

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en
la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca**

Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración con
Mención en Gestión Empresarial

Autores:

Roxana Elizabeth Díaz Muñoz

Keyla Judith Vásquez Pérez

Asesor:

Mtro. José Tarrillo Paredes

Tarapoto, agosto de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Mtro. José Tarrillo Paredes, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca**” constituye la memoria que presenta las Bachilleres: Roxana Elizabeth Díaz Muñoz y Keyla Judith Vásquez Pérez, para obtener el título de Profesional de Licenciadas en Administración con Mención en Gestión Empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 25 días del mes de agosto del año 2022.



José Tarrillo Paredes

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 22 día(s) del mes de agosto del año 2022 siendo las 10:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. Mario Manuel Siles Nates**, el (la) secretario(a): **Mtro. David Troya Palomino**, y los demás miembros, **Mtra. Keliita Guillen Lopez**, **Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón** y el asesor(a): **Mtro. Jose Tarrillo Paredes** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

“Comunicación Organizacional Interna y la Satisfacción Laboral, en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca”

de los (las) bachiller (es): a) **Keyla Judith Vásquez Pérez** b) **Roxana Elizabeth Díaz Muñoz**

c) Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración – Mención Gestión: Empresarial

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Keyla Judith Vásquez Pérez**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	MUY BUENO	SOBRESALIENTE

Bachiller (b): **Roxana Elizabeth Díaz Muñoz**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	MUY BUENO	SOBRESALIENTE

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a

.....

Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

RESUMEN

Esta investigación se plantó el objetivo de determinar la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca. La investigación fue básica, de diseño no experimental transversal con un alcance descriptivo-correlacional, la población la conformaron 120 colaboradores de la entidad a quienes se les aplicó una encuesta. Luego de procesar la información se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral con (p -valor = .000), positiva y moderada ($Rho = ,693^{**}$).

Palabras clave: Comunicación organizacional, satisfacción laboral, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.

Abstract:

This research planted the objective of determining the relationship between organizational communication and job satisfaction in the Provincial Municipality of Hualgayoc -Bambamarca. The research was basic, with a non-experimental cross-sectional design with a descriptive-correlational scope, the population was made up of 120 collaborators of the entity to whom a survey was applied. After processing the information, it was determined that there is a significant relationship between organizational communication and job satisfaction with (p -value = .000), positive and moderate ($Rho = .693^{**}$).

Keywords: Organizational communication, job satisfaction, ascending communication, descending communication, horizontal communication.

1. INTRODUCCIÓN

Contar con colaboradores que sientan satisfacción por el trabajo es fundamental para cualquier organización, sea cual fuese el rubro en el que se desempeñan, Pujol y Dabos (2018), los colaboradores que sienten satisfacción laboral (SL) muestran afecto por el trabajo y concentran sus energías en el desarrollo de las actividades encomendadas.

Hay diversos factores que pueden influir para que un colaborador sienta SL, uno de ellos es la comunicación que se realiza dentro de la organización, Valenzuela et al. (2020), la comunicación organizacional interna (COI) cumple un papel fundamental sobre la SL que se ve manifestada en las emociones positivas manifestadas hacia el trabajo; Soto (2019), pese a la importancia de la COI en Norte América se ha visto disminuida su percepción favorable de 58,6% a 50,7% en los últimos años; se argumenta que es producto de diversos factores que sin lugar a duda afecta el desempeño de toda la organización; un caso parecido ocurre en América Latina, Castro y Díaz (2020), gran parte de las organizaciones presentan dificultades con la COI que resulta en bajas en la eficiencia, productividad y una percepción negativa en la SL.

Las entidades sean públicas o privadas deben tener en cuenta que el continuo uso de la COI trae resultados positivos, Pineda (2020), las organizaciones han comprendido que la COI promueve la SL en los colaboradores; Túnnez et al. (2017), es beneficioso poner en practica la COI en las organizaciones que genera sentimientos positivos hacia el lugar de trabajo, Martínez et al. (2018), la COI propicia la actividad organizada y produce sentimiento de SL y ayuda a acercarse a las metas trazadas.

