

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**Comunicación interna y satisfacción laboral en trabajadores
administrativos de vicerrectorado de investigación
UNTUMBES, 2024**

TESIS

Para optar el Título profesional de Licenciado en Ciencias de la
Comunicación

AUTOR:

Bach. Adan Yhonatan Zarate Avila

CÓDIGO ORCID: 0009-0004-6411-8259

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

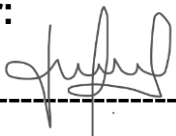
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Comunicación interna y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval (presidente)



Dr. Ruperto Arroyo Coico (secretario)



Dr. Wilfredo Barrientos Farías (vocal)



Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Comunicación interna y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma.**

Bach. Adan Yhonatan Zarate Avila ORCID:
0009-0004-6411-8259

Dr. Wilfredo Barrientos Farías (Asesor) ORCID:
0000-0001-7155-9408

Tumbes, 2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES






ACTA DE EVALUACIÓN DE INFORME DE TESIS

En la ciudad de Tumbes, siendo las 11:30 horas, del día 25 de agosto del año 2025, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval (presidente), Dr. Ruperto Arroyo Coico (secretario) y el Dr. Wilfredo Barrientos Farias (vocal) designados según RESOLUCIÓN N° 277-2024/UNTUMBES-FACSO-D; de fecha 24 de setiembre de 2024 con la finalidad de evaluar el informe final de Tesis titulado: “Comunicación interna y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024”; presentado por la Bach. Adam Yhonathan Zarate Ávila de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

Los citados miembros del jurador calificador, después de una exhaustiva evaluación del informe de Tesis, deliberaron de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento respectivo, y el presidente del Jurado dio por concluido el acto y lo declararon aprobado por **unanimidad**, con el calificativo de **muy bueno**.

Por tanto, el Bach. Adam Yhonathan Zarate Ávila, queda APTO para continuar sus gestiones, según correspondan a la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 12:10 horas, el presidente del Jurado dio por concluido el presente acto académico y para mayor constancia de lo actuado firman en señal de conformidad.

 Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval. DNI. N°447525258 CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4806-9907 (Presidente)	 Dr. Ruperto Arroyo Coico DNI N° 06698660 CÓDIGO ORCID: 0000-0003-0576-1872 (Secretario)
 Dr. Wilfredo Barrientos Farias DNI: 42366595 CÓDIGO ORCID: 0000-0001-7155-9408 (Vocal)	

Informe de similitud a través de Software Turnitin

Comunicación interna y satisfacción laboral en trabajadores administrativos del vicerrectorado de investigación de la UNTUMBES, 2025



Página 2 de 54 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid::3117:492319669

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 6% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 4% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.




Dr. Wilfredo Barrientos Farías
Asesor del proyecto de investigación
ORCID: 0000-0001-7155-9408



Página 2 de 54 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid::3117:492319669

Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



Dr. Wilfredo Barrientos Farías
Asesor del proyecto de investigación
ORCID: 0000-0001-7155-9408

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	4%
2	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2022-09-09	<1%
3	Internet	hdl.handle.net	<1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2019-01-09	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2019-07-08	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2020-06-13	<1%
7	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-03	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2024-09-23	<1%
10	Internet	repositorio.ucss.edu.pe	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2023-07-12	<1%

12	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
13	Publicación	Roxana Elizabeth Díaz Muñoz, Keyla Judith Vásquez Pérez. "Comunicación organiz..."	<1%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2023-10-31	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2021-09-09	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad de Guayaquil on 2025-01-25	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2017-12-04	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-05-27	<1%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Peruana de Las Americas on 2021-07-19	<1%
20	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica de los Andes on 2025-06-02	<1%
21	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
22	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-06-06	<1%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2025-03-08	<1%
24	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica del Peru on 2025-07-22	<1%
25	Trabajos del estudiante	uncedu on 2025-06-16	<1%



Dr. Wilfredo Barrientos Farías
Asesor del proyecto de investigación
ORCID: 0000-0001-7155-9408

DEDICATORIA

Dedico esta investigación, con profundo amor y gratitud, a mi pequeña familia. En especial, a mi amada Danuska, quien ha sido un pilar fundamental en este camino de crecimiento y realización profesional. Su apoyo incondicional, su guía constante y su fe en mí me han motivado a superar cada reto con determinación. Gracias por ser impulso, compañía y luz en esta etapa tan importante de mi vida.

También dedico este trabajo a mi madre, Orfilia Ávila, quien ha sido madre, padre, guía y consuelo en todos los momentos. Su sacrificio, amor y fortaleza me han formado y acompañado siempre. A ella le debo la base de todo lo que soy.

Asimismo, expreso mi agradecimiento a mi hermana mayor, Sarita Zárate, quien asumió un rol protector y orientador en mi vida desde temprana edad. Durante mi etapa escolar y mi preparación para el ingreso a la universidad, ella fue como un padre para mí: firme en sus consejos, generosa con su apoyo y siempre pendiente de mi formación. Su presencia marcó una diferencia invaluable en mi desarrollo académico y personal.

Adan Yhonatan Zarate Avila

AGRADECIMIENTOS

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por haberme dado la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para alcanzar cada uno de mis objetivos a lo largo de este proceso.

Expreso también mi sincero agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, fueron guías y apoyo durante el desarrollo de esta investigación. De manera especial, a mi asesor, Mg. Wilfredo Barrientos, por su acompañamiento constante, su respaldo académico y la confianza depositada en mí durante las distintas etapas del proyecto. Su orientación ha sido clave para dar forma y profundidad a este trabajo.

Asimismo, agradezco a los miembros del jurado evaluador por su tiempo, su disposición y sus valiosos aportes, los cuales enriquecieron significativamente la calidad de esta investigación.

Finalmente, agradezco profundamente la oportunidad de integrarme laboralmente a la Dirección de la Incubadora de Empresas, espacio en el que he podido desarrollar habilidades profesionales, ampliar mis conocimientos y comprometerme activamente con el fomento del emprendimiento universitario. En este contexto, extiendo mi agradecimiento al Vicerrector de Investigación, Dr. Javier López Céspedes, por su confianza y por autorizar la aplicación de los instrumentos de investigación en las dependencias bajo su tutela, facilitando así el desarrollo efectivo de este estudio en un entorno institucional real y significativo.

El autor

RESUMEN

La investigación explora la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional de Tumbes, 2025; partiendo de la premisa de que una comunicación institucional efectiva fortalece el clima organizacional e incide directamente en el bienestar y rendimiento del personal; se trabajó bajo un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se utilizó una muestra censal de 17 trabajadores, quienes fueron evaluados mediante cuestionarios validados; los resultados mostraron que el 64,7 % de los trabajadores percibe la comunicación interna en un nivel medio, mientras que el 71 % reportó un alto nivel de satisfacción laboral.

Se revela correlación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral (0.759), además de proyecta relación positiva en la comunicación descendente (0.821) y horizontal (0.717); la comunicación ascendente presentó una relación moderada, aunque no significativa. Por otro lado, se identificaron áreas de mejora, especialmente en la retroalimentación y el fortalecimiento de los canales de comunicación ascendente.

Palabras claves: *comunicación, satisfacción, trabajo administrativo*

ABSTRACT

The research explores the relationship between internal communication and job satisfaction among administrative workers at the Vicerrectorado de Investigación at the Universidad Nacional de Tumbes, 2025. The study is based on the premise that effective institutional communication strengthens the organizational climate and directly impacts the well-being and performance of the staff. A quantitative approach and non-experimental design were used, with a census sample of 17 workers who were evaluated using validated questionnaires. The results showed that 64.7% of workers perceive internal communication at a medium level, while 71% reported a high level of job satisfaction.

A significant correlation was found between internal communication and job satisfaction (0.759), with positive relationships projected in downward communication (0.821) and horizontal communication (0.717). The upward communication showed a moderate, though not significant, relationship. Furthermore, areas for improvement were identified, particularly in feedback and the strengthening of upward communication channels.

Keywords: communication, satisfaction, administrative work

INDICE GENERAL

Carátula y primera página:.....	I
Carátula firmada por el jurado	II
Carta de originalidad	III
Acta de sustentación	IV
Informe de similitud a través de Software Turnitin	V
Dedicatoria	VIII
Agradecimientos.....	IX
Resumen.....	X
Abstract	XI
I. INTRODUCCIÓN	15
II. REVISIÓN DE LITERATURA	19
2.1 Bases teóricas	19
Variable 1: Comunicación interna	19
Variable 2: Satisfacción laboral	23
2.2 Antecedentes.....	28
III. MÉTODOS Y MATERIALES	34
3.1 Métodos	34
3.2 Materiales.....	41
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
4.1 Resultados.....	42
4.2 Discusión	55

V.	CONCLUSIONES	61
VI.	RECOMENDACIONES	62
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62

Anexo 69

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	36
Tabla 2	38
Tabla 3	42
Tabla 4	44
Tabla 5	46
Tabla 6	48
Tabla 7	50
Tabla 8	51
Tabla 9	52
Tabla 10	53
Tabla 11	54

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	43
Figura 2	44
Figura 3	47
Figura 4	48

INDICE DE ANEXO

Anexo 1	70
Anexo 2	73
Anexo 3	76
Anexo 4	69
Anexo 5	70
Anexo 6	71
Anexo 7	76
Anexo 8	78
Anexo 9	80

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna (CI) es vital para asegurar que trabajadores estén bien informados y en sintonía con los objetivos de las entidades; a su vez, la satisfacción laboral (SL) es un indicador del bienestar de los trabajadores, que afecta su compromiso y rendimiento; la interrelación entre estas variables proporciona una visión integral del ambiente laboral y del potencial para optimizar la productividad y el clima dentro de la organización.

Numerosas investigaciones han explorado el comportamiento e interacción entre estas variables; a nivel internacional, Sinčić et al. (2020) ejecutaron una investigación en una organización mundial que revela una alta correlación estadística significativa entre ambos factores; los resultados indicaron que la comunicación interna eficaz puede incrementar notablemente la satisfacción general de los empleados; este hallazgo subraya la relevancia de una comunicación interna satisfactoria, especialmente en aspectos como la comunicación informal y el clima comunicativo dentro de la organización.

En Tanzania, Loth (2019) analizaron la comunicación interna en la satisfacción laboral dentro de organizaciones de servicios; sus resultados revelaron que la comunicación interna se encuentra entre los factores más influyentes en la satisfacción de los empleados, se mostró una notable mejora cuando esta es efectiva; este estudio pone de manifiesto la importancia vital de mantener una comunicación interna adecuada para aumentar la SL en organizaciones de servicios.

En Croacia, Tanković et al. (2022) subrayaron que tanto la comunicación ascendente, que involucra la interacción con los superiores, como la comunicación horizontal, que se refiere a la interacción con los colegas, impactan positiva y significativamente en la SL de los empleados; los resultados de su estudio indicaron que una comunicación efectiva con

superiores y colegas contribuye considerablemente a mejorar la SL; estos hallazgos resaltan el valor e importancia de la comunicación dentro de las entidades para el bienestar de los trabajadores en el entorno laboral.

En Latinoamérica, Vidal (2022) informó que la eficacia de la comunicación interna (CI) en la región alcanza un 62%, lo que es positivo en comparación con otras partes del mundo; sin embargo, investigaciones realizadas en Chile, Brasil y Argentina, en el que se analizó 1,200 empresas, indicaron que aún se necesita mejorar este aspecto para lograr avances significativos; estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar estrategias que optimicen la comunicación interna, lo cual contribuirá a mejorar el bienestar, la satisfacción y la productividad en el entorno laboral.

En el contexto peruano, Ramírez et al. (2021) identificó que la comunicación interna alcanzó un nivel moderado con un valor de 50%, y en lo que respecta la SL, encontró un nivel moderado con un 45%; resaltando la importancia en el sector educativo de nivel superior para promover un ambiente de trabajo más satisfactorio y mejorar el desempeño de los empleados. Mientras que Arequipa, López (2023) encontró que la comunicación ascendente presenta valoración moderada, mientras que la satisfacción laboral el 46.7% la valoró en nivel regular; se resalta la importancia de mejorar los canales de comunicación en las empresas para fomentar un entorno laboral más satisfactorio y productivo.

En el contexto local, existe un interés particular en comprender el comportamiento de estas variables en las oficinas de Vicerrectorado de Investigación de la UNTUMBES; además, se deseó estudiar si estas afectan el rendimiento de los trabajadores; por lo tanto, es esencial realizar un diagnóstico detallado de la situación actual para identificar las áreas de mejora en la comunicación interna y su impacto en la satisfacción laboral; esto permitió postular estrategias que no solo abordan las deficiencias existentes, sino que también promuevan un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo.

A partir del análisis de la problemática identificada, se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024?

Teóricamente, esta investigación contribuye al conocimiento existente sobre la comunicación interna y la satisfacción laboral, dos variables fundamentales en el estudio del comportamiento organizacional; la investigación se basa en teorías establecidas por autores como Likert (1961), Katz y Kahn (1978), y más recientemente, Huarache y Ñahuero (2023) y Inca y Perez (2023), quienes han subrayado la importancia y valor de la comunicación interna para mejorar la satisfacción laboral; esta investigación corrobora estas teorías en el contexto específico en trabajadores administrativos del vicerrectorado de investigación de la UNTUMBES, asimismo reveló nuevas perspectivas y matices que enriquezcan la literatura académica sobre el tema.

En términos prácticos, la investigación tiene un impacto directo en trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación de la UNTUMBES; al evaluar y mejorar la comunicación interna, la institución puede aumentar significativamente la satisfacción laboral de sus colaboradores, lo cual, a su vez, puede resultar en un aumento de la productividad lo que mejora el ambiente de trabajo; los resultados obtenidos proporcionaron a los gestores información importante para optimizar los canales de comunicación, mejorar la satisfacción del equipo y fomentar un entorno laboral más cohesionado y eficiente.

Metodológicamente se argumentó que el enfoque cuantitativo fue adecuado para esta investigación dado que permitió obtener datos empíricos de manera objetiva y medible para facilitar el análisis estadístico, siendo lo más idóneo para identificar establecer correlaciones significativas entre las variables y extraer conclusiones basadas en datos concretos; además, se utilizaron dos cuestionarios validados y con alta confiabilidad, lo que aseguró que los instrumentos de recolección de datos fueran robustos y precisos. De esta forma, se garantizó

la calidad y la validez de los resultados obtenidos; además se ofreció un modelo replicable para investigaciones futuras en contextos similares.

Socialmente, esta investigación es crucial porque aborda factores esenciales que impactan el bienestar y la calidad de vida laboral de los empleados administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES; una comunicación interna efectiva no solo eleva la satisfacción laboral, sino que también contribuye a crear un entorno de trabajo más justo y equitativo; al resaltar la relevancia de estos aspectos, el estudio busco fomentar prácticas institucionales responsables que pueden ser adoptadas por otros negocios en la región; en última instancia, mejorar la comunicación interna y la satisfacción laboral tiene un efecto positivo en la comunidad, al promover empleos más estables y satisfactorios; en síntesis, esta investigación es fundamental desde múltiples perspectivas, y ofrece valiosas contribuciones teóricas, prácticas, metodológicas y sociales.

