

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON
LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA
ACUNTA PERÚ E.I.R.L, 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
“LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN”**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:
WILDER HEYNER FUSTAMANTE HUAMÁN**

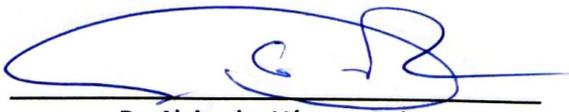
**ASESOR:
DR. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**

**CAJAMARCA - PERÚ
2025**

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: .
WILDER HEYNER FUSTAMANTE HUAMÁN
DNI: 46699255
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de administración – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Departamento Académico:
Contabilidad y Administración
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA ACUNTA PERÚ E.I.R.L, 2023.
6. Fecha de evaluación: 17/06/2025
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 8%
9. Código Documento: oid:::3117: 467700701
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DESAPROBADO

Fecha Emisión: 03/10/2025

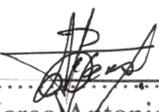
<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
 _____ Dr. Alejandro Vásquez Ruiz DNI: 17824300	 _____ Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

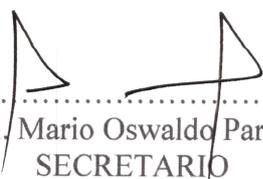
* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

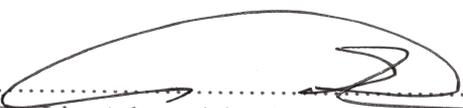
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del Jurado Evaluador designados según Resolución De Decanato N° 257-2024-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el Bachiller Wilder Heyner Fustamante Huamán, denominada: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA ACUNTA PERÚ E.I.R.L, 2023.


.....
Dr. Lic. Adm. Marco Antonio Pajares Arana
PRESIDENTE


.....
Dr. Lic. Adm. Mario Oswaldo Paredes Sánchez
SECRETARIO


.....
Dr. Lic. David Moisés Zavaleta Chimbor
VOCAL


.....
Dr. Lic. Adm. Alejandro Vásquez Ruíz
ASESOR

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo con todo mi corazón a las personas que han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo a lo largo de esta emocionante travesía académica.

A mi amada esposa, agradezco infinitamente tu paciencia, aliento y comprensión durante estos años de estudio. Tu presencia ha sido mi roca, y tu apoyo incondicional me ha impulsado a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles.

A mis queridos padres, gracias por ser mis primeros maestros y por inculcarme desde temprana edad el valor de la educación. Vuestra dedicación y sacrificio han hecho posible que hoy alcance este logro, y estoy profundamente agradecido por todo lo que han hecho por mí.

A mis hermanos, vuestro cariño, ánimo y motivación han sido fundamentales en mi camino hacia la culminación de este proyecto. Vuestra presencia ha llenado mi vida de alegría y significado.

A cada uno de ustedes, gracias por estar a mi lado en cada paso del camino. Esta tesis no solo es el fruto de mi esfuerzo, sino también de vuestro apoyo inquebrantable. Sin vosotros, nada de esto habría sido posible.

Wilder Heyner Fustamante Huamán

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios por su guía, fortaleza y bendiciones a lo largo de este proceso de investigación y redacción de mi tesis. Su presencia ha sido mi fuente de inspiración y consuelo en cada paso del camino.

A mi familia

A mis padres, gracias por ser mi mayor fuente de inspiración y por inculcarme desde pequeño el valor de la educación. Vuestra dedicación y sacrificio han sido fundamentales para que hoy pueda alcanzar este logro. A mis hermanos, su compañía y ánimo me han dado fuerzas para seguir adelante, incluso en los momentos más desafiantes. A mi querida pareja, gracias por ser mi pilar y sostén en cada etapa de este proceso. Tu apoyo incondicional y palabras de aliento han sido mi motivación para no rendirme.

A la Universidad Nacional de Cajamarca

Expreso con gratitud mi profundo agradecimiento a esta gloriosa Institución, por haberme abierto las puertas y permitirme formarme con un profesional. A lo largo de mi tiempo en esta Institución, he sido testigo del compromiso inquebrantable de profesores y personal administrativo, quienes han impartido sus conocimientos y han proporcionado un ambiente propicio para mi crecimiento académico.

A mi asesor

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz por su invaluable guía y apoyo a lo largo de este proyecto.

Gracias Maestro.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTOS	V
ÍNDICE DE CONTENIDO	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN	XI
ABSTRAC	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I	14
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1. Identificación del Problema	14
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. <i>Problema general</i>	17
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	17
1.3. Objetivos	17
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	17
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	17
1.4. Justificación e Importancia de la investigación.....	18
1.4.1. <i>Justificación teórica</i>	18
1.4.2. <i>Justificación práctica</i>	19
1.4.3. <i>Justificación metodológica</i>	19
1.5. Limitaciones de la Investigación.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes Del Problema	21
2.1.1. <i>A Nivel Internacional</i>	21
2.1.2. <i>A Nivel Nacional</i>	23
2.1.3. <i>A Nivel Local</i>	25
2.2. Teorías Científicas Relacionadas al Tema en Estudio	27
2.2.1. <i>Teoría de la Contingencia</i>	27
2.2.2. <i>Teoría de la Satisfacción en el Trabajo de Herzberg</i>	28

2.3.	Bases Teóricas.....	29
2.3.1.	<i>Comunicación Organizacional</i>	29
2.3.2.	<i>Satisfacción Laboral</i>	35
2.4.	Definición de Términos Básicos	37
CAPÍTULO III.....		39
HIPÓTESIS Y VARIABLES		39
3.1.	Hipótesis.....	39
3.1.1.	<i>Hipótesis general</i>	39
3.1.2.	<i>Hipótesis específicas</i>	39
3.2.	Variables.....	39
3.2.1.	<i>Variable independiente.</i>	39
3.2.2.	<i>Variable dependiente.</i>	40
CAPÍTULO IV.....		41
METODOLOGÍA.....		41
4.1.	Tipo y Diseño de Investigación.....	41
4.1.1.	<i>Tipo de la investigación</i>	41
4.1.2.	<i>Diseño de la investigación</i>	41
4.2.	Método de la Investigación	41
4.3.	Población y Muestra.....	42
4.3.1.	<i>Población</i>	42
4.3.2.	<i>Muestra</i>	43
4.4.	Unidad de Análisis	43
4.5.	Operacionalización de las Variables	43
4.5.1.	<i>Variable independiente</i>	43
4.5.2.	<i>Variable dependiente</i>	44
4.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	44
4.6.1.	<i>Técnicas de recolección de datos</i>	44
4.6.2.	<i>Instrumentos de Recolección de Datos.</i>	44
4.6.3.	<i>Validación del instrumento</i>	47
4.7.	Técnicas para el procesamiento y análisis de información	48
4.7.1.	<i>Técnicas para el procesamiento de información</i>	48
4.7.2.	<i>Técnicas para el análisis de información</i>	48

CAPÍTULO V	49
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
5.1. Análisis Interpretación y Discusión de Resultados	49
5.1.1. <i>Análisis Descriptivo de las Variables</i>	49
5.1.2. <i>Análisis Descriptivo de las dimensiones</i>	52
5.1.3. <i>Resultados descriptivos de las variables relacionadas</i>	65
5.2. Prueba de hipótesis	66
5.2.1. <i>Prueba de Normalidad para la Variable en Estudio</i>	66
5.2.2. <i>Contrastación de Hipótesis</i>	67
5.3. Discusión de resultados	73
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	85
Matriz de Consistencia Metodológica	85
Panel Fotográfico	86
Instrumentos de Recolección de Datos	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Colaboradores de Constructora Acunta Perú EIRL-----	42
Tabla 2 Operacionalización de variable independiente -----	43
Tabla 3 Operacionalización de variable dependiente-----	44
Tabla 4 Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional -----	49
Tabla 5 Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral -----	50
Tabla 6 Análisis descriptivo de la dimensión coordinación -----	52
Tabla 7 Análisis descriptivo de la dimensión información -----	54
Tabla 8 Análisis descriptivo de la dimensión contribución-----	56
Tabla 9 Análisis descriptivo de la dimensión confianza -----	57
Tabla 10 Análisis descriptivo de la dimensión actitud -----	59
Tabla 11 Análisis descriptivo de la dimensión motivación-----	61
Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión sentimientos -----	63
Tabla 13 Pruebas de normalidad -----	66
Tabla 14 Descripción de las correlaciones entre las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral -----	67
Tabla 15 Descripción de las correlaciones entre la coordinación y satisfacción laboral -----	68
Tabla 16 Descripción de las correlaciones entre la información y satisfacción laboral -----	70
Tabla 17 Descripción de las correlaciones entre la contribución y satisfacción laboral-----	71
Tabla 18 Descripción de las correlaciones entre la confianza y satisfacción laboral -----	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional -----	49
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral -----	51
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión coordinación -----	53
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión información -----	54
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión contribución -----	56
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión confianza -----	58
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión actitud -----	60
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión motivación -----	61
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión sentimientos -----	63
Figura 10	Resultados descriptivos de las variables relacionadas -----	65

RESUMEN

El propósito principal de esta investigación fue analizar la relación entre la comunicación organizacional de la empresa Constructora Acunta Perú EIRL y el nivel de satisfacción laboral de sus empleados. Se formuló una hipótesis que sugiere que existe una relación significativa entre estos dos aspectos. Para recopilar datos, se utilizó un cuestionario que consta de 17 preguntas relacionadas con la comunicación organizacional, evaluadas a través de una escala de Likert, considerando las cuatro dimensiones definidas en el marco de variables operativas. Asimismo, se empleó un cuestionario de 16 preguntas basado en una escala de Likert para medir la satisfacción laboral, considerando tres dimensiones en el marco de variables operativas. Estos datos se sometieron a la escala de Baremos para su procesamiento. El diseño de la investigación se clasificó como correlacional, ya que se centró en explorar las relaciones entre las variables y sus resultados, más allá de simplemente describir conceptos. La población objetivo consistió en 50 empleados de la Empresa Constructora Acunta Perú, y se aplicó el cuestionario a todos ellos, lo que se conoce como una muestra censal. Los resultados de la prueba de hipótesis indicaron un nivel de significación de 0.00, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa: existe una correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Constructora Acunta Perú EIRL, lo que sugiere que un mayor nivel de comunicación organizacional se relaciona con una mayor satisfacción laboral entre los colaboradores de la empresa.

Palabra clave: Comunicación organizacional, Satisfacción laboral, coordinación, información, contribución, confianza, actitud, motivación, sentimientos.

ABSTRACT

The main purpose of this research was to analyze the relationship between the organizational communication of Constructora Acunta Peru EIRL and the level of job satisfaction among its employees. A hypothesis was formulated suggesting that there is a significant relationship between these two aspects. To gather data, a questionnaire consisting of 17 questions related to organizational communication was used, evaluated using a Likert scale, taking into account the four dimensions defined in the framework of operational variables. Additionally, a questionnaire with 16 questions based on a Likert scale was employed to measure job satisfaction, considering three dimensions within the framework of operational variables. These data were subjected to the Baremos scale for processing. The research design was classified as correlational, as it focused on exploring the relationships between variables and their outcomes, beyond merely describing concepts. The target population consisted of 50 employees of Constructora Acunta Peru, and the questionnaire was administered to all of them, which is known as a census sample. The results of the hypothesis test indicated a significance level of 0.00, leading to the acceptance of the alternative hypothesis: there is a correlation between organizational communication and job satisfaction among the employees of Constructora Acunta Peru EIRL, suggesting that a higher level of organizational communication is related to greater job satisfaction among the company's collaborators.

Keywords: Organizational communication, Job satisfaction, coordination, information, contribution, trust, attitude, motivation, feelings.

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional es un aspecto fundamental en el funcionamiento de cualquier empresa u organización. Se refiere al proceso de intercambio de información, ideas, opiniones y conocimientos entre los miembros de la organización, tanto a nivel interno como externo. La calidad de la comunicación puede influir significativamente en diversos aspectos de la vida laboral, incluida la satisfacción laboral de los empleados.

La presente investigación tiene el propósito de determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL. 2023, la cual se aborda mediante los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, se describe la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos de estudio, la justificación teoría, práctica y académica, así como las limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, se describe el Marco Teórico, en donde se expone los antecedentes de la investigación, las bases legales, las bases teóricas que sustentan la investigación, se describen las bases conceptuales y se definen los términos básicos.