Al no realizar una buena COI se torna muy difícil el logro de los objetivos organizacionales, las organizaciones sin COI son calificadas como inertes, esto debido a que sin información no habría coordinación ni interacción entre las personas Soto (2019), para mantener a una organización con vida y activa se debe propiciar una buena COI.

Luego de descrito lo anterior, se resalta la importancia de este estudio, teniendo en cuenta que un factor fundamental para lograr SL es propiciar COI; se realizó una

búsqueda de artículos de investigación que correlacionen estas dos variables, se encontró hasta dos artículos que correlacionaron estas variables, pero ninguno realizado en el Perú.

Las municipalidades tienen por función la realización de tareas administrativas en miras del bienestar de una población determinada en la que tenga jurisdicción un municipio; con el fin de cumplir este propósito se cuenta con colaboradores que ponen sus esfuerzos al servicio de la población en general, en esa línea encontramos a la Municipalidad provincial de Hualgayoc –Bambamarca, que busca propiciar bienestar a la población, realizando esfuerzos por gestionar los bienes designados por el estado, para propiciar bienestar y calidad de vida a los residentes dentro de su jurisdicción; de aquí se desprende el objetivo principal de este estudio: Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Hualgayoc.

2. CONTEXTO TEÓRICO

Al hacer referencia a la COI nos referimos a la fluctuación de la información y los mecanismos del traslado de la misma dentro de una organización; esto propicia la vinculación de los seres humanos generando lazos colaborativos; Oyarvide et al. (2017), es un sistema coordinado dirigido a armonizar los intereses de la institución con los intereses de los ciudadanos a fin de facilitar el logro de sus objetivos específicos, Rojas (2011), es un medio que propicia en las organizaciones conformar equipos y se fomenta la coordinación entre las distintas áreas; en esa misma línea Charry (2018), es un proceso de ida y vuelta que se desarrolla al interior de una organización de distintas formas y en distintos niveles y su contenido aporta al logro de los objetivos; Martínez et al. (2018), es lo que da vida a la organización, sin ella no se realiza coordinación y se encamina la organización hacia el declive. La COI debe propiciarse tanto en entidades públicas como en privadas, Rojas (2011), la gestión de la COI en las entidades públicas responde a un mundo cambiante, y esta busca la escucha a los colaboradores y el flujo de la información de los mandos altos con el propósito de cumplir objetivos en beneficio de la comunidad; Castro (2015), indica que es una interconexión que se establece entre empleados o funcionarios de los diferentes niveles jerárquicos, directos, jefes y

subordinados, Oyarvide et al. (2017), es el motor que hace que todos los sistemas de la empresa funcionen de forma sincronizada, brindándole estabilidad y equilibrio por medio de la retroalimentación.

Se resalta la importancia de la COI que no es una opción el realizarla, sino una obligación, esto debido a que las organizaciones indistintamente del rubro en que se desenvuelve o si son públicas o privadas, deben realizar la información de sus actividades, esto ayuda a modernizar el desarrollo de la gestión y su importancia radica en que al implementarla garantiza el cumplimiento de los objetivos y fomenta la vida organizacional, así corrobora Neto y Cruz (2017), la importancia de la CI de hace manifiesto en la satisfacción, compromiso y otros factores favorables que ayudan a que la organización se encamine a conseguir sus objetivos; John (2020), Garantiza la actividad organizada, propicia el cambio y se hace fluida la integración con la finalidad de lograr las metas.

Es evidente que la COI propicia SL que es el sentimiento de afecto hacia el trabajo; Nazar (2012), menciona que la IL ayuda a las personas a integrarse a un contexto laboral y a lograr la especialización profesional generando sentimiento de realización, Laport et al. (2010), indican que es la manera como una persona se genera una imagen de su lugar de trabajo, luego de las muchas relaciones sociales en el trabajo y consigue su reconocimiento y el de sus compañeros.