En tanto, se formuló como objetivo general “Establecer la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2025”, asimismo, se plantearon tres objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2025; b) Identificar la correlación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2025; c) Examinar la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2025.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Bases teóricas

Variable 1: Comunicación interna

Según la teoría de la comunicación organizacional de Likert (1961; como se cita en Bazan et ál, 2021) subraya que una comunicación abierta y participativa dentro de una organización es esencial para el clima organizacional y la satisfacción laboral; Likert sostiene que cuando los empleados pueden expresar sus ideas y preocupaciones, se fortalece la confianza y la cooperación, lo que a su vez aumenta la efectividad organizacional; este enfoque bidireccional en la comunicación permite que los empleados se sientan valorados y comprometidos, lo que promueve un ambiente laboral positivo y productivo.

Por otro lado, el modelo de las cinco funciones de la comunicación de Katz y Kahn (1978; como se cita en Ávila, 2013) se relaciona con la comunicación interna y la satisfacción laboral en las organizaciones; incluye la función informativa, que garantiza que los empleados reciban la información necesaria para sus tareas; la función de mando, que facilita la transmisión de directrices y órdenes; la función integradora, que promueve la cohesión y la unidad del grupo; la función de innovación, que fomenta la adaptación y el cambio; y la función de legitimación, que refuerza la estructura de autoridad; estas funciones son esenciales, y aseguran que los empleados estén bien informados, alineados con los objetivos de la organización y motivados para contribuir al éxito colectivo.

A la vez, Huarache y Ñahuero (2023) expresan que la comunicación interna se interpreta como las acciones que se implementan en la entidades o empresas, encaminadas a establecer y mantener relaciones buenas entre los empleados, además de mantenerlos informados sobre las actividades que han de realizarse en la organización, es además la comunicación fundamental e importante entre los empleados porque requiere de

mecanismos, de estrategias, y actividades que fomenten prácticas adecuadas para integrar y motivar en el trabajo; lo que mejora el clima laboral, la gestión organizacional y refuerza la imagen cultural de la entidad.

Por su parte Saldaña et ál. (2023) también argumentan sobre la variable comunicación interna, estableciéndola como necesidad, no una opción; ya que es crucial para todas las organizaciones, sin importar su sector económico, dado que mantiene un flujo constante de información que sirve a los trabajadores; la continua difusión de información mejora la gestión y la satisfacción laboral dentro de las organizaciones.

Mientras que Ramírez et ál. (2021) manifiesta que es importante la comunicación interna en las entidades, dado que ayuda a alcanzar los objetivos organizacionales y fomentar la identificación de los empleados con la propia institución; toda vez que se promueve relaciones basadas en la confianza y la eficiencia, lo cual es crucial para la gestión efectiva.

En síntesis, se entiende que la comunicación interna es un proceso primordial para el correcto progreso y funcionamiento de las entidades; además de ser, pieza clave al mantener un ambiente laboral idóneo, aumentar la interacción de los colaboradores, genera un ambiente confiable, para hacer crecer las relaciones entre compañeros y líderes que la conforman.

Esta variable, es crucial para el funcionamiento y éxito de cualquier entidad, ya que facilita la transmisión de información esencial para las operaciones diarias y contribuye a crear un ambiente laboral saludable; una comunicación interna de calidad influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores, lo que afecta directamente su motivación, compromiso y rendimiento, además de sentirse cómodos al compartir ideas, sugerencias, preocupaciones, y saber que sus opiniones son valoradas y escuchadas; esto

no solo mejora la moral del equipo, sino que también puede fomentar la resolución temprana de problemas potenciales (Robbins y Judge, 2009).

Asimismo, Hernández (2017) señala que la es fundamental para la actividad, funcionamiento y la consecución de objetivos y metas de una organización; que más allá de ser pieza del proceso informativo de los miembros y directivos de la entidad, permite que los empleados puedan comunicarse, emitir sus opiniones, hacer que el equipo humano participe en la cultura organizacional, describa los problemas que los acomplejan o con describir aquello que los tiene contentos.

Según la López (2023) considera que, es importante comprender los estándares de comunicación en la planificación empresarial, ya que la coordinación entre diversas áreas requiere una clara explicación y entendimiento mutuo; los trabajadores tienen la responsabilidad de asegurar una comunicación efectiva, para ello, es importante la buena interacción personal entre ellos; sin embargo, es esencial que esta sea promovida por la alta dirección; sin una comunicación adecuada, incluso el plan más sólido es inútil.

En síntesis, la comunicación organizacional interna no es solo un medio para transmitir información, sino una herramienta estratégica que, cuando se maneja adecuadamente, puede mejorar significativamente la satisfacción laboral y el desempeño general de la entidad; invertir en mejorar los canales y prácticas de comunicación interna es esencial para construir una cultura organizacional fuerte y mantener un equipo de trabajo comprometido y productivo.

A la vez, las dimensiones de comunicación interna, según Huarache y Ñahuero (2023) se estructura mediante tres factores o dimensiones como también se denomina, siendo la comunicación ascendente, la descendente y la horizontal.

En tanto, la primera dimensión que se refiere a las interacciones comunicativas

ascendentes, son las interacción entre los empleados y sus superiores; según Huarache y Ñahuero (2023), es la comunicación que sirve para implementar cambios y con ello adoptar estrategias efectivas; es especialmente valiosa para tener un panorama más claro de los problemas que afectan tanto a la base operativa como a la administrativa de la entidad; al fomentar este tipo de diálogo, las organizaciones pueden identificar y abordar más eficazmente las cuestiones que impactan su funcionamiento diario.

Según Cuenca y Verazzi (2018) esta dimensión, desempeña un papel crucial en el desarrollo organizacional, ya que permite a los empleados en niveles jerárquicos inferiores expresar sus ideas, preocupaciones y sugerencias; este flujo de información hacia arriba no solo enriquece la toma de decisiones estratégicas con perspectivas diversas, sino que también fomenta un ambiente de transparencia y colaboración; a pesar de sus beneficios, la comunicación ascendente enfrenta desafíos como la posibilidad de que los mensajes sean subestimados o distorsionados y la lentitud en el proceso comunicativo

La segunda dimensión, descendentes, se origina en la gerencia o altos directivos y se dirige hacia los empleados que forman la base de la organización Según Huarache y Ñahuero (2023) este tipo de comunicación puede ser oral, escrita o mediante correo electrónico; su principal objetivo es promover un ambiente de trabajo óptimo y abordar los problemas internos de la entidad; a través de este tipo de comunicación, se reportan e informan las novedades y eventos relevantes dentro de la institución, lo que permite a los colaboradores tener un mayor conocimiento sobre las perspectivas y decisiones de los puestos directivos o de supervisión; esta transmisión de información ayuda a los trabajadores a comprender mejor la visión y las estrategias de la alta dirección, lo que facilita una mayor alineación con los objetivos organizacionales.

Según Cuenca y Verazzi (2018) este tipo de comunicación da varias ventajas, como mantener la disciplina organizativa y jerárquica, y asegurar una mayor eficiencia al provenir

la información e instrucciones del nivel jerárquico de mayor autoridad; sin embargo, presenta algunas desventajas siendo una de las cuales, la distorsión del mensaje a medida que atraviesa múltiples niveles de la organización o sectores, esta distorsión genera malentendidos.

La tercera dimensión, horizontal, se refiere a la interacción entre miembros de la misma jerarquía dentro de una organización; Huarache y Ñahuero (2023), destacan la importancia de esta dimensión, implica el uso de herramientas tecnológicas y estrategias que faciliten la comunicación entre iguales; los autores subrayan que es crucial promover este tipo de comunicación, ya que fortalece el intercambio de información y agiliza la toma de decisiones; fomentar la comunicación horizontal permite una mejor coordinación y colaboración entre los empleados, lo que contribuye a una mayor eficiencia y cohesión en el entorno laboral.

Según Cuenca y Verazzi (2018) Este tipo de comunicación es beneficioso porque minimiza los malentendidos entre departamentos que trabajan en proyectos conjuntos, lo que mejora tanto la eficiencia como la productividad; también fomenta la colaboración en equipo, aumenta la motivación y satisfacción de los empleados; no obstante, un reto significativo de la comunicación horizontal es que puede resultar complicado para los altos directivos supervisar y controlar tanto el flujo como la calidad de la información, lo cual puede complicar la gestión organizacional.

Variable 2: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere al nivel de felicidad y bienestar que un trabajador experimenta en relación con su trabajo en general; Inca y Perez (2023) la definen como un estado emocional positivo o una sensación de bienestar que emana de la interpretación subjetiva de las experiencias laborales de un individuo; esta percepción personal de las

vivencias en el entorno laboral, que incluye elementos como el ambiente físico y recursos materiales, ventajas laborales y remunerativas, las normativas organizacionales, interacciones sociales, crecimiento personal, ejecución de tareas, interacciones con la autoridad, tiene un impacto significativo en el grado de satisfacción del empleado, lo que influye directamente en su actitud y rendimiento dentro de la organización.

Asimismo, Ramírez et ál. (2021) describen como un estado interno resultante de una combinación de factores que afectan la percepción y la cognición de los empleados; estos aspectos juegan un papel crucial en la creación de esta satisfacción; satisfacción laboral no solo mejora el bienestar emocional de los trabajadores, sino que también aumenta la productividad y desempeño general de la organización y disminuye el desgaste laboral.

Por otro lado, Naranjo (2019) señalan que está relacionada con aspectos como la productividad y el ausentismo; la falta de satisfacción en el trabajo puede tener efectos adversos en las relaciones sociales del empleado y contribuir a niveles elevados de estrés; se define como el grado de felicidad o complacencia que una persona experimenta en su empleo, y es una valoración subjetiva que cada individuo hace en función de sus expectativas, necesidades y deseos; esta percepción individual tiene un impacto significativo en su bienestar emocional y en su rendimiento dentro de la organización.

En síntesis, la satisfacción laboral es una evaluación subjetiva que influye significativamente en el bienestar emocional y el rendimiento de los empleados, basada en sus expectativas, necesidades y deseos.

López (2023) argumenta que la satisfacción laboral se manifiesta en la moral, pero también en el compromiso de los empleados con sus responsabilidades, lo cual es crucial para el éxito de cualquier proyecto; la satisfacción en el trabajo no solo eleva la calidad del trabajo realizado, sino que también disminuye la rotación de personal y los niveles de estrés,

lo que promueve un entorno más estable y productivo; esta mejora en el ambiente laboral contribuye directamente al éxito y sostenibilidad de la organización.

Según Ramírez (2021), la SL está estrechamente vinculada a la percepción de bienestar en el entorno laboral, lo que afecta tanto la motivación como el desempeño de los empleados; los autores enfatizan que un ambiente de labores positivo, donde los esfuerzos de los empleados son valorados y reconocidos, es fundamental para mantener altos niveles de satisfacción laboral.

Por otro lado, Cuenca y Verazzi (2018) mencionan que la satisfacción laboral es un componente clave para el éxito institucional; según ellos, los empleados satisfechos no solo son más productivos, sino que también están más comprometidos con sus responsabilidades y con la organización; este compromiso se traduce en un menor ausentismo y una mayor lealtad hacia la entidad.

En síntesis, esta variable influye en la efectividad y el bienestar organizacional; diversos autores coinciden en que factores como el reconocimiento, el apoyo directivo, y un ambiente de trabajo positivo son determinantes para lograr niveles de satisfacción altos entre los empleados, lo que mejora el rendimiento y la productividad. En cuanto a las dimensiones de satisfacción laboral, Según Inca y Pérez (2023) indican que se compone de los siguientes factores; accesibilidad, comprensibilidad, interactividad, credibilidad e impacto.

En lo que refiere a la primera la dimensión, *condiciones físicas*, son fundamentales para la satisfacción de los empleados; un ambiente de trabajo adecuado, con instalaciones bien mantenidas, servicios higiénicos limpios y comodidades apropiadas, tiene un impacto en el bienestar de los trabajadores; según Inca y Pérez (2023), este aspecto abarca la infraestructura y el confort que experimentan los empleados durante su jornada laboral, los elementos externos del entorno laboral influyen en el estado emocional de los trabajadores,

quienes desean sentirse cómodos en su lugar de trabajo, lo que eleva la moral, la productividad y el bienestar general del personal, creando un espacio propicio para el desarrollo profesional y personal.

A la vez, la segunda dimensión, *políticas administrativas*, tiende a centrarse en las directrices internas de la entidad y en cómo estas son percibidas por los empleados; como lo menciona Inca y Pérez (2023), estas políticas fomentan condiciones necesarias en el trabajo, pero deben ser flexibles y razonables, ya que una regulación excesivamente rígida puede afectar negativamente la satisfacción laboral; la implementación de políticas administrativas adecuadas crean buenos ambientes de trabajo; por otro lado, se menciona que cambios de políticas requieren de períodos de adaptación para los empleados, quienes inicialmente pueden mostrar resistencia y experimentar malestar emocional; por lo que se deben manejar estos cambios con criterio para minimizar el impacto negativos en la satisfacción.

En lo que respecta la tercera dimensión, *relaciones sociales*, son en otras palabras las interacciones entre colegas y con los superiores; según Inca y Pérez (2023), la calidad de estas relaciones es un factor determinante en la satisfacción laboral por lo que se deben promover entornos basados en el respeto y la amabilidad entre todos los miembros del equipo; las relaciones positivas en el trabajo mejoran el bienestar de los empleados e incrementan su percepción positiva del entorno laboral y su satisfacción con las tareas que realizan; un ambiente basado en respeto y cortesía fortalece el clima organizacional y fomenta la cohesión del equipo.

Asimismo, la cuarta dimensión, *desarrollo personal*, se fundamenta en el compromiso y la valoración que la entidad brinda a sus empleados; Inca y Pérez (2023) destacan la importancia de que los trabajadores vean oportunidades de crecimiento, ya sea a través de

ascensos, aumentos salariales o beneficios mejorados que enriquezcan su calidad de vida; este factor es fundamental para que los colaboradores se sientan respaldados y apreciados en su desarrollo profesional; además, cuando las instituciones invierten en el crecimiento de sus empleados, demuestran un auténtico interés en su bienestar, lo que resulta en una mayor motivación, compromiso y satisfacción; apoyar el desarrollo personal mejora las habilidades de los empleados y fortalece la relación entre la entidad y su equipo.

En lo que respecta la quinta dimensión, *desempeño de tareas*, el desempeño de tareas se enfoca en cómo la entidad refuerza las conductas de sus empleados en relación con el rendimiento esperado; Inca y Pérez (2023) enfatizan la importancia de que la ejecución de las tareas sea apoyada y optimizada dentro de un marco de respeto, de manera que los trabajadores se sientan eficientes en sus roles; incluso cuando se necesita mejorar, es crucial que las indicaciones se den con consideración y respeto; además, recompensar a los empleados por su buen desempeño eleva su ánimo, fortalece su compromiso y mejora su rendimiento general.