En el Capítulo III, se presenta las hipótesis y variables, se propone la hipótesis general y específicas, planteamientos para determinar la validez y consistencia del estudio.

En el Capítulo IV, Metodología de la Investigación, se describe el tipo, nivel, diseño y método de investigación; población, muestra, la operacionalización de las variables, los instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento de datos.

En el Capítulo V, resultados y discusión, se describe el análisis e interpretación de los resultados, prueba hipótesis y discusión de resultados.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas utilizadas y anexos que se consideraron de importancia para la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del Problema

A nivel internacional, considerando países desarrollados como EE. UU., se observó que entre los años 1995 y 2000, el nivel de satisfacción laboral disminuyó del 58.6% al 50.7%. Esto resulta sorprendente, dado que durante ese período hubo un crecimiento económico y aumentos salariales. Sin embargo, los jefes han tendido a asignar una mayor carga de trabajo a los empleados con el objetivo de aumentar la productividad y acelerar los tiempos de entrega para las empresas. Esta situación ha generado sentimientos negativos entre los trabajadores, como la falta de libertad para desenvolverse naturalmente en sus tareas y la frustración debido a que, a pesar de trabajar en menor tiempo del asignado, no logran alcanzar resultados óptimos.

Estas circunstancias generan insatisfacción en los empleados, ya que los elementos que están detrás de la reciente reducción en la satisfacción laboral provienen de los intentos de los empleadores por incrementar la productividad mediante el aumento de la carga de trabajo de los empleados y la reducción de los plazos de entrega.

En la actualidad, uno de los principales desafíos que enfrentan las empresas es la mala comunicación. Resulta extraño que esto suceda en un momento histórico caracterizado por una hiper conectividad y facilidades de comunicación. Sin embargo, tener los medios para establecer una comunicación bidireccional no garantiza que se esté aprovechando adecuadamente. Hablar no siempre implica una comunicación efectiva, y escuchar no es lo mismo que realmente prestar atención y comprender. Estas sutiles diferencias pueden tener un impacto significativo en la comunicación en el entorno laboral.

La falta de una comunicación efectiva puede afectar las relaciones entre gerentes y empleados, así como entre colegas. Esto puede generar altos niveles de negatividad, frustración y, en última instancia, reducir la productividad. A pesar de la disponibilidad de recursos de

comunicación, si no se aborda adecuadamente este desafío, pueden surgir problemas que afecten el buen funcionamiento de la empresa.

En Perú, la mayoría de las empresas no valoran la comunicación organizacional interna como un factor fundamental para el éxito. A pesar de contar con excelentes estrategias, si estas no se comunican de manera efectiva a todos los miembros de la organización para que compartan un objetivo común, el éxito no será alcanzado. Lamentablemente, se observa un notable descuido hacia la comunicación interna y existe una percepción equivocada de su importancia. Se tiende a considerar que se trata solo de proporcionar información a los empleados, cuando en realidad implica influirse mutuamente, relacionarse e interactuar.

En muchas empresas, no se da la debida importancia a contar con un área dedicada a la comunicación corporativa, a diferencia de otros países donde esta función se considera de tanta relevancia que existen vicepresidencias específicas para ello. Esta realidad fue mencionada en un artículo de Gestión.

En el ámbito local, específicamente en la región de Cajamarca, muchas personas que trabajan en empresas privadas laboran más de las 8 horas diarias establecidas. Esta situación genera un entorno laboral desfavorable y provoca niveles negativos de satisfacción en su trabajo, lo que, a su vez, afecta la productividad. Cabe destacar que las condiciones de trabajo adecuadas y mayores ingresos económicos tienen un impacto positivo en la satisfacción laboral en este entorno. En la actualidad, tanto la satisfacción laboral como la comunicación organizacional son aspectos importantes para cualquier empresa. Los miembros de la organización deben entender que una comunicación efectiva es fundamental, ya que tiene un impacto directo en el nivel de satisfacción laboral.

En el caso específico de la empresa Constructora Acunta E.I.R.L, como cualquier empresa de hoy en día, busca la excelencia y el perfeccionamiento del colaborador en su desempeño laboral. Sin embargo, existe una deficiencia en la comunicación organizacional

interna porque los colaboradores en muchas ocasiones no tienen la suficiente confianza para expresar lo que sienten, hay temor a decir lo que realmente desean y no informan de los problemas laborales que puedan existir en el día a día, cuando cometen algún error no lo dicen por miedo al reclamo de los jefes. Así mismo estos errores se cometen por la falta de coordinación entre compañeros, ya que en muchas ocasiones asumen y suponen sin consultar a sus compañeros una tarea encomendada que se interrelaciona entre áreas, existe incoherencia entre lo que dicen y lo que hacen.

La falta de ejecución adecuada del trabajo y el incumplimiento de los estándares establecidos llevan a que los colaboradores se sientan insatisfechos con los resultados obtenidos. El esfuerzo que dedican para enfrentar las dificultades en su desempeño laboral no se traduce en los resultados esperados, lo que genera actitudes negativas como la falta de compromiso con la organización, la falta de identificación e involucramiento en las actividades realizadas. Esta falta de motivación se agrava debido a la ausencia de reconocimiento y apoyo por parte de sus compañeros. Como resultado, los colaboradores experimentan sentimientos de frustración y perciben una falta de empatía entre ellos. Estas condiciones en el ambiente laboral no son favorables, dado que el recurso humano es el factor más crucial para el éxito de la empresa. Cuando los colaboradores están insatisfechos, su desempeño se ve afectado, lo que a su vez repercute negativamente en la productividad de la empresa.

En base a lo expuesto anteriormente se ha establecido trabajar con la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. Lo que además de perfeccionar la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, ayudaría a optimizar la coordinación de sus funciones, incorporar a su cultura valores de trabajo en equipo, de tal manera que fortalezca los lazos de compañerismo, capacidad de afrontar cambios asegurando que sus colaboradores desarrollen capacidades y motivación requeridas con el fin de conseguir un alto nivel de productividad, que el desempeño y esfuerzo del colaborador concuerde con los resultados obtenidos.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión coordinación de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión información de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión contribución de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión confianza de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la dimensión coordinación de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.
- Establecer la relación entre la dimensión información de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.
- Establecer la relación entre la dimensión contribución de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

- Establecer la relación entre la dimensión confianza de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

1.4. Justificación e Importancia de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación se sustenta en una sólida base teórica, basada en múltiples aportes académicos relacionados con las variables clave de este estudio: comunicación organizacional y satisfacción laboral. Estas variables han sido ampliamente estudiadas en el campo de la administración y las ciencias sociales, debido a su impacto en la productividad y el bienestar de los empleados. A partir de teorías de la comunicación y modelos de satisfacción laboral, esta investigación busca profundizar en la interrelación entre ambos conceptos, destacando cómo una comunicación eficaz puede contribuir a un ambiente laboral más positivo y, en consecuencia, mejorar el desempeño individual y colectivo.

El propósito de este estudio es ampliar el conocimiento existente sobre la comunicación organizacional, enfocándose en su rol como un factor determinante del rendimiento laboral y como un indicador clave del éxito empresarial. Además, se espera que los resultados obtenidos no solo corroboren la relación entre las variables, sino que también ofrezcan nuevas perspectivas sobre cómo la optimización de los canales de comunicación puede ser una estrategia eficaz para aumentar la satisfacción de los trabajadores en empresas del sector de la construcción.

Finalmente, el estudio no solo tendrá implicaciones para la gestión organizacional de Acunta Perú E.I.R.L., sino que sus conclusiones podrán integrarse al campo de las ciencias económicas y administrativas, proporcionando un marco teórico y práctico para futuras investigaciones y para el desarrollo de políticas organizacionales que mejoren la comunicación interna y, con ello, la satisfacción laboral.

1.4.2. Justificación práctica

El estudio sobre la comunicación organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la empresa constructora Acunta Perú E.I.R.L., 2023, resulta de gran relevancia práctica porque proporciona herramientas y estrategias para optimizar los flujos de comunicación interna. La adecuada transmisión de información y el fortalecimiento de los canales de comunicación permiten mejorar la coordinación de actividades, aumentar la eficiencia y reducir los malentendidos entre el personal.

En el contexto de la construcción, donde la coordinación y la ejecución eficiente de tareas son fundamentales, una comunicación deficiente puede generar errores, retrasos y conflictos que afecten directamente los resultados de los proyectos. Este estudio no solo identificará los problemas de comunicación, sino que también ofrecerá recomendaciones concretas para fomentar un entorno laboral más armonioso, lo que repercutirá en una mayor satisfacción de los empleados.

Una comunicación organizacional efectiva puede incidir en un mejor clima laboral, lo cual impacta en la retención de talento, la productividad y el cumplimiento de los objetivos corporativos. Además, este trabajo brindará a los directivos de Acunta Perú E.I.R.L. datos valiosos para la toma de decisiones en cuanto a políticas de recursos humanos y desarrollo organizacional, contribuyendo al éxito sostenido de la empresa.

1.4.3. Justificación metodológica

El fundamento metodológico de este estudio se encuentra sólidamente respaldado por el empleo de un instrumento meticulosamente validado y de alta confiabilidad. Esta elección estratégica permitió indagar de manera precisa en la interconexión entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, abriendo una ventana de entendimiento sobre su relación intrínseca.

La selección y uso riguroso de un instrumento validado no solo asegura la calidad y veracidad de los datos recopilados, sino que también establece una base comparativa con investigaciones previas y futuras. Al implementar un enfoque metodológico sólido, los resultados obtenidos en esta investigación no solo aportan entendimiento en el contexto particular estudiado, sino que se convierten en un recurso valioso para futuras investigaciones que aborden temáticas similares.

Además, la trascendencia de esta investigación va más allá de sus hallazgos inmediatos. Las conclusiones derivadas de este estudio enriquecen el campo de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, al proporcionar una nueva perspectiva respaldada por un análisis riguroso. Como resultado, este trabajo se erige como un punto de partida sólido para investigaciones posteriores que busquen profundizar en esta dinámica o replicar el estudio en diferentes contextos, enriqueciendo la comprensión global de estos aspectos esenciales en el entorno laboral.

1.5. Limitaciones de la Investigación

- La cooperación limitada para brindar información por parte de los trabajadores de la empresa.
- El factor económico es otra limitante para efectuar esta investigación acorde a las exigencias actuales y buscar una mayor profundidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Del Problema

2.1.1. A Nivel Internacional

Vásquez (2018), en su tesis titulada "*Correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral percibida por un grupo de colaboradores del área de informática en una empresa de tecnología*", presentada para optar al título de Psicóloga Industrial en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar (Guatemala de la Asunción, Guatemala), abordó una investigación detallada en torno a la relación entre estos factores clave en el entorno laboral, teniendo como objetivo conocer si existe correlación estadísticamente significativa entre comunicación organizacional y satisfacción laboral percibida por un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática. Para el estudio se tomó una muestra que estuvo compuesta por 20 colaboradores, que corresponden al 15% de los empleados de sexo masculino entre 18 a 41 años que laboran en una empresa de tecnología. Para recopilar los datos en la presente investigación, se utilizaron dos instrumentos que sirvieron para evaluar la comunicación organizacional y otro para medir la satisfacción laboral. Los instrumentos fueron aplicados de forma individual con un tiempo aproximado de 20 minutos. La investigación contó con un enfoque cuantitativo no experimental. En los resultados, según el objetivo del estudio, se determinó que existe una correlación negativa moderada estadísticamente significativa entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática. Además, en cuanto a la comunicación interna, se concluyó que el 0.64% de los sujetos de estudio se encuentran de acuerdo con el tipo de comunicación interna de la empresa siendo está una comunicación fluida.

Ocon, Ramírez y Flores (2017), en su artículo titulado "*Nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo: evidencia desde México*", publicado en la Revista Internacional Administración & Finanzas de la Universidad Autónoma de Baja California (México), tuvieron como propósito el analizar el compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en el contexto de un hotel en Ensenada, México. Metodológicamente es un estudio correlacional no experimental, con la aplicación de un diseño de investigación de campo donde el 60% de la población de empleados del hotel. La técnica empleada fue la aplicación de un cuestionario formado por 74 preguntas en escala Likert, se determinó su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.86. Los resultados señalan que la comunicación organizacional tiene una mayor relación con el compromiso organizacional, siendo sus variables de comunicación con los supervisores y la integración organizacional de las más destacadas en su relación expresada por los trabajadores de la empresa.