En cuanto a los elementos de la COI tanto Silva (2011), como Sánchez y Nava (2007), coinciden que son la comunicación ascendente que es la que va desde los trabajadores del nivel operativo hacia los directivos, descendente que va desde el nivel directivo hasta los trabajadores del nivel operativo y la comunicación horizontal que se desarrolla entre los trabajadores del mismo nivel jerárquico.

En referencia a la SL es un sentimiento placentero o positivo con respecto al lugar de trabajo o por las actividades laborales que realiza una persona, Montero et al. (2015), es la respuesta de una persona o miembro de una empresa en consecuencia con la experiencia de trabajo que tiene, esto se ve reflejado en su comportamiento tanto con sus colegas como con sus superiores, Boada (2019), es la experiencia de una persona en su

centro de trabajo teniendo como consecuencia de todos aquellos factores que están involucrados con las actividades y funciones que realiza en su centro laboral, Saavedra y Delgado (2020), es la actitud que tiene el trabajador ante su propio trabajo, esta actitud es producida en los mismos por una serie de valores, creencias y percepciones acerca de su propio ambiente de trabajo.

La importancia de SL se ayuda a determinar qué factores complicarían la percepción favorable que el colaborador tiene hacia la organización y que podrían ser detonantes para su desvinculación, Chiang et al. (2021). es de mucha importancia conocer el grado de SL pues los trabajadores satisfechos ayudan de manera voluntaria a sus compañeros y a conseguir las metas organizacionales.

Para el desarrollo de esta investigación en la variable SL se utilizaron las dimensiones propuestas por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999), : *Condiciones físicas y/o materiales*: Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma, *Beneficios laborales y/o remunerativos*: Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza, *Políticas administrativas*: Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador, *Relaciones sociales*: Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas, *Desarrollo personal*: Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, *Desempeño de tareas*: Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora y *Relación con la autoridad*: Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

3. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

Esta investigación se desarrolló bajo una metodología de tipo básica, Lam (2016), las investigaciones básicas solo se enfocan en un tema de estudio específico y hacen aportes al respecto; la investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, Juárez et al (2015), mencionan las investigaciones cuantitativas se basan en la valoración numérica y toma como medio la estadística; el nivel es descriptivo – correlacional Martínez et al (2016), las investigaciones descriptivas presentan características estudiadas de un determinado tema en un momento determinado y correlacional porque buscan la relación de dos o más constructos; el diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal Vallejo (2002), El recojo de la información se realiza en un momento determinado, en cuanto al resultado es tal y como se encuentra en la realidad.

Población

Las personas que participaron en esta investigación fueron los colaboradores de la Municipalidad provincial de Hualgayoc, que según el área de personal son un total de 120 colaboradores empleados bajo la ley 275 y 728; Veiga et al. (2017), una población son individuos con características comunes las que son de interés para el investigador.

Muestreo

Los términos de inclusión y exclusión para determinar la muestra:

Inclusión: Trabajadores con condición de contrato empleados bajo la modalidad 276 y 728, trabajadores que al momento de realizada la encuesta estaban realizando sus labores cotidianas.

Exclusión: Trabajadores gozando de vacaciones, trabajadores suspendidos de sus labores por diferentes razones o algún tipo de licencia.

Luego de considerar estos criterios se tomó en cuenta el tipo de muestro no probabilística e intencional por conveniencia y se tomó en cuenta a 120 colaboradores que cumplían con los criterios de inclusión Otzen y Manterola (2017), el muestreo intencional por conveniencia considera a participantes con características comunes y de interés para los investigadores.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados para recoger la información fueron para COI Escala de comunicación organizacional interna de Villalobos (2018), este instrumento está compuesto por 3 dimensiones y 15 ítems, para la variable SL se hizo uso de la encuesta Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (1999), el cual está estructurado por 7 dimensiones y 36 ítems; ambos instrumentos están estructurados en la escala de Likert que va desde 1= nunca, 2= ocasionalmente, 3= algunas veces, 4= frecuentemente y 5= siempre.