Finalmente, la sexta dimensión, relaciones con la autoridad, las relaciones con la autoridad se centran en establecer límites claros en la interacción entre empleados y superiores, lo que fomenta una cultura de respeto y valoración; Inca y Pérez (2023) subrayan que es crucial que los trabajadores perciban un ambiente de cordialidad y respeto, lo cual refuerza la confianza en la jerarquía organizacional y mejora el desempeño colectivo; un equilibrio adecuado entre respeto y confianza ayuda a prevenir conflictos y disputas interpersonales, lo que promueve un ambiente laboral armonioso y productivo; la autoridad bien ejercida no sólo establece orden, sino que también fortalece la cohesión del equipo y la efectividad en la ejecución de las tareas.

2.2 Antecedentes

Los antecedentes investigativos cumplen una función epistemológica fundamental al establecer diálogos críticos con los marcos teóricos existentes y el corpus de conocimiento precedente; su propósito esencial radica en cimentar una fundamentación teórica y empírica sólida, enriquecer el desarrollo investigativo mediante la integración de datos contextualmente relevantes, y proveer criterios metodológicos para contrastar la validez de los resultados obtenidos; su estructuración discursiva se organiza bajo un esquema jerárquico descendente, ámbito internacional, nacional y local, lo que avala así una perspectiva multinivel que articula lo global con lo particular.

En el contexto internacional, Valenzuela et ál. (2020) se investigaron la comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción laboral; se utilizó una metodología descriptivo-correlacional y encuestas aplicadas a 74 empleados, se encontró que la comunicación interna tiene una correlación positiva significativa con la satisfacción laboral; además, más del 60% de los empleados en la entidad, están completamente satisfechos con los procesos de comunicación interna; el estudio encontró que los procesos de comunicación entre subordinados y los superiores son aceptable, lo que incide en la satisfacción de las personas y genera una buena posición de la organización en el mercado; por lo tanto, la entidad se caracteriza por una adecuada implementación de estrategias de comunicación interna que ayuda al aumento de sus niveles de ventas y en la mejora del posicionamiento del mercado de la región.

Asimismo, en un estudio realizado por Yáñez y Yáñez (2020) en la Universidad Metropolitana de Machala, en Ecuador, se analizó la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de sus colaboradores; utilizó un enfoque cualitativo con métodos de análisis y síntesis, y la observación directa; se aplicaron dos instrumentos; los resultados mostraron una comunicación deficiente, lo cual impactó negativamente en la

satisfacción laboral de los empleados; a la vez, se destacó la falta de liderazgo efectivo y la escasa organización en las convocatorias de reuniones, lo que contribuyó a una comunicación ineficaz dentro de la institución; en este síntesis, se evidencia que una comunicación fluida y de un clima organizacional positivo para mejorar la satisfacción labora; esta contribución es relevante para entender cómo la comunicación organizacional puede influir en la motivación y el desempeño de los empleados, especialmente en el ámbito educativo.

En el estudio realizado Jami et al. (2025), se analizó la relación entre la gestión de la CI y el clima organizacional en una entidad Educativa de Puyo en Ecuador, se utilizó un enfoque mixto con un diseño descriptivo y transversal, se aplicaron encuestas y entrevistas a 92 participantes administrativos; los resultados mostraron que, aunque los canales de comunicación eran generalmente bien valorados, existían áreas de mejora en términos de claridad, accesibilidad y retroalimentación; un número considerable de empleados expresó que sus opiniones no eran suficientemente consideradas, lo que afectaba la cohesión y el sentido de pertenencia dentro de la institución; la investigación concluyó que una comunicación interna bien gestionada favorece la confianza, el compromiso y la coordinación dentro de la organización, mientras que su deficiencia genera incertidumbre y desmotivación; en síntesis, un sistema de gestión de información bien estructurado y el fomento de espacios de diálogo entre diferentes áreas en la entidad es favorable en las empresas.

Asimismo, Rentería et al. (2023) indagó sobre la comunicación organizacional y su relación con la satisfacción laboral y el compromiso, y afectan a los empleados en la frontera norte de Chihuahua, en México; la investigación utilizó un enfoque cuantitativo y no experimental, con una muestra de 102 empleados del sector; se aplicó un cuestionario 54 ítems, analizado mediante el software SPSS; los hallazgos indicaron que la comunicación organizacional se correlaciona positivamente con la satisfacción laboral y el compromiso

organizacional, sugiriendo que a medida que mejora la comunicación, también lo hacen la satisfacción y el compromiso de los empleados. En síntesis, la comunicación interna logra que los empleados estén motivados y comprometidos, lo que a su vez mejora la calidad del servicio y la permanencia de los trabajadores en la organización.

En el contexto nacional, en el escenario nacional, la investigación realizada por Huaman y Villanueva (2023), la variable independiente es la comunicación interna; el objetivo fue evaluar cómo esta comunicación es percibida por los empleados de la inmobiliaria Inversiones de América de Sur S.A.C; utilizaron una metodología descriptiva y se aplicó un cuestionario en escala Likert, y como muestra 50 colaboradores; los resultados mostraron que el 44% considera que es baja la comunicación interna; 58% perciben un nivel bajo de comunicación ascendente; el 46% reportan un nivel medio de comunicación descendente y el 62% indican un nivel medio de comunicación horizontal; estos datos evidencian deficiencias en la CI en la inmobiliaria Inversiones de América de Sur S.A.C.

Asimismo, en el estudio realizado por Sarmiento (2023), se investigó la influencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral; se utilizó una metodología descriptivo- correlacional con un diseño no experimental transversal, se aplicaron cuestionarios tipo Likert a 92 empleados; los resultados revelaron que la comunicación organizacional se percibe como adecuada en un 70%, con un 75% de los empleados satisfechos laboralmente; las dimensiones de comunicación descendente, ascendente, horizontal y diagonal mostraron niveles de adecuación variables, siendo la comunicación descendente la más efectiva con un 78%; la hipótesis nula fue rechazada, y se demuestra una relación significativa entre las variables.

En el estudio de Huarache y Ñahuero (2023), se investigó la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral; utilizó una metodología descriptivo- correlacional con encuestas aplicadas a 40 empleados; los resultados mostraron

que la comunicación interna tiene una correlación positiva y significativa con la satisfacción laboral con un Rho de Spearman de 0.685; además, la comunicación ascendente mostró una correlación moderada con un Rho de Spearman de 0.434; la descendente presentó una correlación baja de Rho de Spearman = 0.201 y la horizontal mostró una correlación alta de 0.634 con la variable satisfacción laboral; por lo tanto, existe una necesidad evidente de mejorar la comunicación descendente y ascendente para equilibrar la influencia positiva que ya ejerce la comunicación horizontal, con el objetivo de aumentar la satisfacción laboral en la entidad.

En el estudio realizado por Inca y Pérez (2023), se investigó la comunicación interna y la satisfacción laboral en Reylaos SAC; mediante una metodología descriptivo-correlacional y encuestas aplicadas a 64 empleados; los resultados indicaron que la comunicación interna tiene una correlación significativa con la satisfacción laboral con un Rho de Spearman de 0.747. Por otro lado, la comunicación ascendente mostró una alta correlación de 0.869, la descendente una moderada correlación de 0.633, y la comunicación horizontal una correlación considerable de 0.752. Estos hallazgos sugieren que una mejor comunicación en todos los niveles de la organización está asociada con mayores niveles de satisfacción laboral entre los empleados.

En el estudio realizado por Díaz y Vásquez (2022), se investigó la comunicación organizacional interna y la SL mediante una metodología descriptivo-correlacional, se aplicó encuestas a 120 empleados; los resultados indicaron que el 94.2% de los empleados percibieron la comunicación interna en un nivel medio; la comunicación ascendente en un nivel alto con un 79.2%, la descendente con un 83.5% y la horizontal también en un 79.2%; en cuanto a la satisfacción laboral, el 94.2% de los empleados la percibieron en un nivel alto; las condiciones físicas y materiales alcanzaron un 71.7%, los beneficios laborales un 67.5%, las políticas administrativas un 80%, las relaciones sociales un 82.5%, el desarrollo personal

un 76.7%, el desempeño de tareas un 80.8% y la relación con la autoridad un 82.5%, todos en nivel alto; en términos de correlaciones, se encontró que la comunicación interna y la satisfacción laboral tiene una relación directa con un Rho de Spearman .693; al igual que la comunicación descendente, ascendente y horizontal.

De igual forma, en el estudio realizado por Zapata (2020), se investigó la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral; se utilizó una metodología descriptiva, no experimental, transversal y correlacional, se aplicaron cuestionarios tipo Likert a 107 empleados; los instrumentos midieron siete dimensiones de comunicación interna y seis de satisfacción laboral, con coeficientes Alpha de Cronbach de 0.92 y 0.94, respectivamente; los resultados revelaron debilidades en las dimensiones esencial, operativa y estratégica de la comunicación interna, mientras que en la satisfacción laboral, el puesto, ambiente y condiciones de trabajo fueron deficientes; la correlación de Pearson fue de .752, lo que indico una relación significativa entre ambas variables; por lo tanto, existen deficiencias significativas en las dimensiones de comunicación esencial, operativa y estratégica, así como en la satisfacción laboral relacionada con el puesto, ambiente y condiciones de trabajo.

Finalmente, Zuñiga (2019), investigó la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral; mediante una metodología no experimental y un diseño correlacional, se aplicaron cuestionarios tipo Likert a 50 trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia; los resultados indicaron que el 92% de los empleados calificaron la CI entre mala y regular, y el 94% se encontraron medianamente satisfechos o satisfechos con su trabajo; se halló una relación directa y significativa entre comunicación interna y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.856; por lo tanto, existen deficiencias en la comunicación interna que impactan la satisfacción laboral, se subraya la necesidad de mejorar los canales de comunicación para aumentar la satisfacción de los empleados.

En el ámbito local, no se han localizado estudios que analicen holísticamente el objeto de estudio propuesto, tanto en su integridad contextual como en la interrelación de ambas variables propuestas; no obstante, el estado del arte revela aproximaciones investigativas que han examinado de manera parcial alguno de los factores constitutivos, circunscribiendo su análisis a dimensiones específicas sin establecer conexiones paradigmáticas entre ellas.

Guerrero (2023) tuvo por objetivo establecer la relación entre la comunicación interna y percepción de la imagen institucional, con una metodología de tipo correlacional, de diseño No experimental, se aplicó un cuestionario a 104 trabajadores de la municipalidad; el autor concluyo que: el 72.8% de los trabajadores indican que es regular el nivel de la comunicación interna y un 27.2 % indican que los procesos de las mismas son deficientes; se refleja de la investigación que la percepción negativa de la imagen institucional de las organizaciones gubernamentales en la región se debe a deficientes mecanismos de comunicación que se implementan y que afectan en sus labores diarias en atención a la población que se dirige a ellas.

Sandoval (2020) estudio la relación de la comunicación interna y desempeño laboral, con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, diseño No experimental, de corte transversal, y prospectivo, se utilizó como instrumento el cuestionario a 39 trabajadores; el investigador concluyo que, el 87% de los trabajadores tienen un buen nivel de los procesos de comunicación interna, el 90% de los trabajadores manejan adecuadamente los canales de comunicación y en relación a la variable desempeño laboral el 69% de los trabajadores tienen un buen desempeño en la institución según las actividades que realizan; queda reflejado del estudio que se debe mejorar la comunicación interna, porque estas acciones afectan directamente a los trabajadores en su desempeño en la organización y la satisfacción de sus labores realizadas.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 Métodos

3.1.1 Hipótesis de investigación

Hipótesis general

H₁: Existe relación directa entre la comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024.

H₀: No existe relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024.

Hipótesis específicas

H₁: Existe relación directa entre la comunicación ascendente y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024.

H₂: Existe relación entre la comunicación descendente y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024.

H₃: Existe relación directa entre la comunicación horizontal y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024.

3.1.2 Definición y operacionalización de las variables

Definición conceptual

Variable 1: Comunicación interna: Es el intercambio de información y mensajes dentro de una organización, lo que facilita la coordinación y colaboración entre los empleados; según Huarache y Ñahuero (2023), este proceso es esencial para mantener a los empleados informados y en sintonía con los objetivos y estrategias de la entidad; además, una comunicación interna efectiva crea un ambiente de trabajo colaborativo, reduce los malentendidos y mejora tanto la cohesión como el rendimiento de la organización.

Variable 2: Satisfacción laboral: Se define como el nivel de bienestar y realización personal que los empleados experimentan en su entorno de trabajo; Inca y Perez (2023) enfatizan que es esencial para la eficiencia y la retención del personal; los empleados que se sienten satisfechos suelen demostrar un mayor compromiso y lealtad hacia la organización; esta satisfacción está íntimamente ligada a factores como el apoyo y el reconocimiento por parte de la entidad, así como a un ambiente laboral positivo, que son cruciales para mantener altos niveles de motivación y bienestar entre los trabajadores.

Definición operativa:

Variable 1: Comunicación interna: Esta variable se medirá a través de un cuestionario de comunicación interna 15 ítems, donde los empleados evaluarán la claridad, frecuencia y efectividad de la CI en escala Likert de 1 a 5 puntos los ítems incluirán preguntas relacionadas con la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Variable 2: Satisfacción laboral: La satisfacción laboral será medida mediante un cuestionario compuesto por 36 ítems; los empleados evaluarán su nivel de satisfacción en una escala Likert de 1 a 5 en relación a diversos aspectos de su entorno laboral; estos aspectos incluyen las condiciones físicas del lugar de trabajo, beneficios económicos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, oportunidades de desarrollo personal,

desempeño de sus tareas y la interacción con la autoridad.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	O. DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE 1: Comunicación interna	La comunicación interna será evaluada mediante el Cuestionario de Comunicación Interna. Los empleados calificarán la efectividad de la comunicación dentro de la organización utilizando una escala Likert de 1 a 5 puntos	Comunicación ascendente	-Atención en la comunicación -Consideración de sugerencias -Confianza y libertad -Retroalimentación -Hablar temas personales	Escala de Likert
		Comunicación descendente	-Claridad y precisión -Relevancia y oportunidad -Uso de lenguaje sencillo -Claridad de instrucciones -Oportunidad de la Información	
		Comunicación horizontal	-Confianza -Integración y coordinación -Apertura en la comunicación -Claridad del lenguaje -Transparencia de la Información	

VARIABLE 2: Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se evaluará mediante el Cuestionario de satisfacción laboral, los empleados calificarán su nivel de satisfacción utilizando una escala Likert de 1 a 5.	Condiciones físicas	-Comodidad -Ambiente -Distribución	Escala de Likert
		políticas administrativas	-Mal trato -Horario -Reconocimiento	
		Relaciones sociales	-R. interpersonales -Apoyo moral -Funciones claras	
		Desempeño personal	-Ascenso -Felicidad laboral -Realización personal	
		Desempeño de tareas	-Rendimiento -Aptitudes -Productividad	
		relación con la autoridad	-Compresión -R. Cordial -Aprecio	

Fuente. Elaboración propia

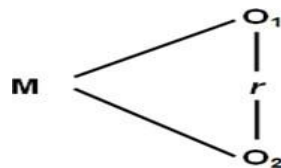
3.1.3 Tipo y diseño de investigación

La investigación se clasifica como básica, con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo- correlacional; según Hernández et al. (2014), este tipo de investigación se dedica a ampliar el conocimiento teórico sin buscar una aplicación práctica inmediata, lo que facilita una comprensión más profunda de los fenómenos estudiados; por otro lado, Tamayo (2019) describe la investigación cuantitativa como aquella que se enfoca en la recolección y análisis de datos numéricos, lo que permite la identificación de patrones y la comprobación de teorías.