Ganchozo y Moreira (2021), en su tesis titulada "*Comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores de la Emmap-ep de los cantones Tosagua y Junín*", elaborada como requisito para obtener el título de Ingeniero Comercial con mención en Administración Pública en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (Calceta, Ecuador), plantearon como objetivo analizar la incidencia que ejerce la comunicación organizacional en los servidores públicos de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín para la mejora de la satisfacción laboral. Para el cumplimiento de la indagación se realizó una entrevista al gerente general donde se logró conocer la situación actual de la comunicación organizacional de todo el personal que labora en las distintas áreas de la institución. De igual forma, la encuesta fue aplicada a 17 servidores públicos de los dos cantones tanto de Tosagua y de Junín, cuyos resultados relevantes indicaron que; el 71%, de las evaluaciones no se

realizan constantemente sobre la satisfacción laboral interna y comunicación organizacional, además el 59% señaló que son deficientes los canales de comunicación, también un 47%, manifestaron que, existe poca confianza entre el personal que labora en la empresa. Al final de la investigación se pudo concluir que es importante que la institución establezca un plan de comunicación más efectivo para mitigar estos problemas que afectan directamente a todo el personal.

2.1.2. A Nivel Nacional

Castillo (2018), en su tesis titulada "*Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016*", presentada para obtener el título de Licenciada en Administración en la Facultad de Ciencias de Gestión de la Universidad Autónoma del Perú (Lima, Perú), tuvieron como objetivo, determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC, Lima – 2016. En el contexto de la investigación, el diseño fue correlacional, este tipo de diseño va más allá de la descripción de conceptos, siendo su principal interés en examinar relaciones entre variables o sus resultados. La población estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones, los cuales son una muestra censal a quienes se aplicó el cuestionario. En la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables es 0.00, la cual permitió aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que sí existe correlación entre ambas variables, de tal manera que, a mayor comunicación organizacional, mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

Llanos (2019), en su tesis de grado para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología, Facultad de Humanidades, de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, titulada "*Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018*", desarrollaron una investigación de

diseño no experimental de corte transversal. El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre los estilos de comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018. La investigación se realizó con la participación de 214 trabajadores. Para identificar los estilos de comunicación organizacional, se aplicó el Cuestionario de estilos de comunicación, validada en estudios similares. Luego del análisis de los resultados, se encontró que existe relación significativa los estilos de comunicación organizacional y la satisfacción laboral, también se halló que más de la mitad de la muestra utiliza el estilo de comunicación horizontal, y también se halló que no existe relación entre las variables sociodemográficas como sexo, edad y área de trabajo con las variables estilos de comunicación organizacional ni con la variable satisfacción laboral.

Miranda, Araujo y Cisneros (2020), en su tesis titulada " *Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020*", presentada para obtener el título de Licenciada en Administración en la Escuela Profesional de Administración (Pucallpa, Perú), presentaron como objetivo determinar la influencia que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. Fue una investigación de tipo aplicada, con un nivel no experimental y diseño descriptivo correlacional, su población fue 102 trabajadores y su muestra fue 50 individuos de la sede de estudio, para la recolección de los datos usó la técnica de la encuesta y sus instrumentos fueron dos cuestionarios. En los hallazgos descriptivos se tuvo que el 78% de trabajadores sostuvieron que la comunicación organizacional es eficiente y que el 72% de trabajadores afirmaron que la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria es regular, en los resultados inferenciales se tuvo la aceptación de la hipótesis general con Rho de 0.556 cuya correlación fue positiva moderada

y un el Sig. de 0.000 menor de 0.05, estableciendo que si existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

2.1.3. A Nivel Local

López (2020), en su tesis de maestría titulada "*Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los centros de educación técnico productivo Arnulfo Romero de San Ignacio y Neftalí Carbajal de Chota*", presentada para obtener el grado de Maestro en Ciencias con mención en Administración y Gerencia Empresarial en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca (Cajamarca, Perú), tuvo como objetivo, hallar la relación existente entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en los centros de educación técnico productivo Arnulfo Romero de San Ignacio y Neftalí Carbajal de Chota. Para el trabajo, la comunicación organizacional es entendida como el medio que permite la interacción entre los docentes, administrativos y el nivel directivo, a fin de establecer, como esta variable influye en los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores. La comunicación organizacional es entendida en la investigación como el medio que permite la transmisión e implementación de las políticas, normativa, planes, objetivos y acciones que los trabajadores deben cumplir en respuesta a lo que establecen los niveles directivos/jerárquicos de las instituciones de educación técnico productiva, dicha variable ha sido correlacionada con los niveles de satisfacción laboral. Para este trabajo se han utilizado los cuestionarios de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y de Comunicación Organizacional de Portugal. Los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico nos permitieron validar la hipótesis general en la que sí existe correlación directa y significativa entre comunicación organizacional y satisfacción laboral.

Sisniegas (2020), en su trabajo de investigación titulado "*Relación entre comunicación organizacional interna y compromiso organizacional, 2010-2019: una revisión sistemática*",

presentado para optar al grado de Bachiller en Administración en la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte (Cajamarca, Perú), presentó como objetivo realizar una revisión sistemática de documentos publicados que informen de la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, además de conocer los beneficios de desarrollar las variables de estudio en las empresas, y también que otros factores afectan al logro del compromiso organizacional. Además, incluyendo información en (3) idiomas diferentes para obtener mejores resultados. De los 22 documentos estudiados, la mayoría muestran como resultado que cuando se trabaja y se aumenta la comunicación organizacional, los trabajadores desarrollan mejor su nivel de compromiso con la organización, respondiendo a la primera pregunta de investigación, coligiendo además que, si se mejora la comunicación dentro de la empresa, mediante retroalimentación e ideas de mejora, posteriormente se mejora la etapa de compromiso en los empleados. Además, en la mayoría de los documentos analizados, se encuentra una relación positiva entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, varios documentos no toman el nombre de comunicación organizacional interna como variable, sino toman el nombre de comunicación interna o comunicación institucional, pero en la redacción de resultados y conclusiones indican y tienen el propósito de resaltar la importancia de que los empleados deban estar informados sobre los cambios, nuevos proyectos y sobre lo que no conocen de la empresa.

Núñez (2021), en su tesis titulada "*Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019*", presentada para optar al título profesional de Licenciada en Psicología en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada del Norte (Cajamarca, Perú), tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019. Dicho estudio fue de tipo cuantitativa -

descriptiva y de diseño correlacional, no experimental y de corte transversal, se tomó en cuenta una muestra censal de 41 colaboradores de la empresa. Los instrumentos de medición utilizados fueron la escala de Comunicación Organizacional C-O de Portugal (1999) y de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (2005). El análisis estadístico se realizó en la plataforma virtual SPSS versión 0.25. Los resultados indican que existe una correlación directa entre las variables [$\rho = .522$; p -valor = <0.05]. Asimismo, respecto a las dimensiones se encontró una relación y directa entre dimensión de Comunicación Ascendente y Satisfacción Laboral [$\rho = .517$; p -valor <0.05], además de una relación moderada e indirecta entre la Comunicación Descendente y Satisfacción Laboral [$\rho = -.390$; p -valor <0.05]. Respecto a la dimensión de Comunicación Horizontal con Satisfacción Laboral, se encontró una correlación moderada [$\rho = .332$; p -valor <0.05]. Concluyendo que existe una correlación directa y estadísticamente significativa entre las variables de la comunicación organizacional y satisfacción laboral.

2.2. Teorías Científicas Relacionadas al Tema en Estudio

2.2.1. Teoría de la Contingencia

La teoría de contingencias nació a partir de una serie de investigaciones llevadas a cabo por Robert Drazin, Andrew H. Van de Ven, Lawrence, Lorsh y Henry Mintzberg para verificar cuáles son los modelos estructurales organizacionales más eficaces en determinados tipos de empresas. La teoría de la contingencia sostiene que la comunicación organizacional está influenciada por el contexto y las características específicas de una organización. En lugar de buscar un enfoque universalmente efectivo para la comunicación, esta teoría propone que las estrategias de comunicación deben adaptarse a las circunstancias particulares de cada organización.

La teoría de la contingencia reconoce que no todas las organizaciones son iguales y que diferentes factores, como el tamaño, la estructura, la cultura y el entorno, pueden influir en cómo se comunica y se procesa la información dentro de una organización.

Esta teoría enfatiza la importancia de comprender y tener en cuenta el contexto organizacional al diseñar estrategias de comunicación. Lo que puede funcionar en una organización podría no ser efectivo en otra debido a sus características únicas. Por lo tanto, la comunicación organizacional debe ser adaptable y flexible para satisfacer las necesidades y circunstancias específicas de cada organización.

En resumen, la teoría de la contingencia destaca la importancia de adaptar las estrategias de comunicación a las características y circunstancias particulares de cada organización, reconociendo que no existe una solución única y universalmente efectiva para la comunicación organizacional.

2.2.2. Teoría de la Satisfacción en el Trabajo de Herzberg

La teoría de la satisfacción en el trabajo de Herzberg, también conocida como la teoría de los dos factores, fue propuesta por Frederick Herzberg en la década de 1950. Esta teoría sugiere que existen dos conjuntos de factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados: los factores higiénicos y los factores motivacionales.

Los factores higiénicos están relacionados con el entorno de trabajo y las condiciones de empleo. Incluyen elementos como el salario, las políticas de la organización, las relaciones laborales, las condiciones físicas del trabajo y la seguridad laboral. Según Herzberg, estos factores son necesarios para evitar la insatisfacción laboral, pero no generan satisfacción por sí mismos. Si los factores higiénicos son deficientes, los empleados pueden sentir insatisfacción laboral, pero su presencia en niveles adecuados no necesariamente genera satisfacción duradera.

Por otro lado, los factores motivacionales están relacionados con el contenido del trabajo y el crecimiento personal. Incluyen elementos como el reconocimiento, la responsabilidad, las oportunidades de desarrollo, el logro y el avance profesional. Herzberg argumenta que estos factores son los que realmente generan satisfacción laboral y están relacionados con el sentido de logro y la satisfacción intrínseca en el trabajo.

Según la teoría de Herzberg, la satisfacción laboral se logra a través de la presencia de factores motivacionales en el trabajo, mientras que la ausencia o deficiencia de factores higiénicos puede conducir a la insatisfacción laboral. Por lo tanto, mejorar la satisfacción laboral implica no solo abordar los factores higiénicos para evitar la insatisfacción, sino también enfocarse en los factores motivacionales para promover la satisfacción y el compromiso de los empleados.

En resumen, la teoría de la satisfacción en el trabajo de Herzberg propone que la satisfacción laboral es influenciada por dos tipos de factores: los factores higiénicos, que evitan la insatisfacción, y los factores motivacionales, que generan satisfacción. Para lograr una satisfacción laboral duradera, es necesario abordar tanto los factores higiénicos como los motivacionales en el entorno de trabajo.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Comunicación Organizacional

2.3.1.1. Definición.

La comunicación organizacional es un concepto ampliamente estudiado en la literatura académica y se puede definir como el proceso mediante el cual las organizaciones establecen, mantienen y coordinan las relaciones con sus distintos públicos internos y externos, con el fin de lograr sus objetivos y metas de manera eficiente y efectiva.

Según Robbins y Coulter (2019), "La comunicación organizacional es el proceso de intercambio de información y significado entre individuos dentro de una organización, con el

objetivo de alcanzar metas comunes y facilitar la coordinación y el control en el entorno empresarial".

De acuerdo con Cheney y otros. (2014), "la comunicación organizacional se refiere al proceso a través del cual las organizaciones crean, transmiten y coordinan información para alcanzar sus objetivos estratégicos y operacionales".

Según Guzmán (2012), sostiene que: "La comunicación es el proceso por el cual se transmite información, sentimientos, pensamientos, y cualquier otra cosa que pueda ser compartida".

