chicharronería Lupita SAC que mantengan una buena comunicación teniendo en cuenta la participación, la toma de decisiones, los sentimientos del trabajador, los conocimientos del trabajador y el comportamiento del trabajador.
- También recomendamos a gerente que tenga una buena motivación laboral hacia sus trabajadores teniendo en cuenta también los incentivos, para que el reconocimiento siga aumentando en sus colaboradores tomando en cuenta el ascenso, incentivo económico y recompensa.
- Por último, se sugiere al gerente de la chicharronería lupita SAC de mantener y premiar sus logros adquiridos de sus trabajadores para que la retención interpersonal de los trabajadores se tome en cuenta la comunicación y las actitud del personal.

## CAPITULO VII

### REFERENCIA

#### 7.1 Fuentes Documentales

- Alipazaga Camacho, R., & Quequejana Iquise, Carmen. (2018). *Relación entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017*. Tesis para optar el título de licenciado en enfermería, Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1522/TITULO%20-%20%20Alip%20C3%A1zaga%20Camacho%20Rosa%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avila Cornelio, J. (2019). *Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa odontológica, Lima 2019*. Tesis para optar el grado de bachiller en Administración y Dirección de, Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3080/TESIS%20Avila%20Jackeline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuba Gerónimo, P. (2017). *Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista- Ayacucho*. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20449/cuba\\_gp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20449/cuba_gp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, A. C. (2016). *Relación entre Niveles de Satisfacción Laboral con la Comunicación Interna de los trabajadores de una Universidad Privada de la Ciudad de Guayaquil*. Tesis para la obtención de Título, Universidad Casa Grande. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17744/1/T-UCSG-POS-MGSS-324.pdf>
- UMAÑA CISNEROS, A. (2015). *COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)*.

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>  
 Zuñiga Cusi, A. (2019). *Comunicacion Interna y Satifacion Laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho*. Tesis para obter el grado Academico de Maestria, Universidad Cèsar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37847/zu%c3%b1iga\\_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37847/zu%c3%b1iga_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## 7.2 Fuentes Electrónicas

- Ruvalcaba Coyaso, F., Selva Olid, C., & Sahagún Padilla, M. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su de su investigación. *I*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Javier-Ruvalcaba-Coyaso/publication/298214529\\_Satisfaccion\\_laboral\\_una\\_revision\\_teorico-historica\\_de\\_su\\_investigacion/links/56e713ae08ae85e780cfc941/Satisfaccion-laboral-una-revision-teorico-historica-de-su-investigaci](https://www.researchgate.net/profile/Javier-Ruvalcaba-Coyaso/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion/links/56e713ae08ae85e780cfc941/Satisfaccion-laboral-una-revision-teorico-historica-de-su-investigaci)
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodologia de la Investigacion*. Shalom. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/004416166f1d9df980e62>
- Castañeda, L. (2005). *En Busca del ascenso en el trabajo* (Vol. 2). Mexico: Poder. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Y1fvtMYyefUC&pg=PT5&dq=Definici%C3%B3n+de+ascenso+seg%C3%BAn+autores+libros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj-1Ozf4P7zAhWtQzABHe6FAIAQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=Definici%C3%B3n%20de%20ascenso%20seg%C3%BAn%20autores%20libros&f=false>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Flores, L. A. (2015). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el personal del hospital corazón de Jesús ciudad de el alto*. LA paz.