Además, la investigación es de naturaleza correlacional; Ato et al. (2013) la describen como aquella que tiene como objetivo identificar la relación entre dos o más variables; este tipo de estudio es esencial para comprender cómo interactúan las variables de comunicación interna y satisfacción laboral en el contexto analizado.

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal; Arias (2012) define el diseño no experimental como aquel en el cual las variables independientes no se manipulan deliberadamente, lo que permite observar los fenómenos en su entorno natural; además, Hernández et al. (2014) señalan que un diseño transversal implica la recopilación de datos en un solo momento temporal, lo que permite la descripción de variables y el análisis de sus relaciones e incidencias en un punto específico en el tiempo.

Esquema:



Donde:

M = Muestra constituida por los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES

O₁ = Observación de la comunicación interna en los trabajadores

administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES

O2 =Observación de la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES

r = Relación entre las variables O_1 o O_2 .

3.1.4 Población, muestra y muestro

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la población en una investigación se define como el conjunto completo de elementos o individuos que comparten las características objeto de estudio; este grupo constituye la base de la cual se seleccionan las muestras para el análisis, con el fin de obtener resultados que sean representativos; en este estudio, la población se constituye por 17 empleados de vicerrectorado de investigación de la UNTUMBES, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2

Clasificación de trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES

Condición laboral	N° de trabajadores
Directores	4
Trabajadores administrativos	13
Total	17

Fuente: Elaboración propia

Dada la limitada cantidad de individuos en la población, se optó por incluir a todos los miembros en el estudio, aplicándose un censo. Arias et al. (2016) argumentan que, este procedimiento es adecuado cuando el número de sujetos a analizar es manejable, lo que permitió la recopilación completa de datos lo que proporciona una comprensión más precisa del fenómeno investigado, y eliminando la necesidad de técnicas de muestreo que podrían ocasionar sesgos o errores en las estimaciones.

3.1.5 Técnicas e instrumento de recojo de información.

Se llevó a cabo una encuesta presencial, que facilitó la recolección de datos con el nivel de confidencialidad y objetividad requerido para la investigación; conforme a lo señalado por Rojas (2011), quien describe que esta práctica se orienta a la obtención de información mediante el uso de instrumentos, los cuales pueden emplear enfoques cualitativos, cuantitativos o cuali-cuantitativos, según el contexto de la investigación.

En esta investigación, se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos para la recolección de datos, lo que permitió evaluar las variables del estudio. Cada uno de los instrumentos constaba de 15 preguntas o ítems por variable, mediante la aplicación de una escala valorativa tipo Likert, estableciendo un rango de niveles. Según Hernández et al. (2014), el cuestionario es uno de los instrumentos más comúnmente utilizados en las investigaciones para recolectar datos, convirtiéndose en un conjunto de preguntas vinculadas a una o varias variables que forman parte del estudio.

3.1.6 Procedimiento de recolección de datos

El proceso establecido para la obtención de datos inició con la elaboración de los cuestionarios que especificaban las dimensiones e indicadores vinculados a la comunicación interna y satisfacción laboral; la aplicación de dichos instrumentos se realizó de manera presencial, permitiendo que se participe de forma anónima en una única instancia; el tiempo estimado fue 20 minutos para desarrollar el cuestionario, mientras se les brindaba asistencia y explicación detallada de algunos puntos del instrumento y se proporcionaron directrices claras para guiar la correcta resolución de los ítems.

3.1.7 Métodos de análisis de los datos

En lo que respecta a las técnicas de análisis que se emplearon, corresponde a análisis descriptivo y correlacional y los cuales se trabajaron en los programas estadísticos como *Excel 2019* y *SPSS V 22*. El proceso de análisis comenzó con el cálculo de la confiabilidad del instrumento, con el uso del coeficiente *Omega de McDonald*; tras pasar por los procesos de validación y fiabilidad, se procedió a la aplicación del instrumento y la recolección de los datos.

El siguiente paso consistió en el análisis descriptivo, el cual se realizó mediante el cálculo de frecuencias; posteriormente se realizó una prueba de normalidad con el fin de determinar la distribución de los datos y decidir la utilización de las pruebas de correlación no paramétricas, según la naturaleza de los mismos.

Finalmente, los resultados obtenidos fueron interpretados y presentados mediante tablas de frecuencias e inferenciales bivariado lo que permitió esclarecer la relación entre las variables estudiadas y proporcionar para la toma de decisiones en el contexto de la investigación.

3.1.8 Validación y confiabilidad del instrumento

El juicio de expertos constituye un procedimiento de validación de una investigación, el cual es una valoración fundamentada de individuos con una sólida experiencia, quienes son reconocidos por sus pares como profesionales cualificados en dicho campo, y que tienen la capacidad de proporcionar información y juicios especializados (Garrote y Rojas, 2015). En esta línea, los instrumentos fueron sometidos a una evaluación y validación a través de un "juicio de expertos" conformado por tres profesionales en el área.

Por otro lado, la fiabilidad hace referencia al grado en que un instrumento de investigación produce consistentemente los mismos resultados cuando se aplica en las

mismas condiciones y en varias ocasiones; implica la estabilidad y consistencia del proceso de recolección de datos (Hernández et al., 2014). En este caso, la prueba piloto fue aplicada a un grupo de 17 trabajadores de otros departamentos, de la misma universidad; y según los resultados de confiabilidad según *Omega de McDonald* para las dimensiones de la primera variable fueron los siguientes; para la comunicación ascendente fue de 0.794; para la comunicación descendente, se obtuvo 0.927; la comunicación horizontal alcanzó 0.968, denota buena confiabilidad; en cuanto a las dimensiones de la segunda variable, las condiciones físicas obtuvieron 0.935; las relaciones sociales con 0.840; el desempeño personal tuvo 0.864; el desempeño de tareas presentó un valor de 1.196; y por último, la relación con la autoridad obtuvo un coeficiente de 0.895, lo que también es considerado un valor adecuado en términos de confiabilidad.

3.2 Materiales

Para la realización de esta investigación, se utilizó un equipo portátil, el cual facilitó la redacción y sistematización del documento académico; asimismo, internet para la recopilación y revisión de información bibliográfica y científica; además, se emplearon los softwares estadístico SPSS versión 27 y Microsoft Excel 2019, para el análisis de la estadística descriptiva e inferencial, con ello desarrollo un proceso de tabulación de datos, la construcción de tablas de frecuencias.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la percepción de los trabajadores sobre las variables formuladas.

Resultados descriptivos

Tabla 3

Niveles de la variable comunicación interna

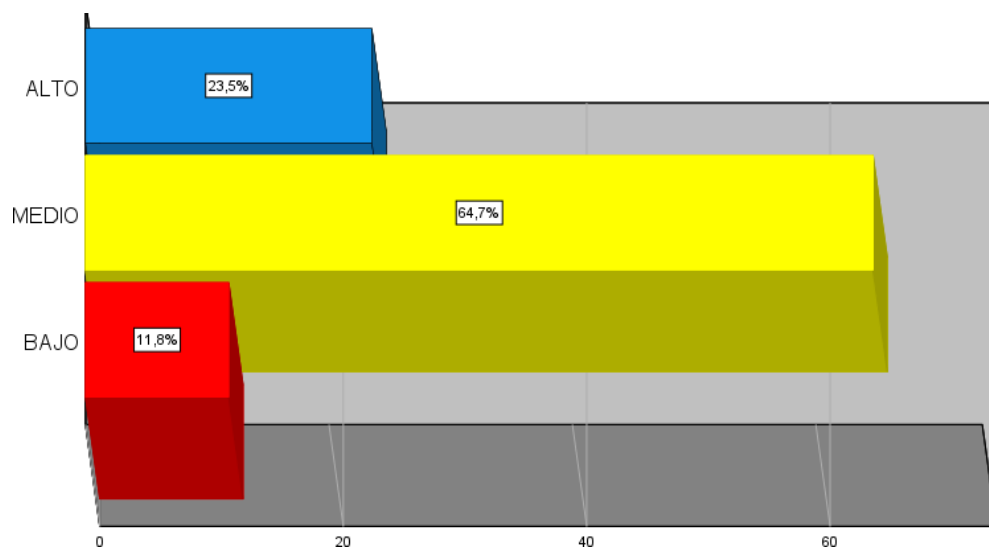
Categoría	Comunicación interna	
	<i>f</i>	%
Bajo	2	11,8 %
Medio	11	64,7 %
Alto	4	23,5 %
TOTAL	17	100%

Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS.

Los resultados expuestos en la tabla 3, se evidencia que la mayoría de los empleados, que representa el 64,7%, evaluaron la comunicación interna como "Media"; en su juicio, los mecanismos de comunicación ascendente, descendente y horizontal se perciben con margen de mejora. Por otro lado, Un 23,5% otorgó una calificación de "Alta", mientras que solo un 11,8% la calificó como "Baja".

Figura 1

Porcentaje de los niveles de la variable comunicación interna



Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS.

Se presenta la distribución de las percepciones relacionadas con la comunicación interna vicerrectorado de investigación de la Universidad Nacional de Tumbes; el mayor porcentaje se obtuvo en el nivel medio con un 64,7%, lo que indica que los trabajadores consideran que, los procesos comunicativos dentro de la organización, pueden no ser completamente satisfactorios o adecuados, ello proyecta la presencia de barreras que afectan el intercambio de información entre los distintos niveles jerárquicos.

La segunda categoría ordinal con porcentaje significativo se concentró en el nivel medio con 23,5%, un pequeño grupo de trabajadores que percibe un nivel elevado de comunicación. Y finalmente, con 11,8% se calificó la comunicación interna como Baja. Los hallazgos revelan que, si bien los trabajadores perciben que existe un nivel aceptable de comunicación interna, es posible que la organización deba trabajar en mejorar los canales y procesos de comunicación.

Tabla 4

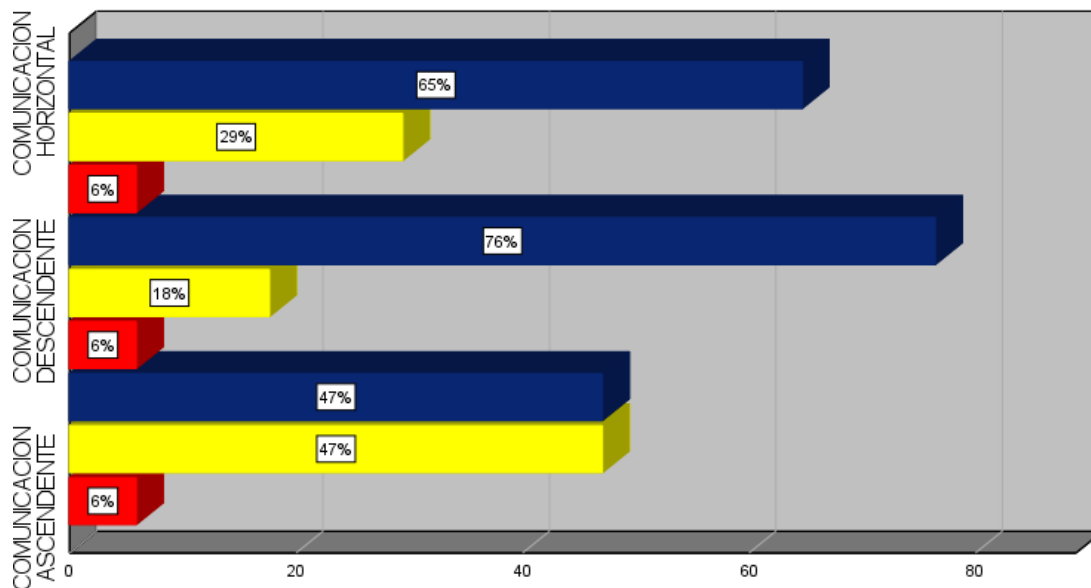
Niveles de las dimensiones variable comunicación interna

Escala	C. ascendente		C. descendente		C. horizontal	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	1	6%	1	6%	2	6%
Medio	8	47%	3	18%	9	29%
Alto	8	47%	13	76%	6	65%
Total	17	100%	17	100%	17	100%

Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS.

Figura 2

Niveles de las dimensiones variable comunicación interna



Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS

La tabla 4 y la figura 2 presentan los niveles de las dimensiones de la variable "comunicación interna", lo que proporciona un análisis detallado de los diversos factores que constituyen la percepción de los empleados con respecto a esta variable.

En cuanto a la dimensión "comunicación ascendente", el 47 % de los encuestados la calificó como alta; perciben que la información recibida de sus superiores es clara y precisa;

sin embargo, el 47 % también clasificó la comunicación como media, manifestándose margen de mejora en cuanto a la claridad, la puntualidad o la frecuencia de la información proporcionada por los superiores. Solo un 6 % de los trabajadores percibieron la comunicación como baja; menos de la mitad de los encuestados consideran recibir atención adecuada de sus superiores, sin embargo, un grupo considerable sienten que no son escuchados o atendidos correctamente al momento de comunicarse con sus superiores; y se refleja como principal problema la disponibilidad o disposición de los superiores para interactuar de manera eficaz con sus colaboradores.

Por otro lado, consideran que sus sugerencias o comentarios son frecuentemente tomados en cuenta, pero no siempre; y perciben tener confianza y libertad para conversar con sus superiores, pero un pequeño porcentaje no perciben esta libertad; cabe señalar que los trabajadores consideran que se les permite hacer preguntas y retroalimentación de manera habitual y tiene oportunidades para interactuar, pero debe asegurarse de que todos los empleados tengan dar retroalimentación.

Respecto a la segunda dimensión, "*comunicación descendente*", el 76 % de los trabajadores calificó esta dimensión como alta, lo que manifiesta que la información que reciben es necesaria y clara para desempeñar sus tareas de manera eficiente. Sin embargo, existen áreas de mejora, un 18 % la percibió como Media, y solo un 6 % la consideró baja; se resalta un nivel razonable de claridad en la información y retroalimentación proporcionadas por los superiores; en algunas ocasiones se experimenta falta de claridad en la información que se proporciona; aunque los empleados reciben la información necesaria para realizar su trabajo, sienten que carecen de la información adecuada.

La gran mayoría de los trabajadores, consideran que sus superiores usan un lenguaje claro y sencillo lo que permite entender fácilmente las instrucciones y comunicaciones, y se evidencia que los trabajadores consideran que las instrucciones son claras; y que la

información es proporcionada de manera oportuna, sin embargo, se debe mejorar la prontitud o rapidez de la comunicación, sobre todo en situaciones que requieren acciones inmediatas.

Referente a la tercera dimensión, “*comunicación horizontal*” el 65 % de los trabajadores percibió esta comunicación como alta, lo que indica que existe un buen nivel de interacción y comunicación entre compañeros de trabajo del mismo nivel, ya sea en términos de claridad, transparencia o fluidez. Por otro lado, el 29 % la calificó como media. Y finalmente, un 6 % de los trabajadores evaluaron la comunicación horizontal como baja.