Entonces, resumiendo lo mencionado por algunos autores, la comunicación organizacional se puede definir como los canales y formas de comunicación que se producen dentro de las organizaciones, ya sean empresas, instituciones académicas, organizaciones no lucrativas u organismos gubernamentales. Es preciso acotar que se incluye tanto la comunicación al interior de la organización como la comunicación hacia el público externo.

La comunicación organizacional se centra en gran medida en la construcción de relaciones y la interacción con los miembros internos de la organización y los públicos externos interesados.

2.3.1.2. Importancia de la Comunicación Organizacional.

Según Deetz (2001), "la comunicación organizacional es esencial para el buen funcionamiento de las empresas, ya que facilita la coordinación entre los miembros, promueve la cohesión del equipo de trabajo y contribuye al logro de los objetivos organizacionales". En esta cita, el autor destaca que la comunicación organizacional es un elemento esencial para el éxito y funcionamiento adecuado de las empresas, al facilitar la coordinación entre los miembros del equipo, promover la cohesión y contribuir al logro de los objetivos de la organización.

Saló (2005), afirma que: “La comunicación organizacional es de vital importancia para la gestión de la comunicación la cual depende de la función directiva y de las estrategias, políticas, misión y objetivos de la organización.” La importancia de la comunicación organizacional se fundamenta en:

- Incrementar y fomentar la cultura de la organización.
- La creación de nuevos instrumentos y métodos de trabajo.
- Una definición precisa y cualitativa de los puestos, tareas y funciones.
- Fomentar la integración de todos los miembros de la organización.
- La adaptación permanente a los cambios y a la toma de decisiones.
- Una buena estrategia de aplicación a partir de los responsables a todos los niveles de actuación.
- Asegurar la calidad total.
- El conocimiento de las culturas que la componen.
- Asegurar la gestión, el trato y la difusión de los sistemas de información y de comunicación.
- El uso de unos medios adecuados.

2.3.1.3. Tipos de Comunicación Organizacional.

A) La comunicación descendente.

Esta comunicación se caracteriza por involucrar mensajes relacionados con órdenes, mandatos, preguntas, políticas organizacionales, motivación y evaluación. Es conocida por fluir desde los niveles superiores de la jerarquía organizacional hacia los niveles inferiores, siendo dirigida desde los "altos mandos" de la organización hacia los niveles más bajos.

Este tipo de comunicación ofrece ciertas ventajas, ya que mantiene una estructura disciplinada y jerárquica en la organización, lo que garantiza una mayor eficiencia debido a que las instrucciones y la información provienen de fuentes de mayor nivel. Sin embargo,

también presenta desventajas, como la posibilidad de que el mensaje se distorsione al pasar por diferentes niveles de la organización.

B) La comunicación ascendente.

En este caso, la información y los mensajes tienen su origen en niveles inferiores de la jerarquía organizacional. Este tipo de comunicación se destaca por promover la retroalimentación y la expresión de opiniones. Además, contribuye al fortalecimiento de la confianza, lo que a su vez mejora las relaciones entre empleados y directivos. Sin embargo, presenta ciertas desventajas, como la posibilidad de que el mensaje sea ignorado con facilidad, el riesgo de que el mensaje se distorsione o el retraso y la lentitud con la que la información viaja en dirección ascendente.

La comunicación ascendente se compone de los mensajes que los colaboradores transmiten a los miembros superiores de la organización. Esta forma de comunicación se manifiesta en mensajes que incluyen asesoramiento, preguntas, consultas sobre tareas diarias, sugerencias, opiniones, reuniones e incluso quejas.

C) La comunicación horizontal.

La comunicación horizontal implica el intercambio de información entre personas, divisiones, departamentos o unidades dentro del mismo nivel jerárquico de una organización. Una ventaja significativa es que ayuda a reducir malentendidos entre los departamentos que colaboran en un mismo proyecto, lo que a su vez aumenta la eficiencia y la productividad. Además, facilita el trabajo en equipo, fomentando la satisfacción laboral y la motivación. No obstante, una desventaja de este tipo de comunicación es que puede resultar difícil para los altos mandos controlar el flujo y la calidad de la información.

Por consiguiente, observamos que hay diversas formas de gestionar la comunicación interna, y cada una de ellas debe ser implementada dentro de una estrategia que sea lo más completa y eficiente posible.

El éxito y la eficacia de la comunicación interna dependen en gran medida de estas estrategias implementadas. Es fundamental comprender la importancia de este tipo de comunicación en el entorno organizacional y cómo generarla de manera óptima para lograr los mejores resultados.

La comunicación interna juega un papel clave en el fortalecimiento de la cohesión y la sinergia entre los miembros del equipo, lo que conduce a un ambiente laboral más armonioso y productivo. Además, facilita la transmisión efectiva de objetivos, metas y valores de la organización, lo que favorece la alineación de todos los empleados hacia un propósito común.

Para generar una comunicación interna eficiente, es vital emplear diferentes canales de comunicación que se adapten a las necesidades y preferencias de los colaboradores. Estos canales pueden incluir reuniones periódicas, boletines informativos, plataformas de comunicación digital, entre otros. Asimismo, se debe fomentar una cultura abierta y receptiva que aliente el intercambio de ideas y la retroalimentación constante.

Al promover una comunicación interna efectiva, se logra un ambiente laboral más cohesionado, donde los empleados se sienten valorados y escuchados, lo que a su vez se traduce en un mayor compromiso y satisfacción laboral. De esta manera, la comunicación interna se convierte en un pilar fundamental para el éxito y la prosperidad de cualquier organización.

2.3.1.4. Dimensiones.

No hay un consenso entre los autores en cuanto a las dimensiones de la comunicación organizacional, sin embargo, para efectos de esta investigación, se han tomado las dimensiones propuestas por Ansedo (Citado por Castillo, 2018) quien menciona que existen las siguientes dimensiones relacionadas a la comunicación organizacional.

A) Coordinación.

La coordinación de tareas se puede evidenciar cuando los líderes de cada área realizan reuniones cada cierto tiempo para decidir cómo mejorarán cada una de sus áreas para lograr los objetivos en común que tiene la empresa.

- ***Indicadores de coordinación***

- ***Integración***: Hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo.
- ***Participación***: Compartir, tener las mismas opiniones, ideas, etc. que otra persona. Participa de sus pareceres.

B) Información.

Esta función hace referencia a intercambiar información o datos de cada área diferente, esto con el fin de lograr las metas y objetivos en común.

- ***Indicadores de información***

- ***Intercambio de información***: Es el intercambio de datos propios de departamentos distintos, llevado a cabo para conseguir metas comunes.
- ***Mensajes***: El mensaje es la información total que el emisor ha codificado para transmitir por medio del habla, gestos, escritura, pintura, movimientos corporales, señales de humo o banderas, etc., y que será captada por el receptor.

C) Dimensión contribución.

Contribuir a resolver conflictos es de suma importancia, pues su objetivo es generar un clima favorable en el que las relaciones humanas funcionen de manera óptima.

- ***Indicadores de contribución***

- ***Solución***: Hacer un problema, duda, dificultad o algo que los entrena dejen de existir. Ej.: Las riñas se solucionan hablando.
- ***Valores***: Cualidades positivas para desarrollar una determinada actividad.

D) Dimensión confianza.

La falta de confianza personal, es un problema que se evidencia cuando los superiores jerárquicos no tienen confianza en los colaboradores para informar lo que sucede en la organización. La información se vea obstruida ya que no se informa a todos los miembros de los acontecimientos en la organización, ya sean buenos o malos.

- *Sugerencia*: Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.
- *Veracidad*: Que dice, usa o profesa siempre la verdad.

2.3.2. Satisfacción Laboral

2.3.2.1. Definición.

Robbins y Judge (2009), definen el término satisfacción en el trabajo como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables.

2.3.2.2. Importancia de la Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral es importante porque es la materia de la que está hecha una experiencia como empleados favorables. Si los empleados sienten que su experiencia en la empresa es positiva, de una manera realista y asumiendo las fricciones que pueden haberse producido por el camino, eso significa al menos dos cosas:

Los empleados que están satisfechos ayudan voluntariamente al resto de sus compañeros de trabajo y cooperan con la organización, respetan las reglas. Ponen su mayor esfuerzo para resolver una crisis. Para ellos, su organización es lo primero. No acuden a la oficina solo por dinero sino creen en las metas y objetivos del negocio. Los empleados satisfechos tienden a ajustarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en

momentos de frustración. Los empleados que no están satisfechos con su trabajo comúnmente encuentran problemas a cada paso que dan.

2.3.2.3. Consecuencias de la Insatisfacción Laboral.

La insatisfacción laboral es un sentimiento negativo que algunos trabajadores tienen hacia su puesto de trabajo. Puede estar causada por distintos factores como unas malas condiciones laborales o una falta de oportunidades de desarrollo profesional, entre otros.

Algunas de sus consecuencias pueden ser un aumento del absentismo laboral, la pérdida de talento o una disminución en el rendimiento de la empresa.

Para combatir la insatisfacción laboral, es necesario diseñar planes de formación, proporcionar feedback a los trabajadores y garantizar un buen clima laboral.

2.3.2.4. Dimensiones.

A) Actitud.

Robbins (2009), explica que “Una persona tiene miles de actitudes, pero el comportamiento organizacional reclama nuestra atención para un número muy limitado de aquellas que se relacionan con el trabajo, las cuales son evaluaciones positivas o negativas que los empleados tienen acerca de ciertos aspectos de su ambiente de trabajo”.

- ***Indicadores de actitud***

- ***Compromiso organizacional:*** El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.
- ***Involucramiento:*** Mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa.

- **Identificación:** Se define como el involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza. Los empleados con mucha identificación sienten pasión por su trabajo y una conexión profunda con su empresa; los empleados sin identificación aportan tiempo, pero no energía o atención en su trabajo.

B) Motivación.

Chiavenato (2006), afirma que: “Las personas están motivadas por ciertas necesidades que logran satisfacer en los grupos sociales en que interactúan. Los trabajadores son personas sociales complejas que tiene sentimientos, deseos y temores; el comportamiento en el trabajo es consecuencia de muchos factores motivaciones.

- **Indicadores de motivación**

- **Recompensas:** Las recompensas representan tres componentes principales: compensación (pagos), beneficios y ambiente de trabajo (apreciación, reconocimiento, balance entre trabajo y calidad de vida, valores de la cultura organizacional, posibilidad de desarrollo de carrera, condiciones de trabajo).
- **Interrelación:** Correspondencia mutua entre personas, cosas o fenómenos.

C) Sentimientos

RAE (2017), sostiene que: “Estado afectivo del ánimo.”

- **Indicadores de sentimientos**

- **Realización laboral:** Posibilidad de desarrollo como oportunidades de aprendizaje y desarrollo de carrera.
- **Empatía:** Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

2.4. Definición de Términos Básicos

Comunicación: Es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información. Yirda (2021)

Colaboradores: Persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación o dependencia respecto de otra persona o sea un colaborador no se encuentra obligado a colaborar y no reconoce jefatura superior.

Comunicación Organizacional: Mensajes que se intercambian entre los miembros de una organización de manera interna, y entre la organización y el medio. Martinez y Nosnik, (2002)

Constructora: Organización especializada en la construcción de edificios, carreteras, puentes y otras obras civiles. Además, las empresas constructoras también desarrollan actividades inmobiliarias mediante la construcción de complejos residenciales, oficinas, locales comerciales y otros proyectos.

Empresa: El concepto de empresa refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad un rédito económico, es decir, una ganancia.

Dimensión: Magnitud que, junto con otras, sirve para definir un fenómeno físico; especialmente, magnitud o magnitudes que se consideran en el espacio para determinar el tamaño de las cosas.

Satisfacción Laboral: Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional, la cual es determinada por los siete factores de análisis planteados en el cuestionario aplicado. Palma (2005)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

H_0 : Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión coordinación de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.
- H_2 : Existe relación significativa entre la dimensión información de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.
- H_3 : Existe relación significativa entre la dimensión contribución de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.
- H_4 : Existe relación significativa entre la dimensión confianza de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

3.2. Variables

3.2.1. *Variable independiente.*

Comunicación organizacional: Ansede (2010) sostiene que “La comunicación organizacional es el entramado de mensajes formados por símbolos verbales y signos no verbales que se transmiten diádicamente y de manera seriada dentro del marco de la organización.”