A estos instrumentos determinamos su fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach que dio como resultado: para la COI un coeficiente de 0.952 y para la SL un coeficiente de 0.941; lo cual indica fiabilidad aceptable Soler et al. (2012), indican que la fiabilidad Alfa de Cronbach se manifiesta cuando supera el 0,7.

Para complementar esta fiabilidad, los instrumentos fueron evaluados por tres expertos quienes hicieron la valoración respectiva de cada ítem de los cuestionarios y se determinó que son aptos para su utilización.

Análisis de datos

Antes de aplicar la encuesta, se hizo la solicitud a los responsables de la gestión de la Municipalidad provincial de Hualgayoc para la autorización para realizar la investigación y el recojo de los datos; una vez que se obtuvo la autorización se procedió a recoger la información la cual se hizo de manera virtual por medio de un formulario de la plataforma Google. Para realizar este proceso se tomó un mes.

Para el procesamiento de los datos de esta investigación se hizo uso del paquete estadístico SPSS 26 y del programa Excel.

Para determinar el uso del coeficiente adecuado, se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, de acuerdo a los resultados que dieron un nivel de sig. Menor a 0.05 se tomó la decisión de utilizar el coeficiente Rho Spearman.

En cuanto a la regla de para determinar la existencia o no de relación se consideró que si p-valor es mayor >0.05 no existe relación, y si el p-valor es menor <0.05 existe relación; con respecto a los niveles de relación, se consideró los parámetros propuestos por Pallant (2011), que para esta investigación consideró los parámetros de 0,4 a 0,69 que indica una correlación positiva.

4. RESULTADOS

En esta sección se presentan los principales hallazgos de esta investigación.

Análisis descriptivo de la comunicación organizacional interna

En la Tabla 1 se muestran los niveles de la variable comunicación organizacional interna y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la COI se encuentra en un nivel alto con un 94.2%; la dimensión comunicación ascendente está en nivel alto con un 79.2%; comunicación descendente en nivel alto con un 83.5%; finalmente la comunicación horizontal en nivel medio con un 79.2%

Tabla 1.

Niveles de percepción de la comunicación interna (N=120)

Variable / Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
COI	0	0	7	5.8	113	94.2
Comunicación ascendente	0	0	25	20.8	95	79.2
Comunicación descendente	0	0	20	16.5	100	83.5
Comunicación horizontal	0	0	95	79.2	25	20.8

Análisis descriptivo de la Satisfacción laboral

En la Tabla 2, se muestra el nivel de la SL y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la SL está en un nivel alto con un 94.2%; las condiciones físicas y/o materiales en nivel alto con un 71.7%; los beneficios laborales y/o remunerativos en un nivel alto con un 67.5%; políticas administrativas en un nivel alto con un 80%; las relaciones sociales en nivel alto con un 82.5%; el desarrollo personal en nivel alto con un 76.7%; el desempeño de tareas en nivel alto con un 80.8%; finalmente la relación con la autoridad en nivel alto con un 82.5%.

Tabla 2.

Niveles de percepción de la Satisfacción laboral (N=120)

Variable / Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
SL	0	0	5	5.8	113	94.2
CF y/o M	0	0	34	28.3	86	71.7
BL y/o R	0	0	39	32.5	81	67.5
PA	0	0	24	20	96	80
RS	0	0	21	17.5	99	82.5
DP	0	0	28	23.3	92	76.7
DT	0	0	23	19.2	97	80.8
RA	0	0	21	17.5	99	82.5

Nota: SL=Satisfacción laboral; CF y/o M= Condiciones físicas y/o materiales; BL y/o R= Beneficios laborales y/o remunerativos; PA= Políticas administrativas; RS= Relaciones sociales; DP= Desarrollo personal; DT= Desempeño de tareas; RA=Relación con la autoridad.