Los hallazgos muestran que la mayoría de los trabajadores percibe la existencia confianza, la coordinación e integración en el equipo, y se percibe una la comunicación abierta fluida; y consideran que el lenguaje utilizado por sus compañeros es claro, aunque algunos detalles podrían mejorarse. En general, La dimensión horizontal de la comunicación interna refleja en su mayoría una percepción positiva, con un fuerte sentimiento de confianza, integración y comunicación abierta entre los compañeros.

En síntesis, los resultados de las tres dimensiones de la comunicación interna muestran un panorama en el que, si bien hay áreas con percepciones positivas, también existen oportunidades de mejora.

Tabla 5

Niveles de la variable satisfacción laboral.

Satisfacción laboral		
categoría	<i>f</i>	%
Bajo	1	6%
Medio	4	24%
Alto	12	71%
TOTAL	17	100%

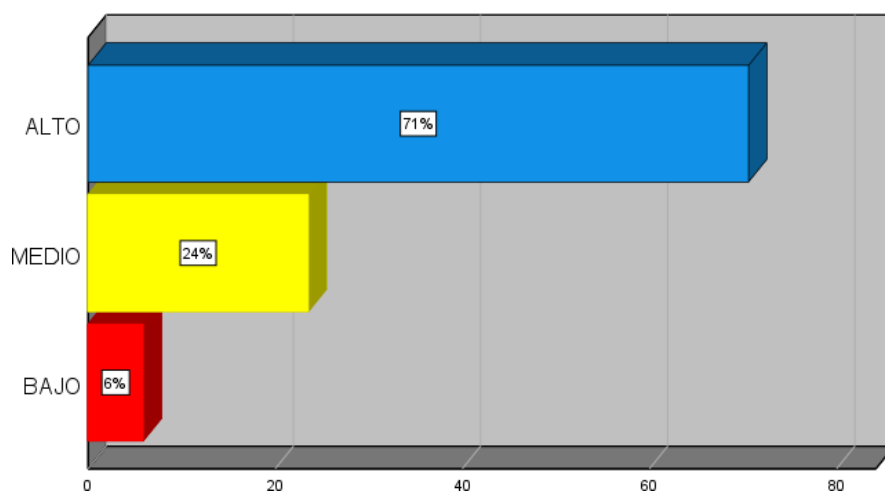
Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS

Los datos presentados en la tabla 5 muestran que la mayoría de los empleados que

representan el 71% calificaron el entorno laboral como alto; según su perspectiva, consideran que el ambiente de trabajo es adecuado, ofrece oportunidades para el crecimiento personal y relaciones laborales satisfactorias, aunque se reconocen que algunos aspectos aún requieren mejora. En contraste, el 24% de los empleados evaluaron la situación como "media", mientras que un 6% la calificó como "baja".

Figura 3

Porcentaje de los niveles de la satisfacción laboral



Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS.

La Figura 3 presenta la distribución de las percepciones relacionadas con la satisfacción laboral en el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional de Tumbes; el mayor porcentaje se ubicó en el nivel alto con un 71%, lo que indica que la mayoría de los empleados perciben un nivel elevado de satisfacción laboral, se destaca un ambiente de trabajo favorable, oportunidades para el desarrollo personal y relaciones laborales satisfactorias. La segunda categoría ordinal con porcentaje significativo se concentró en el nivel medio con un 24%, lo que demuestra áreas que aún podrían mejorar. Finalmente, con un 6%, se percibe una satisfacción laboral en nivel bajo, por lo que se debe trabajar en aspectos que optimice la experiencia de aquellos colaboradores que perciben un ambiente negativo.

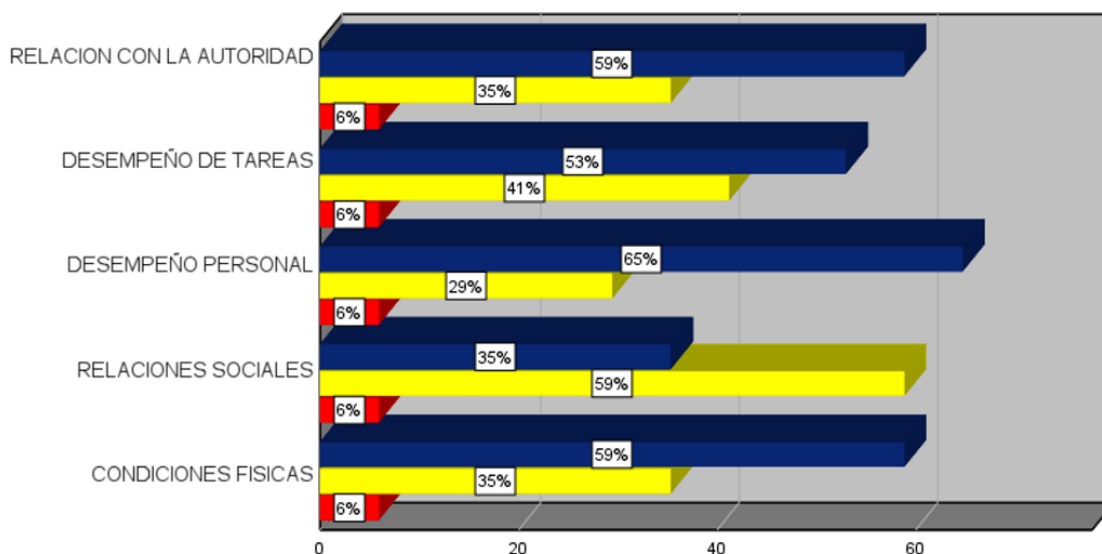
Tabla 6

Niveles de las dimensiones variable satisfacción laboral

Niveles	C. físicas		R. sociales		D. personal		D. de tareas		R. la autoridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	1	6%	1	6%	1	6%	1	6%	1	6%
Medio	6	35%	10	59%	5	29%	7	41%	6	35%
Alto	10	59%	6	35%	11	65%	9	53%	10	59%
Total	17	100%	17	100%	17	100%	17	100%	17	100%

Figura 4

Niveles de las dimensiones variable satisfacción laboral



Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS

Cada una de las dimensiones de satisfacción laboral, se distribuyen en forma ascendente en la Tabla 6 y la Figura 4, fue evaluada en base a cinco factores. Respecto a la dimensión, “*relación con la autoridad*”, la mayoría de los empleados, calificaron su satisfacción en este aspecto como alta con un 59%, mientras que el 35% la percibió en nivel medio y solo un 6% la consideró baja; los hallazgos proyectan que la mayoría de los empleados considera que la distribución física facilita la realización de sus tareas y se percibe un ambiente laboral cómodo, con una pequeña fracción que considera que el confort podría mejorarse.

En relación con la segunda dimensión, *relaciones sociales*, el 59% de los empleados evaluaron este aspecto como medio, mientras que un 35% lo clasificó como alto y un 6% como bajo. Los empleados perciben un nivel aceptable de relaciones interpersonales en su entorno laboral y sienten agrado de trabajar con los compañeros, y consideran que la solidaridad es una virtud importante en su grupo de trabajo,

Respecto a la tercera dimensión, *desempeño personal*, el 65% de los empleados calificaron su satisfacción con este aspecto como alta, mientras que un 29% lo percibió en nivel medio y solo un 6% lo calificó como baja. Se percibe que los empleados tienen una percepción mayormente positiva sobre la justicia del trabajo que realizan y que su trabajo le permite desarrollarse personalmente. Por otro lado, disfrutan las labores que realizan, manifestándose sentirse felices por los resultados que logra en su trabajo y se sienten siempre bien consigo mismos realizando su trabajo.

En cuanto a la dimensión, *desempeño de tareas*, el 53% de los trabajadores calificaron este aspecto como alto, el 41% lo consideró medio y solo el 6% lo calificó como bajo; se proyecta que, los trabajadores perciben un nivel aceptable en cuanto al cumplimiento de sus tareas, aunque deben ser optimizadas para mejorar la eficiencia y el desempeño en el trabajo, además, considera que las tareas que realiza en su área son de gran valor para la entidad, sintiéndose realmente útil con la labor que realiza ya que perciben que las tareas que realiza son importantes, por lo que se siente complacidos con la actividad que realizan

Referente a la quinta dimensión, "relación con, la autoridad", un 59%, perciben que su relación con la autoridad es siempre adecuada, mientras que un 35% la consideran a veces adecuada. Solo un 6% opina que la relación es nunca adecuada; los trabajadores consideran tener buena relación con sus superiores.

Resultados inferenciales:

En el primer paso del análisis inferencial, se aplicaron pruebas de normalidad con el propósito de evaluar los supuestos de distribución de las variables comunicación interna y satisfacción laboral; ello con el fin de determinar el tipo de análisis estadístico adecuado, es decir, si los procedimientos deben ser paramétricos o no paramétricos. En este sentido, los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk indicaron que la variable uno no cumplía con el criterio de normalidad, con $p = 0.045$; sin embargo la variable dos presentó $p = 0.084$; se evidencia que al menos una variable presenta una distribución diferente a la normal y se concluye que no se cumple con el supuesto de normalidad, por lo que se optó por emplear técnicas estadísticas no paramétricas para el análisis de correlación, por ello, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman como se presenta a continuación:

Tabla 7

Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Shapiro-Wilk Sig.
Comunicación interna	,889	17	,045
Satisfacción laboral	,905	17	,084

Nota: Datos analizados en SPSS.

Para contrastar el objetivo e hipótesis general, se decidió aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, dado que las variables no siguen una distribución normal y que la muestra está compuesta por un total de diecisiete participantes. Este coeficiente permite evaluar la fuerza y dirección de la relación entre las variables comunicación interna y satisfacción laboral, sin exigir el cumplimiento del supuesto de normalidad.

Contrastación del objetivo e hipótesis general:

Tabla 8

Correlación de las variables comunicación interna y satisfacción laboral

Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de Correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
		Satisfacción laboral		
	Satisfacción laboral	Coefficiente de Correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

Nota: Datos obtenidos de la correlación estadística en SPSS.

Se proyecta los coeficientes de correlación obtenidos con un valor de 0.759**, se observa una relación positiva alta entre la comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del Vicerrectorado de Investigación. Además, el valor de *sig. bilateral* $p = 0.000$ es significativo.

Se interpreta que, a mayor percepción de calidad en los procesos de comunicación ya sean de los jefes hacia los trabajadores, de trabajadores a jefes y los procesos de comunicación de los propios trabajadores, mayor es el nivel de satisfacción que experimentan los en su entorno laboral; el valor del coeficiente indica que existe una fuerte asociación entre los rangos de ambas variables, reflejando que a medida que aumentan los valores en una variable, también tienden a aumentar en la otra; en este sentido se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de trabajo a nivel general, que afirma la existencia de relación directa entre la comunicación interna y satisfacción laboral en vicerrectorado de investigación UNTUMBES.

Contrastación de la hipótesis específica 1

El objetivo específico relacionado con la hipótesis 1 fue analizar la correlación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del Vicerrectorado de Investigación de la UNTUMBES. Para contrastar esta hipótesis, los resultados obtenidos se describen a continuación:

Tabla 9

Correlación entre comunicación ascendente y la satisfacción laboral
Correlaciones

			Comunicación ascendente	satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	1,000	,411
		Sig. (bilateral)	.	,101
	N		17	17
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,411	1,000
		Sig. (bilateral)	,101	.
		N		17

Nota: Datos obtenidos de la correlación estadística en SPSS.

Se proyectan los coeficientes de correlación obtenidos con un valor de 0.411, lo que indica una relación positiva moderada entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del Vicerrectorado de Investigación; además, el valor de *sig. bilateral* $p = 0.101$ no es significativo, lo que implica que no se puede confirmar una asociación significativa; se interpreta que, la relación no alcanza el nivel de significancia estadística requerido para rechazar la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis específica 2

El objetivo específico relacionado con la hipótesis 2 fue analizar la correlación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del Vicerrectorado de Investigación; para contrastar esta hipótesis, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, dada la naturaleza ordinal de los datos y la ausencia de normalidad confirmada previamente.

Tabla 10

Correlación entre comunicación descendente y satisfacción laboral
Correlaciones

Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	17	17
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	17	17

Nota: Datos obtenidos de la correlación estadística en SPSS.

Se obtuvo el coeficiente de correlación con un valor de 0.821^{**} , indicativo de relación positiva alta entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos; y se observa *sig. bilateral* $p = 0.000$, que es estadísticamente significativo. Se interpreta que, a mayor calidad en los procesos de comunicación descendente, es decir, en los flujos de información de los jefes hacia los trabajadores, mayor es el nivel de satisfacción laboral experimentado por los empleados en su entorno de trabajo, ello refleja que a medida que aumentan los valores en una variable, también tienden a aumentar en la otra. Por lo que, los hallazgos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo.

Contrastación de la hipótesis específica 3

El objetivo específico vinculado a la hipótesis 3 fue analizar la correlación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del Vicerrectorado de Investigación; por ello, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, acorde con la naturaleza ordinal de las variables y la no normalidad previa confirmada.

Tabla 11

Correlación entre comunicación horizontal y satisfacción laboral
Correlaciones

Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

Nota: Datos obtenidos de la correlación estadística en SPSS.

En la tabla se observa el coeficiente de correlación obtenido con un valor de 0.717**, lo que indica una relación positiva alta, con *sig. bilateral* $p = 0.001$ confirmando valor significativo; Interpretando, que buenos niveles en la calidad de los procesos de comunicación horizontal, que se relacionan con la interacción y coordinación entre pares colaboradores del mismo nivel jerárquico, proyectan buenos niveles de satisfacción laboral en los trabajadores, lo que muestran que a medida que aumentan los valores en una variable, también tienden a aumentar en la otra; con los hallazgos se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo, ello firma la existencia de una relación directa y significativa.

4.2 Discusión

En lo que refiere al primer objetivo específico que fue determinar la relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de Vicerrectorado de Investigación de la UNTUMBES, se evidenció una correlación moderada de 0.411 entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral, lo que indica relación positiva, y no significativa.

Se afirma que la comunicación ascendente no tiene una relación directa en la satisfacción laboral de los empleados de vicerrectorado, lo que discrepa con lo señalado por Huarache y Ñahuero (2023) y Cuenca y Verazzi (2018), que consideran que es crucial para crear un ambiente en el que los empleados se sientan escuchados y valorados, permitir que se comuniquen inquietudes o propuesta a los superiores para mejorar la toma de decisiones, y también fomentar la participación de los empleados lo que afecta positivamente la satisfacción laboral al generar un sentido de pertenencia y compromiso.

Este hallazgo sugiere que, la comunicación ascendente juega un papel relevante en la satisfacción laboral dentro de Vicerrectorado de investigación; existen problemas, si bien los empleados tienen la sensación de tener un espacio para expresar sus inquietudes o sugerencias, es posible que no perciban que sus opiniones se materializan en acciones concretas; el bajo nivel de comunicación con los jefes o la lentitud en la retroalimentación hacen que los colaboradores sientan que sus sugerencias no tienen un impacto directo en el ambiente laboral; esto concluye que una sensación de impotencia o frustración que, afecta la satisfacción general.

Además, la comunicación con los jefes puede no ser percibido como un canal seguro para expresar tanto cuestiones laborales como personales dentro de vicerrectorado de investigación, estas interacciones tienden a estar más vinculadas con una relación personal

que con el rendimiento laboral directo. Esto explica qué la comunicación ascendente, a pesar de ser valorada por los empleados, no tiene un impacto fuerte en la satisfacción laboral.