- Genao, M., Pérez, A., & Castro, R. (2014). *Relaciones Humanas*. República Dominicana: Ediciones Amigo del Hogar. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/Libro\_Relaciones\_Humanas-1.pdf
- Gómez Zúñiga , 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*. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, quito, ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7655/1/T-UCE-0007-236i.pdf>
- Gonzales García, M. (2006). *Habilidades Directas*. España. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=m2O0lf1Hp8oC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Grillo. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración. *Ciencias económicas y empresariales*, 3. Obtenido de file:///C:/Users/Gabri/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479%20(6).pdf
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta). Mexico: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. De C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Marin Samanez , H., & Placencia Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *SCIELO PERÚ*, 17(4). Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Muñiz, R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración. *Dominios de las ciencias*, 3(4). Obtenido de file:///C:/Users/Gabri/OneDrive/Escritorio/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479%20(2).pdf
- Oyarvide Ramírez , H., Reyes Sarria, E., & Montaña Colorado , M. (2007). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración. *Ciencias económicas y empresariales*(3). Obtenido de file:///C:/Users/Gabri/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479%20(7).pdf
- Oyarvide Ramírez, H., Reyes Sarria, E., & Montaña Colorado, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración. *Ciencias económicas y empresariales*, 3. Obtenido de

- file:///C:/Users/Gabri/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479%20(6).pdf
- P. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. PEARSON EDUCACIÓN,, 10. Obtenido de <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0624.%20Comportamiento%20Organizacional.%2010a.%20Ed..pdf>
- P. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.). México: Pearson Educacion. Obtenido de <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0624.%20Comportamiento%20Organizacional.%2010a.%20Ed..pdf>
- P. Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8 ed.). México: Pearson Educacion. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Rob.pdf](file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Rob.pdf)
- Ramos, D., Paredes, M., Teran, E., & Luis, L. (2017). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*. Ecuator: Grupo Compás 2017. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Sánchez Trujillo, G., & Garcia Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22, 2. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326434611.pdf>
- UMAÑA CISNEROS , A. (2015). *COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización*. Barcelona: Herder.
- Zayas Agüero, P., Bàez Santana, R., Zayas Feria, J., & Hernández Lobaina, M. (2015). Causas de la Satisfacción laboral en una Organización Comercializadora Mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 23(2), 37. Obtenido de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/1606/1370>

## ANEXO

### Matriz de consistencia

Título: “Comunicación interna y santificación laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que se da entre la retención de trabajadores y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021?</p>	<p><b>Objetivo principal:</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer qué relación existe entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021</p> <p>Demostrar cual es la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021</p> <p>Comprobar cual es la relación que se da entre retención de trabajadores y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre los tipos de comunicación y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021</p> <p>Existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021</p> <p>Existe relación entre la retención de trabajadores y la satisfacción laboral del personal de la chicharronería Lupita S.A.C. del distrito de Huaral, año 2021</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Comunicación Interna</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de comunicación</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Retención de trabajadores</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Satisfacción Laboral</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud del trabajador</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Toma de decisión</li> <li>• Incentivos</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Logro</li> <li>• Reconocimiento laboral</li> <li>• Condiciones laborales</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento del trabajador</li> <li>• Conocimiento del trabajador</li> <li>• Comportamiento del trabajador</li> <li>• Ascenso</li> <li>• Incentivo económico</li> <li>• Recompensa</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Actitud</li> <li>• Expresiones</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Método:</b></p> <p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental de corte transversal</p> <p>M-----O</p> <p>1=V1. Comunicación Interna 2=V2. Satisfacción Laboral</p> <p><b>Técnicas</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario de encuesta</p> <p><b>Población</b> Total, de la población: 20 trabajadores de la chicharronería</p> <p><b>Muestra</b> Se trabajará con todos los trabajadores.</p>

## Instrumento de investigación

### CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

#### OPCIONES DE RESPUESTA:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>TIPOS DE COMUNICACIÓN</b>						
1.	Cuando se toma una decisión sobre la empresa, la alta dirección permite la participación de todos los trabajadores.					
2.	En la empresa, se dan claramente los objetivos del mes a cumplir					
3.	Se siente usted muy sobre cargado en su trabajo					
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>						
4	Usted tiene iniciativa en sus labores					
5	Siente usted compromiso en su trabajo actual					
6	Los supervisores mantienen buenas relaciones con los colaboradores					
<b>RETENCIÓN DE TRABAJADORES</b>						
7	Muestra proactividad, en su trabajo, es decir, se anticipa a los hechos sin necesidad que su superior se lo solicite					
8	Es usted proactivo y realizado en su puesto de trabajo					
9	su jefe otorga incentivos a los trabajadores que tengan un buen desempeño laboral					