3.2.2. *Variable dependiente.*

Satisfacción laboral: Robbins (2009) sostiene que “La satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos”.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Diseño de Investigación

4.1.1. Tipo de la investigación

La presente investigación se considera de tipo aplicada, toda vez que pretende describir e identificar los elementos y características de las variables objeto de estudio, además, porque se utilizará la información recopilada y existente para aplicarla a una realidad concreta. Por otro lado, es de nivel correlacional, esto se debe a que no sólo pretende describir e identificar los elementos, características y peculiaridades de cada una de las variables objeto de estudio, sino que también tuvo por objeto establecer el grado de relación y asociación entre ellas.

4.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es de tipo no experimental, debido a que no se alterará ninguna variable de manera intencional con el objetivo de ver cuál o cuáles serían las consecuencias derivadas de la manipulación, con esta investigación se observará los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Además, tiene corte transversal porque la investigación sólo se recolectará datos una sola vez en un tiempo específico proporcionando un panorama general a través del análisis de las características de la dinámica de comunicación organizacional y la satisfacción laboral, que se presentan la Constructora Acunta Perú EIRL.

4.2. Método de la Investigación

La investigación de método descriptivo, debido a que, se centra en describir características, eventos o fenómenos sin manipular variables. Consecuentemente, en esta investigación se utilizará para recopilar información detallada sobre los temas referidos únicamente a este estudio.

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población

Para el presente estudio la población está conformada por 50 colaboradores de la Empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

De acuerdo a Bernal (2010), para definir una adecuada población es fundamental utilizar términos como: elementos o individuos a los cuales hace referencia la investigación con características parecidas, unidades de muestreo, alcance y tiempo.

Tabla 1

Colaboradores de Constructora Acunta Perú EIRL

DIVISIÓN	CARGOS	SEXO	CANT.	TOTAL
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Gerente	M	1	8
	Secretaria Gerencia	F	1	
	Contador	M	1	
	Asistente Contable	F	1	
	Gerente De RR. HH.	F	1	
	Secretaria De RR. HH.	F	1	
	Gerente De Logística	M	1	
	Asistente Logístico	M	1	
PERSONAL TÉCNICO	Ing. Residente	M	1	7
	Ing. De Seguridad	M	1	
	Asistente Del Residente	M	1	
	Administrador De Obra	M	1	
	Topógrafo	M	1	
	Almacenero	M	1	
	Guardián	M	1	
PERSONAL OBRERO	Maestros De Obra	M	2	35
	Operarios	M	21	
	Oficiales	M	12	
TOTAL				50

Fuente: Elaboración propia

4.3.2. Muestra

La muestra seleccionada para la presente investigación es de tipo censal y no probabilística, lo que significa que está compuesta por el total de la población de la empresa Constructora Acunta Perú E.I.R.L., que asciende a 50 colaboradores. Se ha optado por una muestra censal debido al tamaño reducido de la población, lo que permite la aplicación del cuestionario a todos los colaboradores de manera factible y directa. Esta estrategia garantiza la inclusión de todos los empleados en el estudio, proporcionando una visión completa de las percepciones y experiencias relacionadas con la comunicación organizacional y la satisfacción laboral dentro de la empresa.

4.4. Unidad de Análisis

La unidad de análisis para el presente trabajo de investigación fue los colaboradores de la Empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

4.5. Operacionalización de las Variables

4.5.1. Variable independiente

Tabla 2

Operacionalización de variable independiente

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente Comunicación Organizacional	La comunicación organizacional es el entramado de mensajes formados por símbolos verbales y signos no verbales que se transmiten diádicamente y de manera seriada dentro del marco de la organización. Ansede (2010)	Coordinación	Integración Participación	Ordinal (Escala de Likert)
		Información	Intercambio de información Mensaje	
		Contribución	Solución Valores	Eficiente Media Deficiente
		Confianza	Sugerencia Veracidad	

4.5.2. Variable dependiente

Tabla 3

Operacionalización de variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	
Variable dependiente Satisfacción laboral	Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Ansedo (2010)	Actitud	Compromiso organizacional Involucramiento	Ordinal (Escala de Likert)	
		Motivación	Identificación Recompensas		
		Sentimientos	Interrelación	Realización laboral Empatía	Eficiente Media Deficiente

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para efectos de esta investigación, se utilizaron 2 tipos de técnicas de recolección de datos, las cuales se detallan a continuación.

Encuesta: Se aplicó una encuesta estructurada para obtener datos cuantitativos de la población de interés. La encuesta fue anónima, ya que la identificación personal de los participantes no era relevante para los objetivos del estudio.

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.

El cuestionario utilizado para el propósito de esta tesis es, en base a la escala de Likert modificado, respecto a la variable comunicación organizacional tiene un cuestionario de 17 preguntas en base a la escala de Likert modificado, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones del cuadro de operacionalización de variables. Por otro lado, la variable satisfacción laboral tiene un cuestionario de 16 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las tres

dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el objetivo principal fue obtener información del nivel de comunicación organizacional y satisfacción laboral.

Instrumento I: Comunicación organizacional

- **Descripción**

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la comunicación dentro de una organización como son: coordinación, información, contribución y confianza. Consta de 17 ítems, de los cuales 5 son para la dimensión coordinación, 4 ítems para la dimensión información y 5 ítems para la dimensión contribución y 3 ítems para la dimensión confianza. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

- **Escala de valoración**

Para efectos de esta investigación la escala de valoración está dada por la escala de valoración de Likert que es una herramienta utilizada en investigación social y psicológica para medir actitudes, opiniones y percepciones de las personas. Fue desarrollada por el psicólogo Rensis Likert en la década de 1930 y se ha convertido en una de las escalas más comunes y ampliamente utilizadas en la investigación cuantitativa. A continuación, se explica las normas de aplicación y de calificación. Además, estará dada por la siguiente tabla:

Tabla 4

Escala de Valoración de la Comunicación Organizacional

Alternativa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Ponderación	1	2	3	4	5
Calificación	Deficiente		Media	Eficiente	
Rangos	44-57		58-70	71-83	

Fuente: Elaboración propia

- **Normas de aplicación**

La aplicación se dio de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1

- **Normas de calificación**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de comunicación organizacional y de sus dimensiones.

Instrumento II: Satisfacción Laboral

- **Descripción**

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de la satisfacción laboral dentro de una organización como son: actitud, motivación y sentimientos. Consta de 16 ítems, de los cuales 6 son para la dimensión actitud, 4 ítems para la dimensión motivación y 6 ítems para la dimensión sentimientos. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

Escala de valoración

Tabla 5

Escala de Valoración de la Satisfacción Laboral

Alternativa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Ponderación	1	2	3	4	5
Calificación	Deficiente		Media	Eficiente	
Rangos	34-49		50-64	65-79	

Fuente: Elaboración propia

- **Normas de aplicación**

La aplicación se dio de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1

- **Normas de calificación**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de comunicación organizacional y de sus dimensiones.

4.6.3. Validación del instrumento

El instrumento fue sometido a un proceso riguroso de validación de contenido por tres expertos en el área, pertenecientes a la Universidad Autónoma del Perú, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de cada ítem con relación a las variables en estudio. Este proceso se realizó como parte de la investigación de (Castillo, 2018), la cual compartía un marco conceptual y operacional similar al de esta investigación. Los expertos evaluaron que cada ítem reflejara adecuadamente los constructos que se pretendían medir, lo cual asegura la validez del instrumento en términos de su capacidad para captar de manera precisa las variables de interés.

Debido a que las variables son similares en ambas investigaciones, se consideró que el instrumento validado en la investigación de Castillo es adecuado para los propósitos de esta investigación, permitiendo una comparación válida y confiable de los resultados. Además, el uso de un instrumento previamente validado por expertos contribuye a la fiabilidad y replicabilidad del estudio actual, disminuyendo el riesgo de sesgos y errores asociados con el diseño de nuevos instrumentos y facilitando la recolección de datos precisos y pertinentes para la investigación.

4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de información

4.7.1. Técnicas para el procesamiento de información

- Para la organización de los datos a recoger, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales serán sometidas a un análisis estadístico en el Programa SPSS, para obtener las correlaciones.
- Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos (EDA - exploratory data analysis). Con este análisis se verificó que algunos supuestos importantes (valores extremos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplan.
- Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizaron su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.
- Se empleó la metodología de baremos, la cual permitió clasificar y estandarizar los datos recolectados mediante la asignación de rangos o niveles en una escala previamente definida. Esta técnica facilitó la interpretación de los resultados al convertir las puntuaciones brutas en puntuaciones baremadas, asegurando su comparabilidad y comprensión.

4.7.2. Técnicas para el análisis de información

- Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se establecerá los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.
- Se presentan tablas y figuras por variable.
- Se reflexiona y se discute sobre los resultados, por variable y dimensiones.
- Se elaboraron conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis Interpretación y Discusión de Resultados

5.1.1. Análisis Descriptivo de las Variables

Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional

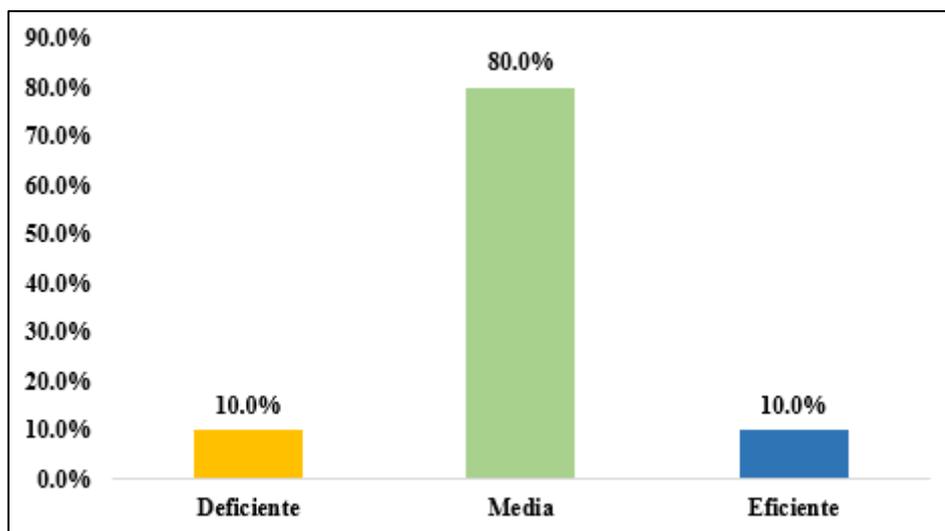
Tabla 6

Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional

Nivel	Rango	f	Porcentaje
Deficiente	44-57	5	10.00%
Media	58-70	40	80.00%
Eficiente	71-83	5	10.00%
Total		50	100%

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional



Fuente: Tabla 6

Interpretación: Se puede apreciar claramente en la tabla 6 que la mayoría de los colaboradores, un total del 80%, exhiben un nivel que podría considerarse como intermedio en lo que respecta a su habilidad de comunicación organizacional. No obstante, es relevante señalar que existe un porcentaje considerable, representando el 10% de los colaboradores, que muestra un nivel de comunicación organizacional que puede ser calificado como deficiente.

En contraste, un pequeño pero significativo grupo, equivalente al 10% de los colaboradores, demuestra un nivel encomiable de eficacia en la comunicación organizacional. Esta cifra, aunque más reducida en comparación con los otros grupos, indica la presencia de individuos que han logrado dominar las destrezas necesarias para establecer conexiones claras y efectivas dentro del contexto organizacional.

Es evidente que mejorar la comunicación organizacional en general es un objetivo esencial para potenciar el funcionamiento de la empresa. Resulta imperativo prestar especial atención a los colaboradores que actualmente presentan un nivel deficiente, ofreciendo oportunidades de capacitación y desarrollo para elevar sus habilidades de comunicación. Al mismo tiempo, es recomendable identificar las prácticas y estrategias utilizadas por el 8% con nivel eficiente y difundirlas entre el resto del equipo, con el fin de impulsar una cultura comunicativa más sólida y productiva en toda la organización.

Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

Tabla 7

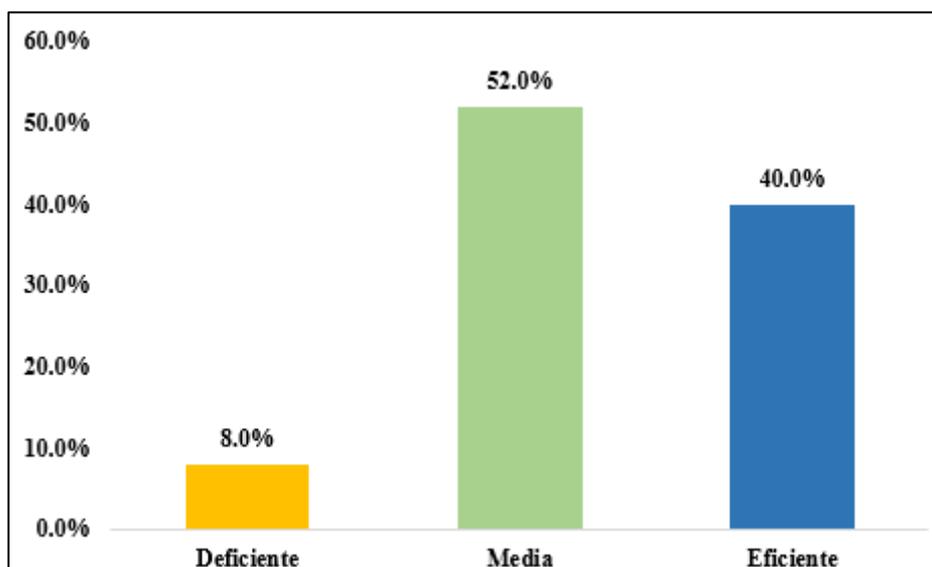
Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

Nivel	Rango	f	Porcentaje
Deficiente	34-49	4	8.00%
Media	50-64	26	52.00%
Eficiente	65-79	20	40.00%
Total		50	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral



Fuente: Tabla 7

Interpretación: Los datos reflejados en la tabla 7 ponen de manifiesto una imagen detallada de los niveles de satisfacción laboral entre los colaboradores. El análisis revela que un porcentaje considerable, específicamente el 52%, exhibe un nivel que podríamos clasificar como intermedio en lo que respecta a su grado de satisfacción laboral. Este rango indica que existe un terreno propicio para el desarrollo y la mejora continua en términos de bienestar en el entorno de trabajo.

Es alentador notar que un grupo significativo, representando el 40% de los colaboradores, manifiesta un nivel de satisfacción laboral eficiente. Esta cifra sugiere que una parte sustancial de los empleados se encuentra experimentando un nivel adecuado de satisfacción en su rol, lo que puede contribuir a un ambiente más productivo y armonioso en la organización.

No obstante, es crucial abordar la preocupante realidad de que el 8% de los colaboradores presenta un nivel deficiente de satisfacción laboral. Este dato merece una atención especial, ya que los niveles bajos de satisfacción pueden tener un impacto negativo en

la productividad, la moral y la retención del personal. Identificar las causas subyacentes de esta insatisfacción y emprender acciones concretas para abordarlas se vuelve esencial para mejorar el bienestar general y fomentar un sentido de pertenencia más fuerte dentro del equipo.

Para lograr un ambiente laboral óptimo, es recomendable considerar programas y estrategias que puedan elevar tanto el nivel intermedio como el eficiente de satisfacción laboral. Estos esfuerzos pueden abarcar desde la creación de programas de desarrollo profesional y personal, hasta la implementación de medidas que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal. Asimismo, se podría tomar como modelo el grupo con niveles eficientes y analizar sus prácticas y actitudes para comprender qué elementos contribuyen a su satisfacción, y replicarlos de manera efectiva en toda la organización.

5.1.2. *Análisis Descriptivo de las dimensiones*

Análisis descriptivo de la dimensión coordinación

Tabla 8

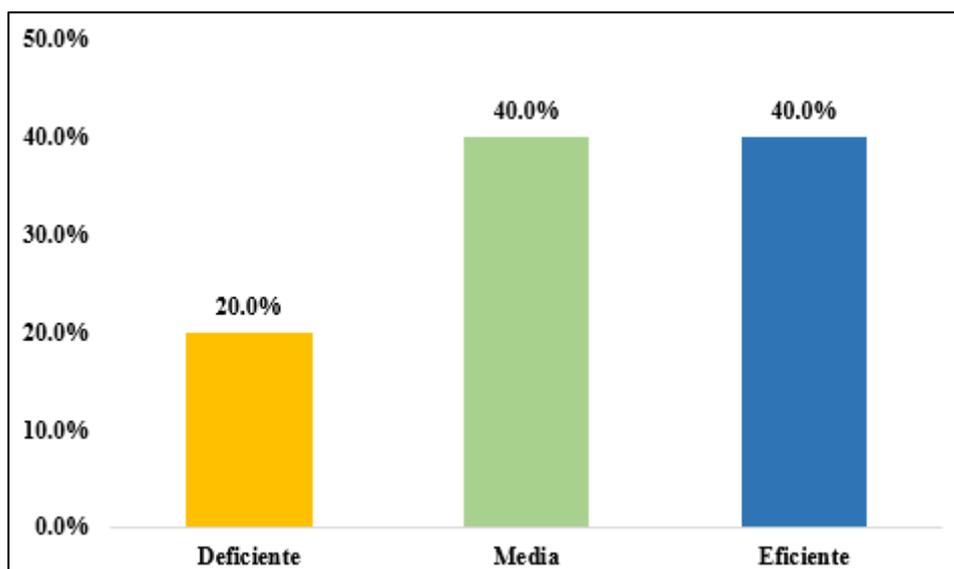
Análisis descriptivo de la dimensión coordinación

Nivel	Rango	f	Porcentaje
Deficiente	12-16	10	20.0%
Media	17-20	20	40.0%
Eficiente	21-24	20	40.0%
Total		50	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión coordinación



Fuente: Tabla 8

Interpretación: Los datos presentados en la tabla 8 muestran la capacidad de coordinación en equipos de trabajo entre los colaboradores. Es notable que existe una división equitativa, con un 40% de los colaboradores demostrando un nivel que podríamos etiquetar como medio en lo que respecta a su habilidad para coordinar en equipo. Este porcentaje señala una base sólida en cuanto a las habilidades colaborativas, pero también resalta la oportunidad de elevar el nivel general de coordinación para un rendimiento aún más efectivo.

Es alentador constatar que otro 40% de los colaboradores exhibe un nivel eficiente en la coordinación en equipos de trabajo. Este grupo merece reconocimiento por su capacidad para establecer y mantener la comunicación y la colaboración de manera efectiva, lo que puede contribuir en gran medida al logro de objetivos y a un flujo de trabajo más armonioso.

Sin embargo, es preocupante que el 20% de los colaboradores presente un nivel deficiente en cuanto a la coordinación en equipos de trabajo. Esta cifra indica un área que requiere una atención inmediata, ya que la falta de habilidades de coordinación puede afectar negativamente la eficiencia del equipo y los resultados finales.

Para abordar esta brecha, es esencial implementar medidas que ayuden a elevar tanto el nivel medio como el eficiente de coordinación en equipos. Esto podría involucrar la realización de talleres y capacitaciones centrados en el desarrollo de habilidades de comunicación, gestión de tareas y resolución de conflictos en contextos colaborativos. Además, se podría considerar la identificación y promoción de las prácticas exitosas y estrategias utilizadas por el grupo con niveles eficientes, con el fin de inspirar al resto de la organización.

Análisis descriptivo de la dimensión información

Tabla 9

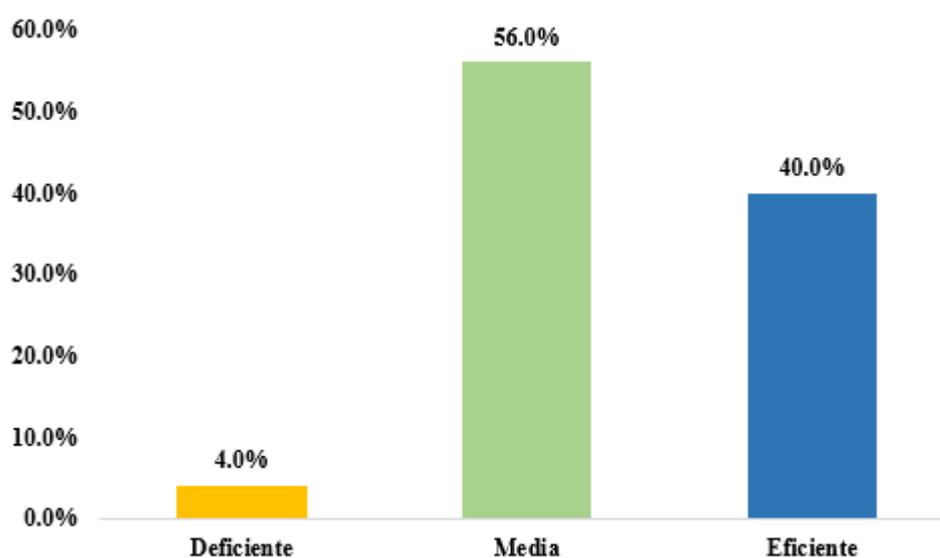
Análisis descriptivo de la dimensión información

Nivel	Rango	f	Porcentaje
Deficiente	8-12	2	4.0%
Media	13-16	28	56.0%
Eficiente	17-20	20	40.0%
Total		50	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión información



Fuente: Tabla 9

Interpretación: Los datos proporcionados en la tabla 9 arrojan luz sobre el grado de conocimiento de los colaboradores acerca de los eventos y acontecimientos en la organización. Es evidente que la mayoría, un 56% de los colaboradores, poseen un nivel que podría considerarse intermedio en términos de la información que han obtenido sobre lo que ocurre en la organización. Este grupo se encuentra en una posición en la que están al tanto de ciertos eventos, pero existe margen para mejorar la accesibilidad y la profundidad de la información a la que acceden.

Resulta alentador constatar que un significativo 40% de los colaboradores muestra un nivel eficiente en la obtención de información sobre los acontecimientos en la organización. Estos empleados están bien informados y tienen una comprensión sólida de lo que está sucediendo en su entorno laboral. Esto sugiere una cultura de transparencia y comunicación efectiva, elementos esenciales para el éxito y el compromiso de los empleados.

Sin embargo, es motivo de preocupación que el 4% de los colaboradores presente un nivel deficiente, lo que implica que no se les proporciona información sobre los sucesos en la organización. Este dato debe abordarse de manera prioritaria, ya que la falta de acceso a información relevante puede generar desinformación, descontento y falta de conexión con los objetivos y valores de la organización.

Para mejorar esta situación, es fundamental implementar estrategias que eleven tanto el nivel medio como el eficiente de información obtenida por los colaboradores. Esto podría incluir la implementación de canales de comunicación interna más efectivos, como boletines informativos, reuniones regulares y plataformas en línea que proporcionen acceso a actualizaciones clave. Además, el pequeño grupo con nivel deficiente debe ser prioridad en cuanto a recibir información y ser integrado en la corriente comunicativa general.

Análisis descriptivo de la dimensión contribución

Tabla 10

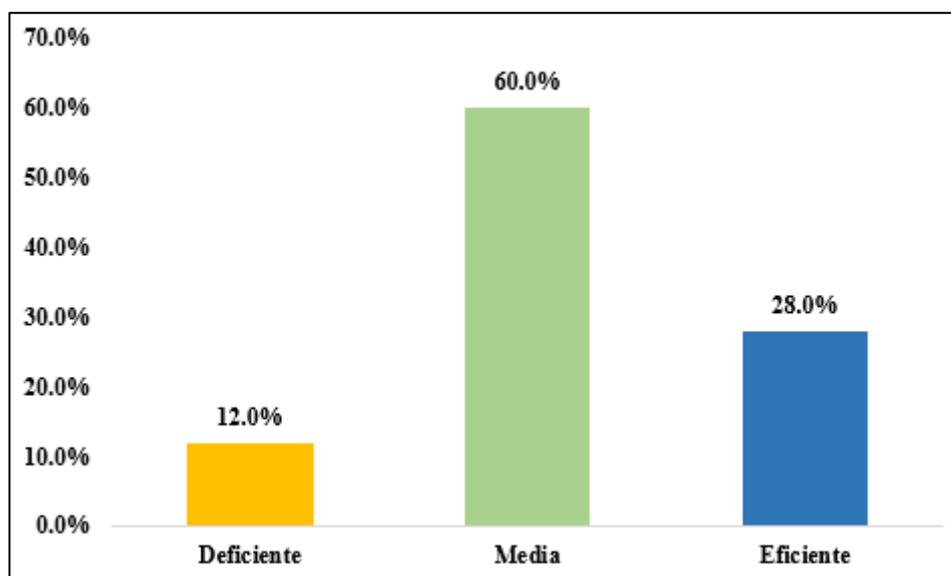
Análisis descriptivo de la dimensión contribución

Nivel	Rango	f	Porcentaje
Deficiente	13-17	6	12.0%
Media	18-21	30	60.0%
Eficiente	21-25	14	28.0%
Total		50	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión contribución



Fuente: Tabla 10

Interpretación: Se puede analizar la información presentada en la tabla 10 para obtener una comprensión más detallada de los niveles de contribución de logros por parte de los colaboradores. De acuerdo con los datos, se evidencia que la mayoría de los colaboradores, es decir, el 60%, mantienen un nivel medio en términos de su contribución a los logros. Esto sugiere que este grupo de empleados está desempeñando un papel sólido y constante en la consecución de metas y objetivos.