Determinación de las correlaciones

En la Tabla 3 se muestra que la correlación entre la COI y la SL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,693** indica que la relación es positiva; en cuanto a la relación entre la comunicación descendente y la SL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,594** indica que la relación es positiva; la relación entre la comunicación ascendente y la SL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,799** indica que la relación es positiva, entre la comunicación horizontal y la SL el p-valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,513** indica que la relación es positiva.

Tabla 3.

Determinación de las correlaciones

	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
COI	,693**	0	120
Comunicación descendente	,594**	0	120
Comunicación ascendente	,799**	0	120
Comunicación horizontal	,513**	0	120

** . La correlación es significativa

5. DISCUSIÓN

En los últimos años el mundo entero se vio sumergido en una pandemia provocada por el Covid-19, afectando a la población mundial, dentro de ellas a las instituciones públicas y empresas privadas. Acorde a lo anterior, el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la COI y la SL en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc –Bambamarca.

Los resultados obtenidos indican que la COI y la SL tienen p -valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,693** indica que la relación es positiva, Resultados similares a los encontrados por Valenzuela et al (2020), quienes realizaron una investigación titulada Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila, que contó con la participación de 90 colaboradores y llegaron a la conclusión que existe una relación significativa entre COI y la SL con un $P=0.000$ y un Spearman = ,783** y se llegó a la conclusión que al considerar mejoras en la COI se afecta de manera proporcional la SL.

Por otro lado, se encontró que la percepción de los colaboradores en cuanto a la COI y la SL está en nivel alto con un 94.2% para cada variable, en esa línea

En esta investigación se determinó que la COI se encuentra en un nivel alto con un 94.2%; la dimensión comunicación ascendente está en nivel alto con un 79.2%; comunicación descendente en nivel alto con un 83.5%; finalmente la comunicación horizontal en nivel medio con un 79.2%, Bozas et al. (2021), realizó una investigación titulada Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de Covid-19, esta investigación contó con la participación de 382 participantes y se determinó que la percepción es favorable en un 43%; además indican la importancia de este constructo mucho más en tiempos complicados donde se tienen que implementar estrategias para hacer frente a las amenazas y una estrategia que da buenos resultados es la COI; Valenzuela et al. (2020), llegaron a la conclusión que el 90% está satisfecho con la CIO y que al tener una percepción favorable produce en ellos SL.

También se determinó el nivel de SL y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la SL está en un nivel alto con un 94.2%; las condiciones físicas y/o materiales en nivel alto con un 71.7%; los beneficios laborales y/o remunerativos en un nivel alto con un 67.5%; políticas administrativas en un nivel alto con un 80%; las relaciones sociales en nivel alto con un 82.5%; el desarrollo personal en nivel alto con un 76.7%; el desempeño de tareas en nivel alto con un 80.8%; finalmente la relación con la autoridad en nivel alto con un 82.5%; Boada (2019), realizó una investigación titulada Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú, esta investigación contó con la participación de 124 personas y se llegó a la conclusión que la SL está en una nivel 56.5% muy satisfecho, en cuanto a las dimensiones Condiciones de trabajo obtuvieron un puntaje 49.2% muy insatisfecho , la dimensión beneficio económico obtuvo un porcentaje 40.3% muy satisfecho. Pujol y Dabos (2018), indican que es importante trabajar en acciones que propicien satisfacción laboral esto conlleva a otros resultados positivos para la organización como: buen desempeño, identidad labora, compromiso laboral entre otros que ayudan en el logro de los objetivos.

En el desarrollo de esta investigación encontramos algunas dificultades en el recojo de la información, esto debido a las ocupaciones de los colaboradores que participaron en esta investigación, quienes demoraron en el llenado de los cuestionarios.

Finalmente se recomienda a otros investigadores realizar esta investigación en otras organizaciones.