*Gracias por completar el cuestionario.*

## CUESTIONARIO DE SATISFACION LABORAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

### OPCIONES DE RESPUESTA:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>ACTITUD DE TRABAJADOR</b>						
10	Usted cree que el trabajo que se realiza dentro de la chicharronería es útil					
11	Siente usted que recibe la información correcta para realizar su trabajo					
12	Se siente motivado cuando el jefe valora el esfuerzo que pone en su trabajo					
<b>RECONOCIMIENTO</b>						
13	El restaurante suele brindar algún ascenso por sus esfuerzos adicionales					
14	Le brindan algún otro beneficio como bonos, convenios, viajes, etc.					
15	Su jefe le brinda remuneración por horas extras					
<b>RETENCIÓN INTERPERSONAL</b>						
16	La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria					
17	Siente usted que en su trabajo le permite que haga buen uso de sus competencias y habilidades					
18	Usted se siente satisfecho de trabajar en este restaurante					

*Gracias por completar el cuestionario*

HUACHO



**Universidad Nacional José Faustino  
Sánchez Carrión**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Unidad de Grados y Títulos**

ACTA DE SUSTENTACIÓN N°322 - 2022- FCE

**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN TURISMO Y HOTELERÍA**

En Huacho, el día **29 de diciembre** del 2022, siendo las **9:00 AM** en la **Sala virtual** de Sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales, los Miembros del Jurado Evaluador de Tesis, integrado por los siguientes docentes:

**PRESIDENTE : Dra. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NÚÑEZ**                      **DNI N° 15587017**  
**SECRETARIO: Dr. FELIX GIL CARO SOTO**    **DNI N° 32124959**  
**VOCAL : M(O). WILLIAMS RAMIRO CALLA JAIMES**                              **DNI N°41469196**  
**ASESOR : Dr. CARLOS ALBERTO GUTIÉRREZ BRAVO**                              **DNI N° 15616035**

Las postulantes al Título Profesional, don(ña) **MILAGROS ESTELA PANDO TOVAR, y GABRIELA SAYUMI MONTEVERDE CADILLO**, identificado con D.N.I N° 73799495 y 72427444; procedió a la Sustentación de Tesis "**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA CHICHARRONERÍA LUPITA SAC DEL DISTRITO DE HUARAL, AÑO 2021**" autorizado mediante **Resolución de Decanato N°0690-2022-FCE**, de fecha **27 de DICIEMBRE del 2022**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados académicos y Títulos Profesionales vigente, **N°0944-2021- CU- UNJFSC**, absolvió los interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado.

Concluida la Sustentación de la investigación, se procedió a la votación correspondiente, resultando las candidatas **APROBADA** por **UNANIMIDAD** con la nota de:

CALIFICACIÓN		EQUIVALENCIA	CONDICIÓN
NÚMERO	LETRAS		
17	DIECISIETE	BUENO	APROBADO(A)

Siendo las **10:00 P.M** del día **29 de DICIEMBRE del 2022**, se dio por concluido el acto de Sustentación, firmando el Jurado Evaluador las Actas de Sustentación de Tesis "**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA CHICHARRONERÍA LUPITA SAC DEL DISTRITO DE HUARAL, AÑO 2021**" para obtener el Título Profesional de Licenciado(a), en **TURISMO Y HOTELERÍA** Inscrito en el folio N° 322 el **LIBRO DE ACTAS**.



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**Dra. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NÚÑEZ**  
PRESIDENTE - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**Dr. FELIX GIL CARO SOTO**  
SECRETARIO - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**M(O). WILLIAMS RAMIRO CALLA JAIMES**  
VOCAL - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**Dr. CARLOS ALBERTO GUTIERREZ BRAVO**  
ASESOR DE TESIS