Para que esta relación se fortalezca, es necesario que la comunicación con los jefes sea percibida como un canal de expresión seguro, que permita la implementación de mejoras basadas en las sugerencias de los empleados, lo que, a su vez, tendrán un impacto directo en la satisfacción laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico de esta investigación, que fue determinar la relación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del vicerrectorado de investigación, se evidenció una correlación alta de 0.821 y significativa, lo que sugiere una relación positiva fuerte entre ambas variables; ello guarda relación con lo afirmado por Huarache y Ñahuero (2023); y Cuenca y Verazzi (2018) en el que expresan que la comunicación descendente juega un papel fundamental en el ambiente organizacional ya que permite que los superiores proporcionen instrucciones claras y comuniquen objetivos organizacionales; además de mejorar el compromiso de los empleados; sin embargo, la transparencia y la frecuencia con que se transmite la información también es un factor que ha de tomar en cuenta para que los empleados perciban este tipo de comunicación de manera positiva y no generar inconvenientes.

Los hallazgos de esta investigación indican que una comunicación descendente clara y precisa impacta directamente en el bienestar de los empleados, refuerza el compromiso y la motivación dentro de la organización, toda vez que se sienta que la dinámica de comunicación de trabajador a jefe es efectiva, clara y comprensibles lo que les permite desempeñar sus tareas de manera eficiente y con mayor seguridad; además de considerar que el lenguaje utilizado por los superiores facilita la comprensión de las tareas pendientes o designadas, creara una atmósfera que fomentara la confianza y contribuirá a un mejor

desempeño laboral y a una mayor satisfacción.

En relación con el tercer objetivo específico de esta investigación, que fue determinar la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Vicerrectorado de Investigación, los resultados mostraron una correlación alta de 0.717, lo que sugiere una relación positiva significativa, ello proyecta que a medida que mejora la comunicación horizontal entre los empleados, su satisfacción laboral también aumenta considerablemente.

Los hallazgos de este estudio coinciden con los de Huarache y Ñahuero (2023), quienes encontraron que una comunicación horizontal efectiva tiene una correlación significativa con la satisfacción laboral, resalta la importancia de fomentar este tipo de interacción en las organizaciones. Además, los resultados obtenidos reflejan estudios previos como el de Inca y Pérez (2023), que indicaron que la comunicación horizontal es uno de los factores más influyentes en la satisfacción laboral, dado que facilita el intercambio de ideas y la cooperación entre los empleados, lo que genera un ambiente más satisfactorio.

En cuanto a la interpretación, se evidencia que la confianza entre los compañeros es un factor importante que fortalece la relación; toda vez que sienten libertad para expresar sus ideas y preocupaciones sin temor a juicios, la comunicación, ello alimenta un ambiente seguro que favorece la cooperación y la sinergia en el equipo, puesto que incrementa su satisfacción dentro de la organización. En síntesis, los hallazgos muestran que la comunicación horizontal tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral, principalmente debido a la confianza mutua, la integración y la cooperación entre compañeros.

En lo que respecta al objetivo general de esta investigación, que fue establecer la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional de Tumbes,

los hallazgos evidencian una correlación positiva alta y significativa entre las variables, con un coeficiente de $R = 0.759$; $p < 0.01$ y se confirma la trascendencia de la comunicación organizacional como un pilar para la mejora del bienestar de los empleados, así como para el fortalecimiento de su desempeño profesional en la mencionada entidad, se pone de manifiesto que la comunicación interna juega un rol fundamental en la creación y mantenimiento de un ambiente laboral saludable y motivador, toda vez que sus repercusiones son tangibles y se reflejan de manera directa en el grado de satisfacción experimentado por los empleados en su entorno laboral, ello demuestra que una gestión comunicacional eficiente contribuye al sentido de pertenencia y al desempeño positivo dentro de la organización.

Los resultados descriptivos muestran que el 64.7% de los empleados perciben la comunicación interna en un nivel medio, mientras que el 71% reportan un nivel alto de satisfacción laboral, este resultado pone de manifiesto que, a pesar de que algunos aspectos de la comunicación deben mejorarse como la comunicación ascendente, en general la dinámica de transferencia de información e interacción en la organización favorece la satisfacción de los empleados. Al revisar la teoría relacionada con la comunicación interna, se observa que esta ha sido reconocida como un factor determinante para el buen desempeño organizacional; según Likert (1961), una comunicación abierta y participativa fortalece la confianza y la cooperación entre los empleados, lo que a su vez incrementa la efectividad organizacional. Además, Katz y Kahn (1978) afirman que la comunicación interna mejora la cohesión entre los empleados y facilita el alineamiento de estos con los objetivos organizacionales, lo que también se refleja en los resultados de este estudio.

Al comparar estos hallazgos con investigaciones previas, se coincide con lo reportado por Sinčić et al. (2020) encontraron que la comunicación interna en grandes organizaciones tiene un impacto positivo significativo sobre la satisfacción laboral, un

hallazgo que se repite en este estudio. De manera similar, Loth (2019) y Tanković et al. (2022) observaron que las formas de comunicación descendente y horizontal son las más valoradas dentro de las organizaciones, lo que coincide con los resultados obtenidos en el Vicerrectorado de Investigación, donde la comunicación descendente y horizontal también fueron clave para la satisfacción laboral. En este sentido, la mejora de la comunicación interna (CI) podría ser un medio efectivo para elevar la satisfacción laboral. Sin embargo, en algunos casos, como en la comunicación ascendente, la relación resultó ser más moderada, lo que sugiere que aún existen áreas que requieren atención.

Los hallazgos de esta investigación también están respaldados por los reportes de Ramírez et al. (2021), quienes, al estudiar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en la Universidad Peruana Unión de Lima, encontraron una relación positiva. Aunque en ese caso la comunicación interna fue percibida como moderada (50%), también se observó una relación directa y fuerte entre las variables, similar a lo que se encontró en el Vicerrectorado de Investigación de la UNTUMBES. Asimismo, el estudio realizado por López (2023) en Arequipa también refuerza la correlación positiva entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, quien destaca la necesidad de mejorar la comunicación ascendente. Finalmente, Rafaile (2021) en Trujillo reportó una correlación significativa de 0.890 entre la comunicación interna y la satisfacción laboral.

En conclusión, los resultados obtenidos en esta investigación muestran que la comunicación interna es elemental para la satisfacción laboral de los colaboradores del Vicerrectorado de Investigación de la UNTUMBES, (por lo cual se debe llamar a la acción con plan de mejora) Si bien los hallazgos revelan un buen nivel de comunicación interna, se identificaron áreas de mejora, particularmente en la comunicación ascendente, la cual debe ser fortalecida para maximizar su impacto positivo en la satisfacción laboral. A medida que se fomente una comunicación abierta, transparente y efectiva entre todos los niveles

jerárquicos, se incrementará el bienestar y compromiso de los empleados, lo que contribuye al éxito organizacional a largo plazo.

En síntesis, el marco de esta investigación destaca que la comunicación interna constituye un elemento fundamental para garantizar la satisfacción laboral de los empleados de Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional de Tumbes, sin embargo, se han identificado diversas áreas susceptibles de mejoras, especialmente en lo que respecta a la comunicación ascendente, la cual requiere ser fortalecida para adecuar el bienestar y satisfacción general de los empleados, es necesario que se implemente mejoras enfocadas en optimizar estos canales de comunicación, dado que a medida que se promueva una comunicación abierta en todos los niveles jerárquicos se logrará incrementar el bienestar y el compromiso de los empleados, y contribuir al éxito organizacional a largo plazo, y asegurará el crecimiento y consolidación de una estructura comunicacional que potencie la eficacia organizacional, fortalezca la cohesión interna y, finalmente, garantice la satisfacción sostenida de los colaboradores.

V. CONCLUSIONES

Los resultados de investigación permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

En lo que respecta el primer objetivo específico, se determinó que la comunicación ascendente presentó la correlación no significativa con la satisfacción laboral con un $R=0.411$, $p<0.101$ lo que sugiere la implementación de planes de acción y un esfuerzo sustancial para fortalecer la comunicación de líderes y servidores para mejorar la efectividad de esta forma de comunicación.

Por otro lado, referente al segundo objetivo específico, se identificó que la comunicación descendente mostró la correlación más alta y significativa con la satisfacción laboral $R=0.821$, $p<0.001$ lo que resalta la importancia de la claridad, oportunidad y precisión en la información proporcionada desde los niveles superiores, ya que estos factores son fundamentales para fortalecer el compromiso de los empleados y fomentar una percepción positiva del entorno laboral.

A la vez, se pudo examinar que la comunicación horizontal y la satisfacción laboral también mostró una correlación positiva y significativa con un $R=0.717$, $p < 0.001$ y confirma que la colaboración y el apoyo mutuo entre compañeros son factores determinantes para el bienestar y la cohesión del equipo administrativo, lo cual tiene un impacto directo en la satisfacción general de los empleados.

Finalmente, en cuanto al objetivo general, se estableció una correlación positiva alta y significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, con un coeficiente de Spearman de 0.759 ($p < 0.01$), lo que confirma que una gestión eficiente de la comunicación interna a través de los canales descendente y horizontal mejora directamente la satisfacción laboral, y crea un entorno de trabajo más productivo.

VI. RECOMENDACIONES

En cuanto a la comunicación ascendente, se recomienda institucionalizar reuniones periódicas de retroalimentación entre el vicerrector, directores y asistentes administrativos, acompañadas de un sistema de retroalimentación continua, permitiendo que los trabajadores del vicerrectorado puedan compartir sus inquietudes de manera estructurada; además, se recomienda la implementación de un mecanismo de sugerencias anónimas, ya sea mediante un buzón físico o digital, que permita a los empleados expresar sus opiniones de forma confidencial, accesible y confiable. Estas acciones fortalecerán la comunicación ascendente, promoviendo la participación activa de los trabajadores y contribuirá a una gestión más inclusiva y transparente dentro del Vicerrectorado.

En lo que respecta a la comunicación descendente, se recomienda garantizar la claridad y precisión en la transmisión de la información desde el vicerrector, directores y asistentes administrativos mediante la capacitación en habilidades comunicativas, diversificación de canales, Talleres de comunicación, workshops de emisión de mensajes claros y motivadores. Además, observando que los directores también cumplen funciones docentes y no permanecen tiempo completo en sus oficinas, resulta necesario establecer protocolos como la delegación a un asistente administrativo de la dirección cómo enlace formal de comunicación en ausencia de los directores, fortaleciendo además sus competencias en liderazgo, comunicación asertiva y gestión de información. Asimismo, se sugiere estandarizar los canales institucionales a través de boletines y comunicados electrónicos que aseguren el flujo uniforme de información, incorporar herramientas tecnológicas como grupos institucionales por WhatsApp, reuniones periódicas por aplicativos de videoconferencias que permita a los directores mantener contacto con su equipo incluso fuera de la oficina, reducción de horas académicas lo que permitirá la presencia permanente en sus direcciones lo que reducirán los vacíos comunicativos. Esto permitirá que la

comunicación descendente se adapte al contexto del vicerrectorado de investigación, garantizando continuidad, transparencia y un mayor nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores.

En relación a la comunicación horizontal, se sugiere, promover la comunicación horizontal a través de estrategias que incentiven la colaboración y el trabajo en equipo entre pares. Actividades de integración, programas de mentoría y plataformas colaborativas pueden fortalecer las relaciones interpersonales y el apoyo mutuo, lo cual impacta positivamente en el bienestar y cohesión del equipo administrativo.

En lo que concierne a la comunicación interna, resulta necesario integrar un profesional o un área especializada en comunicación dentro del Vicerrectorado, lo que permitirá diseñar, implementar y dar seguimiento a las estrategias comunicacionales. A partir de ello, se recomienda poner en marcha un plan de acción integral que optimice la comunicación ascendente, descendente y horizontal, asegurando que cada nivel jerárquico cuente con canales efectivos para la retroalimentación y el intercambio de ideas. Este plan debe contemplar la capacitación continua de las jefaturas en habilidades comunicativas, de modo que fortalezcan su rol de líderes en la gestión de información. Asimismo, se debe garantizar un flujo constante de mensajes institucionales que incorpore actualizaciones relevantes y mecanismos de reconocimiento al desempeño, junto con la creación de espacios de diálogo abierto entre servidores y autoridades. Estas acciones favorecerán un entorno laboral más colaborativo, incrementarán la confianza organizacional y contribuirán a una satisfacción laboral sostenida en el tiempo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. *Episteme*. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). El sentido de educar para la vida y la inteligencia emocional en la educación. *Praxis*, 3(5), 68-83.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16728244043>
- Ávila Vidal, A. (2013). Las organizaciones como sistemas sociales complejos. *Integración Académica*. <https://integracion-academica.org/vol1numero2-2013/25-las-organizaciones-como-sistemas-sociales-complejos>.
- Bazan, K., Aguirre, S., & Bardales, J. (2021). Aplicación de la teoría Rensis Likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 18-28.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1558/2172>
- Díaz Muñoz, R. E., & Vásquez Pérez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Universidad Peruana Unión*.
<https://revistas.univalle.edu/index.php/compas/article/view/223>
- Guaita Sánchez, E. P., & Acosta Pérez, P. B. (2020). La comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Skandinav. *Universidad Tecnológica Indoamérica*.
<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2098/1/GUAITA%20SANCHEZ%20EVELYN%20PAMELA.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista->

Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Huaman Trujillo, M. N., & Villanueva Ramírez, M. W. (2023). Comunicación interna en los colaboradores de la inmobiliaria Inversiones de América de Sur S.A.C., Huaral - 2022. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7215/TESIS_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huarache, K. N., & Ñahuero, A. A. (2023). Aplicación de videos interactivos como estrategia didáctica para mejorar el aprendizaje en estudiantes del quinto grado de primaria en la Institución Educativa 2080 “Néstor Escudero Rondoy,” Los Olivos (tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/36150/Huarache%20Angeles%2c%20Karolina%20Nikole%20%20-%c3%91ahuero%20Huaman%2c%20Angela%20Anayeli.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Inca Ricra, M., & Perez Pantoja, N. A. (2023). La comunicación interna y la satisfacción laboral en la empresa Grupo Reylos SAC, Lima (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35293/Inca%20Ricra%2c%20Mishell%20-%20Perez%20Pantoja%2c%20Nidia%20Annie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. (2020). Informe Anual de Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones. http://m.inei.gob.pe/media/Menu_Recurso/boletines/informe_de_gobernabilidad_may2020.pdf

Jami, L. E., Meza, L. E., & Castillo, C. R. (2025). Gestión de comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una Unidad Educativa Fiscal de Puyo, Ecuador. *Espíritu Emprendedor TES*, 9(2), 78-94. <https://doi.org/10.33970/eetes.v9.n2.2025.437>

Kulachai, W., Narkwatchara, P., Siripool, P. y Vilailert, K. (2018). Comunicación interna, participación de los empleados, satisfacción laboral y desempeño de los empleados. <https://doi.org/10.2991/INSYMA-18.2018.31> .