6. LISTA DE REFERENCIAS

- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Revista Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75 - 103. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bozas, V., Sánchez, J. L., Domínguez, J. G., García, Z. Q., & Ugarte, J. V. (2021). Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19. *Revista UVserva*, (12), 186–205. <https://doi.org/10.25009/uvs.vi12.2801>
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Revista El Profesional de La Información*, 29(3), 1–13. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>

- Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista Comuni@cción*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Chiang, M., Hidalgo, J. P., & Gómez, N.. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- John, A. (2020), Comunicación interna e integridad de la información. *Revista Conocimiento, memoria y comunicación globales*, vol. 69 núm. 1/2, págs. 5-6. <https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2019-0064>
- Juárez, F., Hewitt, N., & Avendaño, C. A. (2015). Análisis cuantitativo. *Revista Avances de la Disciplina*, 9 (2), 113-128. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-23862015000200009&lng=en&tlng=es
- Lam, R. M. (2016). La redacción de un artículo científico. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 32(1), 57-69. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892016000100006&lng=es&tlng=es.
- Laport, N., Becker, A., De Sarratea, A., & Ocampo, G. (2010). Vinculación Laboral Flexible: Construcción de Identidad Laboral en Psicólogos Adultos Jóvenes. *Revista Psicoperspectivas*, 9(1), 138-157. http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242010000100008&lng=es&tlng=es.
- Martínez, G., Cortés, M. E, & Pérez, A. C. (2016). Metodología para el análisis de correlación y concordancia en equipos de mediciones similares. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 65-70. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400008&lng=es&tlng=es.
- Martínez, E., Hernández, T., Torres, D., García, M., & Montaña, O. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 5(1), 76-90. <https://doi.org/10.22579/23463910.15>
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Revista Saber*, 27(4), 586-594. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000400009&lng=es&tlng=es.
- Nazar, G. (2012). Identidad de carrera laboral y empleabilidad en directivos de nivel medio en Chile, Región del Bío Bío. *Revista Liberabit*, 18(1), 7-14.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000100002&lng=es&tlng=es.

- Neto, C. F., & Cruz, S. A. (2017). Comunicação interna e comprometimento organizacional: o caso da Autoridade para as Condições do Trabalho. *Revista Sociologia*, 34, 47-72. <https://doi.org/10.21747/08723419/soc34a3>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Oyarvide, H. P., Reyes, E. F., & Montaña, M. R., (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Dominio de la Ciencias*, 3(4), 296-309. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Pineda, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Pujol, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Estudios Gerenciales*, 34 (146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Rojas, P. (2011). La comunicación interna, una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 101-128. <https://doi.org/10.22458/rna.v2i2.375>
- Saavedra, J., & Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sánchez, M., & Nava, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. *Enlace*, 4(3), 1-11. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000300006
- Soler C., Silvio F., & Soler, L.. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 01-06. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=es.
- Soto, C. A. (2019). La facilitación de los procesos de comunicación en la organización: una contribución desde el desarrollo humano al logro de la satisfacción laboral. *Revista Investigación y Desarrollo*, 27 (2), 57-84. <https://doi.org/10.14482/indes.27.2.658.45>
- Silva, R. (2011). La intracomunicación. *Revista Perspectivas*, 28, 91-111. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332011000200005&script=sci_abstract

- Túñez M., Costa C., & Míguez, M. I. (2017) Avances y retos de la gestión de la comunicación en el siglo XXI. Procesos, necesidades y carencias en el ámbito institucional. *Revista Estudios sobre el Mensaje Periodístico* ISSN-e: 1988-2696 <http://dx.doi.org/10.5209/ESMP.59987>
- Valenzuela, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., & 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>
- Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Revista Archivos de cardiología de México*, 72(1), 08-12. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es&tlng=es.
- Veiga., N., Otero., L., & Torres., J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. *InterCambios. Revista Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 7(2), 94-106. <https://dx.doi.org/10.2916/inter.7.2.10>
- Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna. *Revista Management Review*, 3(2). <https://doi.org/10.18583/umr.v3i2.114>