Adicionalmente, se destaca que un porcentaje significativo, correspondiente al 28% de los colaboradores, exhibe un nivel de contribución catalogado como eficiente. Esto sugiere que este segmento de empleados está sobresaliendo en su capacidad para aportar de manera efectiva al éxito general del equipo u organización. Sus esfuerzos están dando lugar a un impacto positivo y medible en el logro de resultados.

Por otro lado, un grupo más reducido, constituyendo el 12% de los colaboradores, presenta un nivel de contribución calificado como deficiente. Aunque esta cifra es menor en comparación con los otros grupos, es importante abordar las razones detrás de este bajo rendimiento. Identificar las posibles causas de esta falta de contribución ayudará a implementar estrategias de mejora y apoyo dirigidas a este subconjunto de empleados, con el objetivo de fomentar su crecimiento y participación más efectiva en el logro de los objetivos compartidos.

En resumen, la tabla revela un panorama variado en términos de los niveles de contribución de logros entre los colaboradores. Aprovechar estos datos para tomar decisiones informadas sobre cómo reconocer y potenciar a los empleados con rendimiento eficiente, así como cómo brindar el apoyo necesario a aquellos con un rendimiento deficiente, será esencial para promover un ambiente de trabajo productivo y colaborativo en el que todos los miembros del equipo puedan alcanzar su máximo potencial.

Análisis descriptivo de la dimensión confianza

Tabla 11

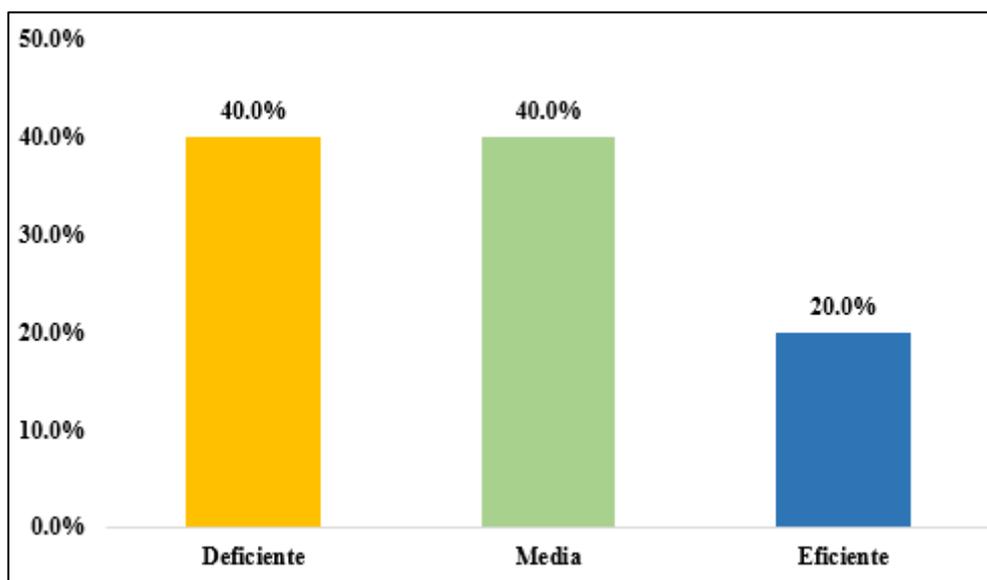
Análisis descriptivo de la dimensión confianza

Nivel	Rango	f	Porcentaje
Deficiente	6-9	20	40.0%
Media	10-12	20	40.0%
Eficiente	13-15	10	20.0%
Total		50	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión confianza



Fuente: Tabla 11

Interpretación: En la Tabla 11, se destaca un panorama interesante en cuanto a los niveles de confianza de los colaboradores hacia su organización. Los datos revelan que existe una distribución bastante equitativa en cuanto a los niveles de confianza presentes en el grupo estudiado.

Un aspecto relevante a considerar es que el 40% de los colaboradores muestra un nivel medio de confianza hacia la organización. Este grupo puede considerarse como aquellos que mantienen una postura neutral, donde su confianza podría estar influenciada por diversos factores y experiencias dentro de la organización.

Por otro lado, otro 40% de los colaboradores presenta un nivel deficiente de confianza hacia la organización. Esta cifra plantea una señal de alerta, ya que sugiere que hay una proporción considerable de empleados que podrían estar experimentando insatisfacción o preocupación con respecto a la gestión y dirección de la organización. Investigar las razones detrás de esta falta de confianza es crucial para implementar mejoras que puedan fortalecer la relación entre la organización y sus colaboradores.

Por último, el 20% restante de los colaboradores muestra un nivel eficiente de confianza hacia la organización. Este grupo puede considerarse como el núcleo de empleados que mantienen una fuerte conexión y creencia en la misión, valores y dirección de la organización. Su nivel de confianza podría ser un reflejo de una gestión sólida, comunicación transparente y experiencias laborales positivas.

Para obtener una visión más completa y detallada de esta distribución de confianza, sería valioso explorar en profundidad los comentarios y opiniones de los colaboradores a través de encuestas, entrevistas o grupos focales. Esto permitiría identificar los factores específicos que contribuyen a cada nivel de confianza y proporcionaría información valiosa para orientar estrategias de mejora. En última instancia, el objetivo sería aumentar la confianza en la organización en su conjunto, fomentando un ambiente de trabajo más positivo y productivo para todos los colaboradores.

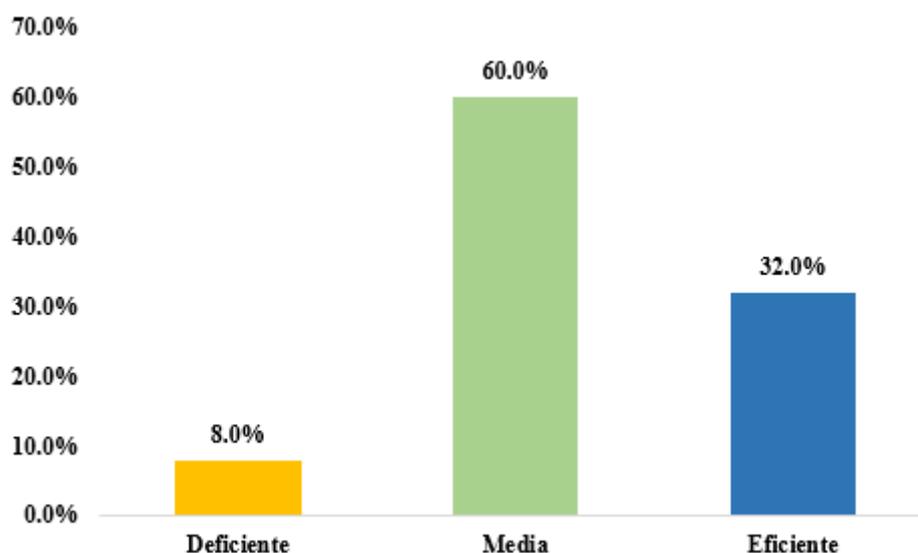
Análisis descriptivo de la dimensión actitud

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión actitud

Nivel	Rango	f	Porcentaje
Deficiente	14-21	4	8.0%
Media	22-28	30	60.0%
Eficiente	29-35	16	32.0%
Total		50	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7*Análisis descriptivo de la dimensión actitud*

Fuente: Tabla 12

Interpretación: En la tabla 12 se destaca que existe una distribución diversa de actitudes entre los colaboradores. Los datos revelan que el 32% de los colaboradores muestran un nivel de actitud que puede caracterizarse como eficiente, lo que sugiere un compromiso y enfoque positivo en sus responsabilidades.

Asimismo, se observa que un 60% de los colaboradores exhiben un nivel de actitud considerado como medio. Estos resultados indican que esta proporción de empleados podría beneficiarse de un mayor estímulo o enfoque en el desarrollo de actitudes más positivas y proactivas en el lugar de trabajo.

En contraste, el 8% restante de los colaboradores presenta un nivel de actitud catalogado como deficiente. Este hallazgo sugiere la necesidad de una atención especializada para comprender las razones detrás de esta tendencia y tomar medidas adecuadas para mejorar la moral y la actitud de este grupo de empleados. Para lograr una mejora global en las actitudes de los colaboradores, es fundamental considerar estrategias que fomenten un ambiente de trabajo positivo y motivador. Esto podría incluir la implementación de programas de

capacitación y desarrollo personalizados, la promoción de la comunicación efectiva y la retroalimentación constructiva, así como la creación de oportunidades para el reconocimiento y la recompensa de los logros individuales y colectivos.

En resumen, los datos presentados en la tabla resaltan la importancia de abordar las diferentes categorías de actitudes entre los colaboradores. Esto permitirá a la organización tomar medidas específicas para impulsar una cultura laboral positiva, elevar el compromiso y, en última instancia, mejorar el rendimiento y la satisfacción tanto a nivel individual como organizacional.

Análisis descriptivo de la dimensión motivación

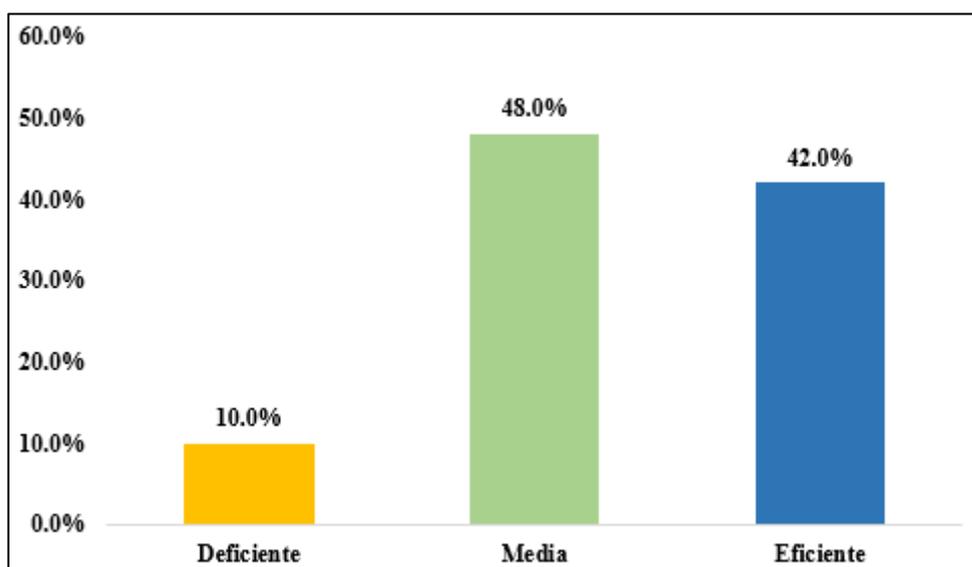
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión motivación

Nivel	Rango	f	Porcentaje
Deficiente	8-12	5	10.0%
Media	13-16	24	48.0%
Eficiente	17-20	21	42.0%
Total		50	100%

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión motivación



Fuente: Tabla 13

Interpretación: En el análisis de la tabla 13, se destaca que existe una distribución diversificada en cuanto a los niveles de motivación de los colaboradores. El 48% de los participantes muestran un nivel de motivación que podría considerarse en un rango medio, lo que sugiere una base sólida de compromiso con sus responsabilidades laborales y con la empresa en general.

