

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
Unidad de Posgrado de Administración



**Satisfacción con la comunicación interna: Una escala para
evaluar las relaciones en el entorno organizacional**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de
Maestro(a) en Administración de Negocios con mención en Gestión
Empresarial

Autor:

Leila Gamonal Pajares
Jhakeline Guina Herrera Blancas
Samuel Roberto Jove Mamani

Asesor:

Dr. Amit Roy Flores Rivera

Lima, julio del 2023

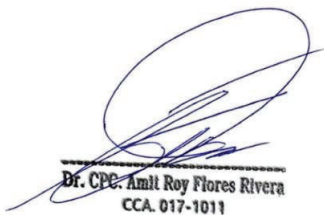
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Amit Roy Flores Rivera, docente de la Unidad de Posgrado de Administración, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Satisfacción con la Comunicación Interna: Una Escala para evaluar las relaciones en el Entorno Organizacional**” de los autores Leila Gamonal Pajares, Jhakeline Guina Herrera Blancas y Samuel Roberto Jove Mamani, tiene un índice de similitud de 7 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 16 días del mes de agosto del año 2023.



Dr. CPC. Amit Roy Flores Rivera
CCA. 017-1011

Amit Roy Flores Rivera

ACTA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, el 31 día del mes de julio del año 2023, siendo las 16:30 horas se reunieron en la sala virtual <https://adventistas.zoom.us/j/83878920953> de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Josué Edinson Turpo Chaparro y los demás miembros siguientes:

Secretaria:	Mg. Mariné Estefa Huayta Meza
Asesor:	Dr. Amit Roy Flores Rivera
Vocal:	Mg. Gladys Toyohama Pocco
Vocal:	Mtra. Dany Millones Liza

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: **“Satisfacción con la comunicación Interna: Una escala para evaluar las relaciones en el entorno Organizacional”** de la egresada: Leila Gamonal Pajares, Samuel Roberto Jove Mamani y Jhakeline Guina Herrera Blancas, conducentes a la obtención del Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial.

El presidente del jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a los candidatos a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (20´). Concluida la misma, el Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por los candidatos, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 18

ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN DE MUY BUENO, CON MÉRITO SOBRESALIENTE.

El presidente del Jurado hizo alusión a los maestrandos y solicitó a la secretaria la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, la presidenta del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.

Presidente



Secretaria

Candidato

Candidato

Vocal

Vocal

Agradecimientos

A Dios, creador de todo lo bueno, y
quien otorga la sabiduría e inteligencia
al ser humano para lograr lo
inalcanzable.

A mi madre, por su amor, constancia, y
continuo ejemplo que cada día me
motiva a dar lo mejor de mí.

A la escuela de posgrado por su guía y
apoyo durante todo el proceso para
obtener el grado de maestra.

INDICE

Títulos en español e inglés.....	6
Resumen en español e inglés.....	6
1. Introducción.....	7
2. Materiales and Métodos.....	10
<i>Muestra y procedimiento</i>	11
3. Resultados.....	11
4. Discusión.....	16
5. Conclusiones.	17
<i>Limitaciones y futuras investigaciones</i>	17
References	18
Anexos.	21
Evidencia de Sumisión del artículo en la revista <i>Administrative Sciences</i>	21
Resolución de Aprobación.....	23
Instrumento de recolección de Datos: Escala de Satisfacción con la Comunicación Interna versión en español.....	24

Satisfacción con la Comunicación Interna: Una escala para evaluar las relaciones en el Entorno Organizacional

Leila Gamonal-Pajares ¹, Jhakeline Guina Herrera-Blancas ¹, Samuel Roberto Jove-Mamani, Amit Roy Flores-Rivera¹, Dany Yudet Millones-Liza^{1*} and Elizabeth Emperatriz García-Salirrosas ²

¹ UPG Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado Universidad Peruana Unión, Lima 15102, Peru.

² Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima 15102, Peru.

³ Facultad de Ciencias Administración, Universidad Autónoma del Perú, Lima 15842, Perú

* Correspondencia: leilagamonal@upeu.edu.pe; Teléfono Celular: +51 987 411 353

Satisfaction with Internal Communication: A scale to assess relationships in the Organizational Environment

¹ UPG Business Sciences, Postgraduate School Universidad Peruana Unión, Lima 15102, Peru

² Professional School of Administration, Faculty of Business Sciences, Universidad Peruana Unión, Lima 15102, Peru.

³ Faculty of Management Science, Universidad Autónoma del Perú, Lima 15842, Peru

* Correspondence: leilagamonal@upeu.edu.pe; Phone: +51 987 411 353

Resumen: El propósito de este estudio de investigación es traducir y validar las propiedades psicométricas del cuestionario de Satisfacción con la comunicación interna (ICSQ) al idioma español, cuya versión original fue desarrollada en croata y, posteriormente traducida al idioma inglés. La creciente necesidad de contar con una métrica confiable y sólida que permita evaluar la variable en estudio, en un entorno peruano, han representado un gran impulso para la traducción de la escala. Métodos: el ICSQ-versión español fue aplicado a una muestra de 509 trabajadores peruanos de habla en español. Resultados: el análisis factorial confirmatorio reveló que, el modelo de datos de la escala compuesto por ocho factores fue aceptable. Las altas correlaciones obtenidas entre las ocho dimensiones y el valor de ICSQ total comprueba la naturaleza multidimensional de la satisfacción con la comunicación interna (ICS). Conclusiones: El ICSQ versión en español, presenta propiedades psicométricas sólidas por lo que se demuestra la validez y confiabilidad del instrumento. La escala ICSQ en español puede considerarse como una herramienta con un alto grado de confianza para los investigadores que al utilicen. La multidimensionalidad del instrumento permitirá aplicar planes de acción de mejoras en aquellas áreas cuyos valores resultantes estén bajos.

Palabras clave: #comunicacion#interna; #satisfaccion; #escala;