- López Chávez, R. C. (2023). La comunicación organizacional y la satisfacción laboral en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/34f32daa-eb88-48ba-87c2-4df1860a5806/content>
- Loth, D. (2019). An assessment of the impact of internal communication on employee job satisfaction: A case of selected service rendering organizations located in Dar es salaam. *Delhi Business*. <https://doi.org/10.51768/dbr.v20i1.201201916>
- Naranjo Pinela, T. C. (2019). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral. *Podium*, 36, http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100089
- Raffino, M. (2020) Comunicación Interna. <https://concepto.de/comunicacion-interna/#ixzz6y1Hphs13>
- Ramírez Ishuiza, R., Rengifo Del Águila, T. M., Rodríguez Mamani, K., & Huapaya Flores, G. Á. (2021). Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019. *IMPULSO. Revista de Administración*, 1(1), 34-45. <https://revistaimpulso.org/index.php/impulso/article/view/95>
- Rentería Vega, E. M., Vargas Salgado, M. M., & Márquez Miramontes, B. L. (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *Tsafiqui Revista Científica en Ciencias Sociales*, 13(20), 17-26. <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v13i20.1099>
- Robbins, S. y Judge, A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición Pearson Educación, México, 2009 https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robles Garrote, P. y Rojas, M. D. C. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada* (2015) 18.
- Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica.

<https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

Saldaña Díaz, E. I., Horna Rodríguez, R. F., & Troya Palomino, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226-238. <https://www.doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>ARTÍCULO ORIGINALINFORMACIÓN DEL ARTÍCULO Presentado: 22/09/2022 Aceptado: 27/12/2022 Disponible online: 12/02/2023 CÓDIGO JEL: M11, M12, M14

Sarmiento León, X. C. (2023). La comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en el personal administrativo y de servicio de la Dirección Regional de Agricultura- Cusco, 2018. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/8615/253T20231194_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Shen, L., & Austin, L. (2017). Communication and Job Satisfaction. , 201-225. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-2568-4.CH009>.

Sinčić Ćorić, D., Pološki Vokić, N., & Tkalac Verčič, A. (2020). Does good internal communication enhance life satisfaction? *Journal of Communication Management*, 24, 363-376. https://www.researchgate.net/publication/341376442_Does_good_internal_communication_enhance_life_satisfaction

Tamayo, M. (2019). El proceso de la investigación científica. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf

Tanković, A. Č., Bilić, I., & Brajković, I. (2022). Comunicación interna y satisfacción de los empleados en la industria hotelera. *Management*. https://www.researchgate.net/publication/359690958_Internal_Communication_and_Employee_Satisfaction_in_Hospitality

Valenzuela Salazar, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., y Briones, C. T. R. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras

Coahuila. Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios), 7(1), 129-141.
<https://doi.org/10.22579/23463910.206>

Valenzuela, N., et al (2020, 01 de junio) Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. Revista Geon.
<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/206/191>.

Vidal Rischmoller, J. C. (2022). Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(3), 3600-3631. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2487

Yáñez, R. y Yáñez, M. (2020) La Satisfacción Laboral en la Universidad Metropolitana sede Machala a través de la incidencia de la Comunicación Organizacional. Revista metropolitana de ciencias aplicadas.
<https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778104021.pdf>

Zapata, P. (2020) en su estudio: "Relación entre Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en colaboradores de una Organización Educativa de Chincha Alta, [Tesis Pre-Prado], Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9909/1/2020_Zapata%20Luque%2C.pdf.

Zuñiga, A. (2019) Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho – 2019, [Tesis de Postgrado], Universidad Cesar Vallejo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37847>.

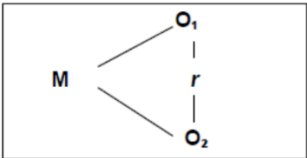
Anexo

Anexo 1

TEMA: COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN UNTUMBES, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA				
<p align="center">PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024?</p> <p align="center">1</p>	<p align="center">GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la Comunicación Interna y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024?</p> <p align="center">2</p>	<p align="center">GENERAL</p> <p>H1: Existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024?</p> <p>H0: No existe relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024?</p>	<p>Variable 1: Comunicación Interna = 15 preguntas</p>				
			<p align="center">DIMENSIONES</p>	<p align="center">INDICADORES</p>	<p align="center">INSTRUMENTOS</p>	<p align="center">ITEMS</p>	<p align="center">ÍNDICE</p>
			<p>Ascendente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención en la comunicación - Consideración de sugerencias - Confianza y libertad para hablar - Retroalimentación - Hablar temas personales 	<p>Encuesta aplicada a los trabajadores de la sala de ventas en CBC Market tumbes, 2024.</p>	<p align="center">1,2,3,4,5</p>	<p align="center">Likert</p>
			<p>Descendente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad y Precisión de la Información - Relevancia y Oportunidad de la Información - Uso de Lenguaje Sencillo - Claridad de Instrucciones - Oportunidad de la Información 		<p align="center">6,7,8,9,10</p>	
			<p>Horizontal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clima de Confianza entre Compañeros - Integración y Coordinación entre Compañeros - Apertura en la Comunicación - Claridad del Lenguaje entre Compañeros - Transparencia de la Información entre Compañeros 		<p align="center">11,12,13,14,15</p>	
			<p>Variable 2: Satisfacción Laboral = 15 preguntas</p>				
			<p align="center">DIMENSIONES</p>	<p align="center">INDICADORES</p>	<p align="center">INSTRUMENTOS</p>	<p align="center">ITEMS</p>	<p align="center">ÍNDICE</p>
			<p>Condiciones físicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Ambiente de trabajo -Confort del ambiente -Comodidad del ambiente -Ambiente físico -Comodidades y desempeño 	<p>Encuesta Aplicada a Directivos, Equipo humano, Comunidad tumbesina directa con Institución.</p>	<p align="center">1,2,3,4,5</p>	<p align="center">Likert</p>
			<p>Políticas administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Trato de la empresa -Sensación de sobrecarga laboral -Conformidad con el horario -Comodidad con el horario -Reconocimiento del esfuerzo 		<p align="center">.6.7.8.9</p>	
<p align="center">P. ESPECÍFICOS</p> <p>a.Cuál es el nivel de percepción de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de</p>	<p align="center">O. ESPECÍFICOS</p> <p>a) Evaluar el nivel de percepción de la comunicación interna en los trabajadores en los trabajadores administrativos de</p>	<p align="center">H. ESPECÍFICAS</p> <p>a. Existe relación directa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en</p>					

<p>vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024?</p> <p>b. el nivel de percepción de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024?</p> <p>c. ¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024?</p> <p>d. ¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024?</p> <p>e. ¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024?</p>	<p>vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024</p> <p>b) Analizar el nivel de percepción de la satisfacción laboral en los trabajadores en los trabajadores administrativos de vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024</p> <p>c) Determinar la corelación entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024</p> <p>d) Identificar la corelación entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024</p> <p>e) Examinar la corelación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024</p>	<p>vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024</p> <p>b. Existe relación directa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024</p> <p>c. Existen relación directa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en vicerektorado de investigación UNTUMBES, 2024</p>	<p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Desempeño de tareas</p> <p>Relaciones con la autoridad</p>	<p>-Ambiente y desempeño -Comodidad con los compañeros -Proximidad con los compañeros -Solidaridad y trabajo en grupo</p> <p>-Trabajo justo -Desarrollo personal -Disfrute de la labor -Felicidad con el trabajo -Sensación de realización -Sentir con uno mismo</p> <p>- Valoración de la tarea -Sensación de utilidad -Percepción de la importancia -Aburrimento en el trabajo -Satisfacción con el trabajo -Complacencia con la actividad</p> <p>-Comprensión de los jefes -Disposición de los jefes -Calidad de trabajo -Relación con los superiores -Satisfacción con los jefes -Valoración del esfuerzo</p>		<p>10,11,12,13,14</p> <p>15,16,17,18</p> <p>19,20,21,22,23,24</p> <p>25,26,27,28,29,30</p> <p>31,32,33,34,35,36</p>	
--	---	--	---	---	--	---	--

	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA								
<p>TIPO DE ESTUDIO: Investigación es de enfoque cuantitativo y tipo de investigación Correlacional</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO:</p> <p>Investigación de diseño No experimental, con propósito medir el grado de relación que exista entre las dos variables de estudio. Estudio de corte transversal, prospectivo.</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inductivo – Deductivo - Análisis – Síntesis - Abstracción <p>GRÁFICA</p>  <p>Donde: M = Muestra constituida por trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024</p> <p>O₁ = Observación de la Comunicación interna de los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024</p> <p>O₂ = Observación de la Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024</p> <p>r = Relación entre las variables O₁ o O₂</p>	<p>POBLACIÓN: Para la realización de esta investigación, se ha considerado a los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024</p> <table border="1" data-bbox="734 368 1124 541"> <thead> <tr> <th>POBLACIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Directivos</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Trabajadores adm.</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table> <p>MUESTRA CENSAL:</p> <p>Se trabajara con toda la muestra debido al tamaño de la población, se consideró una muestra censal, por lo que no se necesita muestreo ni aplicación de fórmula para determinar la muestra.</p>	POBLACIÓN	CANTIDAD	Directivos	4	Trabajadores adm.	13	Total	17	<p>Para el estudio de investigación se plantea como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.</p> <p>QUESTIONARIO: Aplicado a los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024</p> <p>Administración: el cuestionario se aplicará de manera a cada uno de los actores seleccionados en la muestra.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Duración: 30 min. - Ámbito de aplicación: A los trabajadores - Finalidad: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024 - Características: El instrumento consta de 52 ítems, los mismo que se seleccionarán para cada uno de los trabajadores de la del gobierno regional, en los cuales el participante marcará con un aspa la casilla que crea conveniente y tomando en consideración la escala de Likert que está dividida en cuatro categorías. - Confiabilidad: El cuestionario se ha realizado considerando los estándares de calidad de EFQM y IPEBA. - Validez confiabilidad: para determinar la valides del instrumento fue necesario el uso de tres expertos con amplios conocimientos especializados sobre el fenómeno de estudio y la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach. <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</p> <p>Para el método de análisis de datos, la información se recogerá a través del cuestionario que luego se sistematizará en una tabla matriz de datos en el programa Microsoft Excel de manera sistemática, considerando el orden de las dimensiones e indicadores. Los resultados obtenidos se mostrarán en tablas y figuras para su adecuada interpretación; asimismo, para contrastar la hipótesis de investigación se utilizará el coeficiente correlacional “r” Pearson y el programa IBM SPSS Statistics versión 26 que comprobará si se rechaza o acepta la hipótesis de investigación. Con la finalidad de dar con exactitud las conclusiones a las preguntas de investigación y los objetivos propuestos.</p>	<p>Luego de aplicadas las pruebas se procederá a crear una base de datos para pasar las respuestas y finalmente, se codificarán los resultados para luego procesados a través de método estadístico de Coeficiente de Pearson en programa SPSS (versión XXI para Windows) y el Excel (versión 2010).</p>
POBLACIÓN	CANTIDAD										
Directivos	4										
Trabajadores adm.	13										
Total	17										

Anexo 2

Instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024

CUESTIONARIO

Comunicación Interna Y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024

I. DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo:

II. OBJETIVO:

Determinar el nivel de relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024

III. INDICACIONES:

Este cuestionario consta de 36 ítems y se le ha consignado la escala de Likert.

5: siempre 4: casi siempre 3: a veces 2: casi nunca 1: nunca

Marque con un aspa en cada casilla que crea conveniente, y de la manera más objetiva y veras, teniendo en cuenta que cada número tiene una puntuación de la escala (1; 2; 3; 4 y 5).

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INSTRUMENTO DE APLICACIÓN: CUESTIONARIO

COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN UNTUMBES, 2024.”

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

DIMENSIÓN: FLUJOS DE COMUNICACIÓN INTERNA		Escala valorativa: 5=SIEMPRE 4=CASI SIEMPRE 3= A VECES 2=CASI NUNCA 1=NUNCA				
INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: COMUNICACIÓN ASCENDENTE						
1	¿Recibe usted la atención adecuada al momento de comunicarse con su superior?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias hacia sus superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Recibe usted por parte de su superior la confianza y libertad para discutir?					
4	¿Se le permite hacer retroalimentación o preguntas sobre la información que se le brinda?					
5	¿Considera tener la confianza necesaria para dialogar sobre temas personales con su superior?					
DIMENSION: COMUNICACIÓN DESCENDENTE						
6	¿Recibe información clara y precisa de su superior sobre su desempeño?					
7	¿Recibe la información necesaria para poder desempeñar eficientemente su trabajo?					
8	¿Cree que su jefe hace uso de un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de sus superiores son claras?					
10	¿Al momento que su jefe le brinda información se da de manera oportuna?					
DIMENSION: COMUNICACIÓN HORIZONTAL						
11	¿Existe un clima de confianza entre sus compañeros?					
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel para el desarrollo de tareas y solución de problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre compañeros del mismo nivel sucede de manera abierta?					
14	¿El lenguaje que utilizan sus compañeros del mismo nivel es clara?					
15	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros de trabajo?					

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN

Escala valorativa: 5=SIEMPRE 4=CASI SIEMPRE 3=A VECES 2=CASI NUNCA 1=NUNCA

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: CONDICIONES FISICAS						
1	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?					
2	¿El ambiente, donde trabajo, es confortable?					
3	¿La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable?					
4	¿En el ambiente físico, donde me ubico, trabajo cómodamente?					
5	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?					
DIMENSION: RELACIONES SOCIALES						
6	¿Considera que el ambiente laboral creado por mis superiores es el ideal para desempeñar mis funciones?					
7	¿Le es de agrado trabajar con sus compañeros?					
8	¿La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo?					
DIMENSION: DESEMPEÑO PERSONAL						
9	¿Considera que el trabajo que realiza es justo?					
10	¿Considera que su trabajo le permite desarrollarse personalmente?					
11	¿Disfruta cada labor que realiza en su trabajo?					
12	¿Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo?					
13	¿Siente usted que su trabajo lo hace sentir realizado?					
14	¿Considera que haciendo su trabajo, se siente bien consigo mismo?					
DIMENSION: DESEMPEÑO DE TAREAS						
15	¿Considera que, las tareas que realiza en su área es de gran valor para la entidad?					
16	¿Se siente realmente útil con la labor que realiza?					
17	¿Las tareas que realiza las percibo como algo importante?					
18	¿Considera que su trabajo es aburrido?					
19	¿Percibe que le gusta el trabajo que realiza?					
20	¿Se siente complacido con la actividad que realiza en su labor?					
DIMENSION: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD						
21	¿Su jefe es comprensivo?					
22	¿Es grata la disposición de mi jefe cuando les realizo alguna consulta sobre mi trabajo?					
23	¿Considera que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?					
24	¿Considera que la relación que tengo con mis superiores es cordial?					
25	¿Considera sentirse a gusto con su jefe?					
26	¿Su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?					

Anexo 3

VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Alberto Boyer Rasco, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 73430105 de profesión Licenciado en Ciencias de la Comunicación, con grado académico de Magister, labor que ejerzo actualmente como especialista en comunicaciones en el Gobierno Regional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “Cuestionario” cuyo propósito es: **DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LAS COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN UNTUMBES, 2024.**”

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado (X) A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado () No aporta: ()

Tumbes, 05 del mes de agosto del 2024

Apellidos y nombres: Luis Alberto Boyer Rasco
DNI: 73430105
Código ORCID: 0000-0003-8543-7265

Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilmer Rafael Chorres Saldarriaga, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00251793 de profesión Licenciado en Relaciones públicas, con grado académico de Magister, labor que ejerce actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "Cuestionario" cuyo propósito es Determinar la relación entre las comunicación interna y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024."

Luego de hacer observaciones pertinentes a los ítems, concluye en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacciones de los ítems	x				
Amplitud del contenido a evaluar	x				
Congruencia con los indicadores	x				
Coherencia con las dimensiones	x				

Apreciación total:

Muy adecuado (x) Bastante adecuado () A=Adecuado () PA=Poco adecuado() No aporta ()

Tumbes, 05 del mes de agosto del 2024

Apellido y Nombre: Chorres Saldarriaga, Wilmer Rafael

DNI: 00251793

Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Samuel David Ancajima Mena, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40721106, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Departamento de Educación, con grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "Cuestionario" cuyo propósito es Determinar la relación entre las comunicación interna y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024."

Luego de hacer observaciones pertinentes a los ítems, concluye en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacciones de los ítems	X				
Amplitud del contenido a evaluar	X				
Congruencia con los indicadores	X				
Coherencia con las dimensiones	X				

Apreciación total:

Muy adecuado (X) Bastante adecuado () A=Adecuado () PA=Poco adecuado () No aporta ()

Tumbes, 05 del mes de agosto del 2024

Apellido y Nombre: Samuel David Ancajima Mena,

DNI: 40721106

Código ORCID: 0000-0001-7871-5696

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes

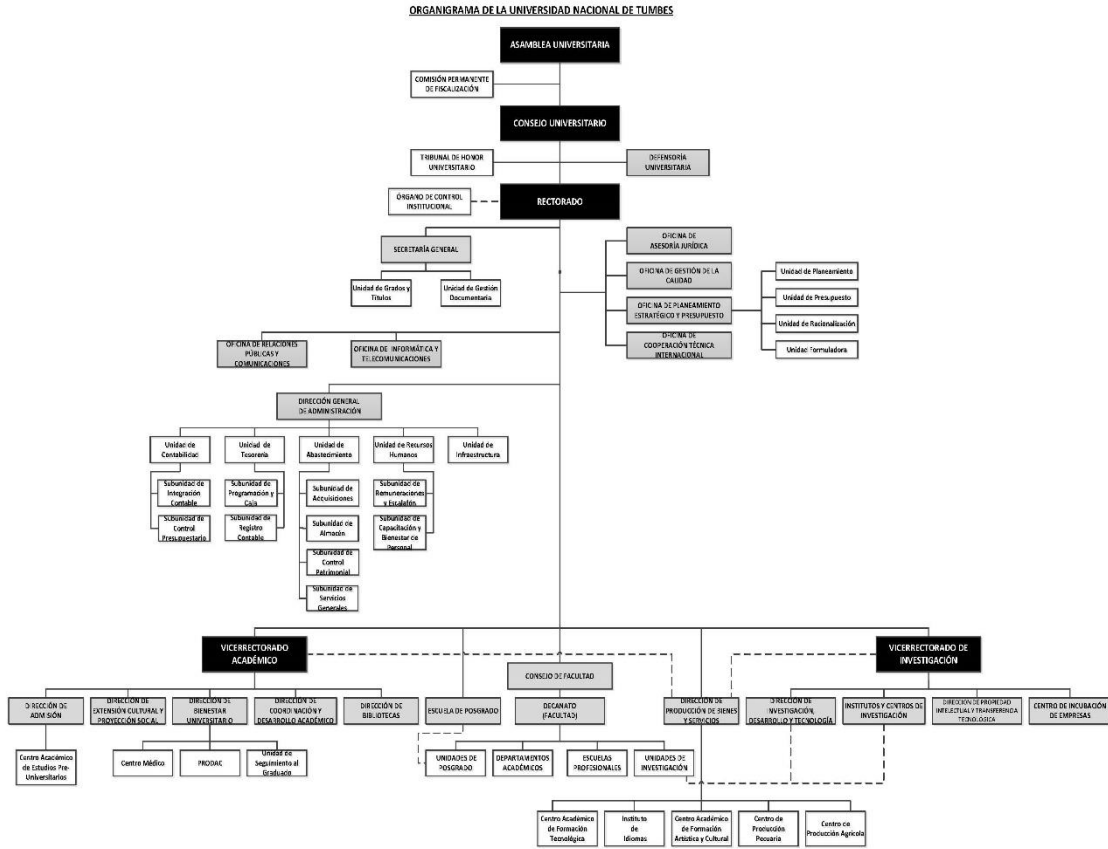
Firma:



Anexo 4

Organigrama institucional

Resolución Nº 0533-2018/UNTUV/BES-R



Anexo 5

Prueba de confiabilidad – Omega de McDonald

Estadístico de confiabilidad		
Variable	Omega de McDonald	N ^a de elementos
Comunicación ascendente	,794	17
Comunicación descendente	,927	17
Comunicación horizontal	,968	17
Condiciones físicas	,935	17
Relaciones sociales	,840	17
Desempeño personal	,864	17
Desempeño de tareas	1,196	17
Relación con la autoridad	,895	17

Nota: Datos obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Anexo 6

Instrumentos de investigación

FICHA TECNICA	
Comunicación interna y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2025	
Autor:	Adan Zarate Avila
Año	Abril, 2024
Estructura:	El instrumento 1 CI está constituido por 3 dimensiones El instrumento 2 SL está constituido por 5 dimensiones y
Duración:	20 minutos
Ámbito:	Se aplicará a los 17 trabajadores correspondientes a la muestra de estudio.
Codificación:	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
Validez:	Dr. Samuel David Ancajima Mena Dr. Wilmer Rafael Chorres Saldarriaga Mgr. Luis Boyer Rasco
Confiabilidad:	Comunicación ascendente => ,794 Comunicación descendente => ,927 Comunicación horizontal => ,968 Condiciones físicas => ,935 Relaciones sociales => ,840 Desempeño personal => ,864 Desempeño de tareas => 1,196 Relación con la autoridad => ,895

Ponderación – PCI (Percepción de la comunicación interna)			
Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
Comunicación interna	(15 - 35)	(36 - 56)	(57 - 75)
C. ascendente	(5 - 11)	(12 - 18)	(19 - 25)
C. descendente	(5 - 11)	(12 - 18)	(19 - 25)
C. horizontal	(4 - 9)	(10 - 15)	(16 - 20)

Ponderación – PSL (Percepción de la satisfacción laboral)			
Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
satisfacción laboral (variable)	(26 - 60)	(61 - 95)	(96 - 130)
Condiciones físicas	(5 - 11)	(12 - 18)	(19 - 25)
Relaciones sociales	(3 - 7)	(8 - 12)	(13 - 15)
Desempeño personal	(6 - 14)	(15 - 23)	(24 - 30)
Desempeño de tareas	(6 - 14)	(15 - 23)	(24 - 30)
Relación con la autoridad	(6 - 14)	(15 - 23)	(24 - 30)

CUESTIONARIO

Comunicación Interna Y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024

II. DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo:

IV. OBJETIVO:

Determinar el nivel de relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de vicerrectorado de investigación UNTUMBES, 2024

V. INDICACIONES:

Este cuestionario consta de 36 ítems y se le ha consignado la escala de Likert.

5: siempre 4: casi siempre 3: a veces 2: casi nunca 1: nunca

Marque con un aspa en cada casilla que crea conveniente, y de la manera más objetiva y veras, teniendo en cuenta que cada número tiene una puntuación de la escala (1; 2; 3; 4 y 5).

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INSTRUMENTO DE APLICACIÓN: CUESTIONARIO

COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS
DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN UNTUMBES, 2024.”

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

DIMENSIÓN: FLUJOS DE COMUNICACIÓN INTERNA		Escala valorativa: 5=SIEMPRE 4=CASI SIEMPRE 3= A VECES 2=CASI NUNCA 1=NUNCA				
INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: COMUNICACIÓN ASCENDENTE						
1	¿Recibe usted la atención adecuada al momento de comunicarse con su superior?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias hacia sus superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Recibe usted por parte de su superior la confianza y libertad para discutir?					
4	¿Se le permite hacer retroalimentación o preguntas sobre la información que se le brinda?					
5	¿Considera tener la confianza necesaria para dialogar sobre temas personales con su superior?					
DIMENSION: COMUNICACIÓN DESCENDENTE						
6	¿Recibe información clara y precisa de su superior sobre su desempeño?					
7	¿Recibe la información necesaria para poder desempeñar eficientemente su trabajo?					
8	¿Cree que su jefe hace uso de un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de sus superiores son claras?					
10	¿Al momento que su jefe le brinda información se da de manera oportuna?					
DIMENSION: COMUNICACIÓN HORIZONTAL						
11	¿Existe un clima de confianza entre sus compañeros?					
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel para el desarrollo de tareas y solución de problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre compañeros del mismo nivel sucede de manera abierta?					
14	¿El lenguaje que utilizan sus compañeros del mismo nivel es clara?					
15	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros de trabajo?					

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN

Escala valorativa: 5=SIEMPRE 4=CASI SIEMPRE 3=A VECES 2=CASI NUNCA 1=NUNCA

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: CONDICIONES FISICAS						
1	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?					
2	¿El ambiente, donde trabajo, es confortable?					
3	¿La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable?					
4	¿En el ambiente físico, donde me ubico, trabajo cómodamente?					
5	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?					
DIMENSION: RELACIONES SOCIALES						
6	¿Considera que el ambiente laboral creado por mis superiores es el ideal para desempeñar mis funciones?					
7	¿Le es de agrado trabajar con sus compañeros?					
8	¿La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo?					
DIMENSION: DESEMPEÑO PERSONAL						
9	¿Considera que el trabajo que realiza es justo?					
10	¿Considera que su trabajo le permite desarrollarse personalmente?					
11	¿Disfruta cada labor que realiza en su trabajo?					
12	¿Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo?					
13	¿Siente usted que su trabajo lo hace sentir realizado?					
14	¿Considera que haciendo su trabajo, se siente bien consigo mismo?					
DIMENSION: DESEMPEÑO DE TAREAS						
15	¿Considera que, las tareas que realiza en su área es de gran valor para la entidad?					
16	¿Se siente realmente útil con la labor que realiza?					
17	¿Las tareas que realiza las percibo como algo importante?					
18	¿Considera que su trabajo es aburrido?					
19	¿Percibe que le gusta el trabajo que realiza?					
20	¿Se siente complacido con la actividad que realiza en su labor?					
DIMENSION: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD						
21	¿Su jefe es comprensivo?					
22	¿Es grata la disposición de mi jefe cuando les realizo alguna consulta sobre mi trabajo?					

23	¿Considera que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?					
24	¿Considera que la relación que tengo con mis superiores es cordial?					
25	¿Considera sentirse a gusto con su jefe?					
26	¿Su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?					

Anexo 7
Recogida de datos del instrumento PCA15
Matriz de datos

COMUNICACIÓN INTERNA																	
COMUNICACIÓN ASCENDENTE					COMUNICACIÓN DESCENDENTE					COMUNICACIÓN HORIZONTAL							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	D1	D2	D3	TOTAL
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	24	25	15	64
4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	16	56
4	4	4	4	1	3	4	5	4	4	3	3	3	3	17	20	12	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	16	56
2	2	3	3	3	2	2	4	3	1	3	3	1	3	13	12	10	35
3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	16	53
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	17	16	20	53
4	5	4	5	1	2	2	5	4	3	4	4	3	4	19	16	15	50
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	22	23	20	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	20	70
4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	18	21	16	55
4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	20	20	12	52
4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	18	21	16	55
5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21	25	20	66
4	2	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	15	21	20	56
4	2	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	15	21	20	56
1	2	2	3	1	2	2	4	2	1	2	2	3	2	9	11	9	29

Baremos, niveles y rangos

MEDICION
ESCALA Y VALORES
Nunca (1)
Casi nunca (2)
A veces (3)
Casi siempre (4)
Siempre (5)

Dimensiones
D1: Morfología (3 ítems)
D2: Sintaxis y/o expresión (4 ítems)
D3: Semántica (4 ítems)
D4: Estética (4 ítems)
Total: 15 ítems

Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
Comunicación audiovisual	(15 - 35)	(36 - 56)	(57 - 75)
Morfología	(3 - 7)	(8 - 12)	(13 - 15)
Sintaxis y/o expresión	(4 - 9)	(10 - 15)	(16 - 20)
Semántica	(4 - 9)	(10 - 15)	(16 - 20)
Estética	(4 - 9)	(10 - 15)	(16 - 20)

VMAX	75	15	20	20	20
VMIN	15	3	4	4	4
RANGO	60	12	16	16	16
AMPLITUD	20	4	5.3	5.3	5.3

Anexo 8
Recogida de datos del instrumento PDC15
Matriz de datos

SATISFACCIÓN LABORAL																									
CONDICIONES FÍSICAS					RELACIONES SOCIALES			DESEMPEÑO PERSONAL						DESEMPEÑO DE TAREAS						RELACIÓN CON LA AUTORIDAD					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	5	2	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	5	5	3	4	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	2	2	4	3	2
5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	1	5	4	4	4	5	3	3	
3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	2	1	2	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	5	4	4	5	3	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	3	5	5	5
4	4	4	4	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	4	5	4	1	5	4	4	4	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	2	5	5	2	1
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	2	5	5	2	1
2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2

Baremos, niveles y rangos

MEDICION
ESCALA Y VALORES
Nunca (1)
Casi nunca (2)
A veces (3)
Casi siempre (4)
Siempre (5)

Dimensiones
D1: Accesibilidad (3 items)
D2: Comprensibilidad (2 items)
D3: Interactividad (3 items)
D4: Credibilidad (3 items)
D4: Impacto (4 items)
Total: 15 items

Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
Divulgacion cientifica	(15 - 35)	(36 - 56)	(57 - 75)
Accesibilidad	(3 - 7)	(8 - 12)	(13 - 15)
Comprensibilidad	(2 - 4)	(5 - 7)	(8 - 10)
Interactividad	(3 - 7)	(8 - 12)	(13 - 15)
Credibilidad	(3 - 7)	(8 - 12)	(13 - 15)
Impacto	(4 - 9)	(10 - 15)	(16 - 20)

VMAX	75	15	10	15	15	20
VMIN	15	3	2	3	3	4
RANGO	60	12	8	12	12	16
AMPLITUD	20	4	2.6	4	4	5.3

Anexo 9

Proceso de análisis estadístico SPSS

Análisis de fiabilidad – Omega de McDonald

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Omega de McDonald	N de elementos
,794	5

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Omega de McDonald	N de elementos
,927	5

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Omega de McDonald	N de elementos
,968	4

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Omega de McDonald	N de elementos
,935	5

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Omega de McDonald	N de elementos
,840	3

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Omega de McDonald	N de elementos
,864	6

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Omega de McDonald	N de elementos
1,196	6

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Omega de McDonald	N de elementos
,895	6