Por otro lado, el 42% de los colaboradores demuestran un nivel de motivación eficiente, lo que indica un grupo significativo de individuos altamente comprometidos y con un impulso constante para contribuir al éxito y crecimiento de la organización. Esta proporción puede considerarse alentadora, ya que sugiere que un porcentaje considerable de la fuerza laboral está alineado con los objetivos y valores de la empresa.

No obstante, es importante abordar la preocupación por el 10% de colaboradores que muestran un nivel deficiente de motivación. Este grupo podría beneficiarse de una atención más focalizada para identificar las causas subyacentes de su falta de motivación. Un enfoque individualizado, como la identificación de desafíos personales o laborales, podría ayudar a implementar estrategias específicas para aumentar su compromiso y conexión con el trabajo y la cultura de la empresa.

En general, estos resultados sugieren un panorama variado en términos de motivación en el entorno laboral. Para fortalecer aún más la motivación y el compromiso en toda la organización, sería valioso considerar la implementación de programas de desarrollo profesional, reconocimiento y recompensas que fomenten un ambiente en el que todos los colaboradores se sientan valorados y respaldados en su crecimiento individual y colectivo.

Análisis descriptivo de la dimensión sentimientos

Tabla 14

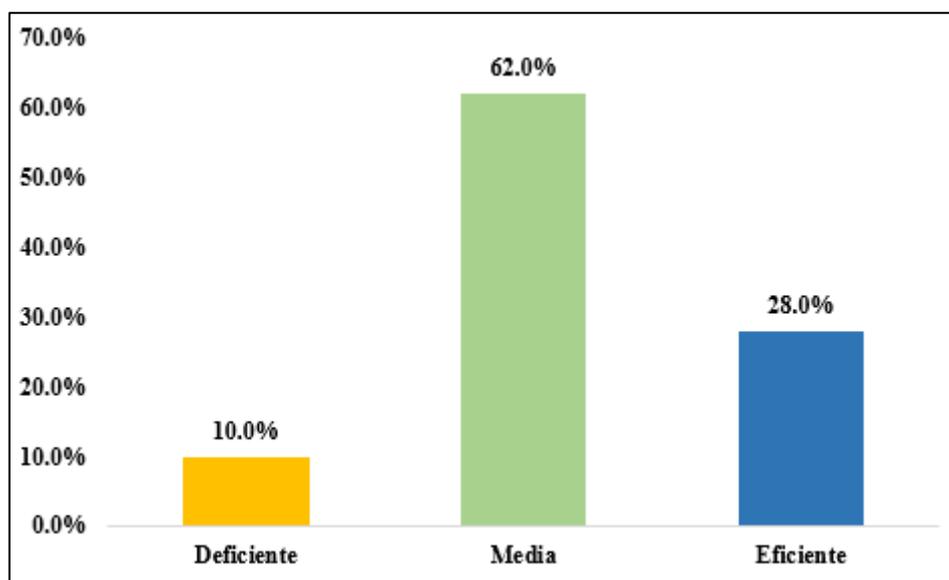
Análisis descriptivo de la dimensión sentimientos

Nivel	Rango	f	Porcentaje
Deficiente	10-15	5	10.0%
Media	16-20	31	62.0%
Eficiente	21-25	14	28.0%
Total		50	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión sentimientos



Fuente: Tabla 14

Interpretación: En base a los datos presentados en la tabla 14, se revela una panorámica detallada de los sentimientos de los colaboradores en relación con su entorno laboral y la empresa. Con un 62% de los participantes ubicados en el nivel medio, se indica que una mayoría considerable experimenta una mezcla de emociones que refleja una conexión razonable con su trabajo y la organización en general.

Un segmento del 28% de los colaboradores exhibe un nivel eficiente de sentimientos hacia el trabajo y la empresa, lo que sugiere una dedicación y un compromiso notables. Estos

individuos probablemente se sienten conectados tanto con los objetivos de la empresa como con su propio desarrollo profesional, lo que puede traducirse en un impacto positivo en su rendimiento y contribución general.

Sin embargo, es crucial abordar la inquietante cifra del 10% de colaboradores que reflejan un nivel deficiente de sentimientos en su entorno laboral. Es fundamental profundizar en las razones detrás de esta falta de conexión emocional. La implementación de medidas personalizadas, como el apoyo individualizado y la identificación de posibles obstáculos, podría ayudar a este grupo a revitalizar su compromiso y sentimiento de pertenencia.

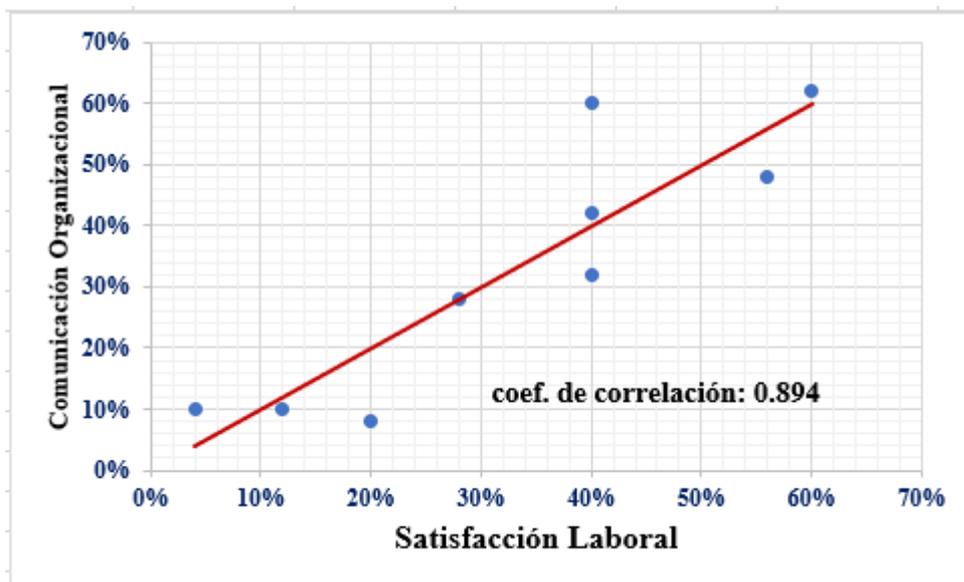
Para optimizar la atmósfera laboral y el involucramiento emocional de los colaboradores, podría ser beneficioso considerar la promoción de una comunicación abierta y transparente. Esto incluye brindar canales para que los empleados expresen sus inquietudes y sugerencias, así como el reconocimiento de los logros y esfuerzos individuales y colectivos. Además, la implementación de programas de desarrollo profesional y oportunidades de crecimiento podría fomentar un ambiente en el que los colaboradores se sientan inspirados a invertir emocionalmente en sus roles y en la visión de la empresa.

En resumen, estos resultados proporcionan una visión matizada de los sentimientos de los colaboradores en el entorno laboral. Al comprender y abordar las diferentes dimensiones de las emociones expresadas, las organizaciones pueden trabajar hacia la creación de un ambiente más motivador, comprometido y emocionalmente enriquecedor para todos los miembros de su equipo.

5.1.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Figura 10

Resultados descriptivos de las variables relacionadas



Fuente: elaboración propia

Interpretación: La figura 10 proporciona una representación visual de la conexión que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. La relación entre estas dos variables es claramente positiva y está respaldada por un coeficiente de correlación sólido, alcanzando un valor de 0.894.

Esta alta cifra de correlación sugiere una asociación fuerte y coherente entre la calidad de la comunicación en la organización y el nivel de satisfacción que los empleados experimentan en sus roles laborales. En otras palabras, cuando la comunicación dentro de la empresa es efectiva y transparente, existe una tendencia evidente hacia un aumento en el nivel de satisfacción de los empleados.

Es importante señalar que un coeficiente de correlación tan elevado indica que los cambios en la comunicación organizacional se reflejan de manera consistente en los cambios en la satisfacción laboral. Sin embargo, es crucial recordar que la correlación no garantiza causalidad. Aunque la figura y el coeficiente de correlación indican una relación estrecha, no

podemos concluir automáticamente que una mejor comunicación causa directamente una mayor satisfacción laboral. Pueden existir otros factores en juego que contribuyan a esta relación observada.

En resumen, la figura 10 ilustra una conexión clara y positiva entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, respaldada por un coeficiente de correlación sólido. Sin embargo, para obtener una comprensión más completa de esta relación, es fundamental considerar factores adicionales y explorar posibles mecanismos causales que puedan estar influyendo en estos resultados.

5.2. Prueba de hipótesis

5.2.1. Prueba de Normalidad para la Variable en Estudio

H₀: La distribución de la variable Satisfacción Laboral no difiere de la distribución Normal

H₁: La distribución de la variable Satisfacción Laboral difiere de la distribución Normal

Tabla 15

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,287	50	,000	,780	50	,000

a. Corrección de significación de lilliefors

Fuente: elaboración propia

En la tabla 15, al aplicar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a, el p valor es igual a 0.00, lo cual es menor al 5% según la teoría estadística la prueba de constatación de la hipótesis debe ser una prueba no paramétrico, utilizando el estadístico Rho Spearman.

Estadístico Apropriado para Probar la Hipótesis

Si p-valor < 0.05, se rechaza la H₀, existe evidencia significativa.

5.2.2. Contratación de Hipótesis

Contraste de la Hipótesis General

H_a : Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

H_0 : No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

Tabla 16

Descripción de las correlaciones entre las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral		
Rho Spearman	Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,916"
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16, se llevar a cabo el análisis estadístico utilizando del coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman), el cual arroja un valor extremadamente bajo para el p-valor, concretamente 0.00. Este resultado sugiere que existe una relación significativa entre las dos variables que se están examinando. En consecuencia, tenemos suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, la cual plantea que no hay relación entre las variables, y en su lugar, podemos aceptar la hipótesis alternativa. Esto implica que las dos variables están de hecho correlacionadas de manera significativa en el contexto del conjunto de datos analizado.

Dado que el p-valor es muy cercano a cero, es importante destacar que la probabilidad de obtener un resultado similar debido al azar es extremadamente baja. Esta baja probabilidad refuerza aún más la idea de que la relación observada entre las variables es genuina y no se

debe simplemente a fluctuaciones aleatorias en los datos. Por lo tanto, este hallazgo puede tener implicaciones importantes en el ámbito de estudio y podría ser de utilidad para la toma de decisiones informadas o para la formulación de estrategias basadas en estas variables correlacionadas. Sin embargo, es fundamental recordar que la correlación no implica causalidad, por lo que, aunque existe una relación entre las variables, no podemos afirmar de manera automática que una variable cause la otra sin una investigación más profunda.

Contraste de las Hipótesis Específicas:

Hipótesis específica 1

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión coordinación de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión coordinación de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

Tabla 17

Descripción de las correlaciones entre la coordinación y satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral		
Rho Spearman	Coordinación	Coefficiente de correlación	1,000	,827"
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia

Al llevar a cabo el análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), tal como se muestra en la tabla 17, se obtuvo un valor extremadamente bajo para el p-valor, registrando un resultado de 0.00. Este hallazgo sustenta de manera contundente

la existencia de una relación significativa entre los niveles de coordinación en el entorno laboral y los niveles de satisfacción laboral. Con base en este resultado, se procede a rechazar la hipótesis nula que postula la ausencia de vínculo entre estas dos variables, y en su lugar, se respalda la hipótesis alternativa que afirma la presencia de una conexión sustancial entre ambas.

Es importante destacar que el p-valor tan cercano a cero indica que las probabilidades de obtener un resultado similar debido al azar son prácticamente nulas. Por lo tanto, la relación observada entre la coordinación y la satisfacción laboral no puede ser atribuida al azar y sugiere una influencia real y medible entre ambas variables. Este descubrimiento añade un valioso componente al entendimiento de los factores que impactan en la satisfacción de los empleados y subraya la relevancia de la coordinación en el contexto laboral como uno de esos factores influyentes.

Hipótesis específica 2

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión información de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

H_a : No existe relación significativa entre la dimensión información de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

Tabla 18*Descripción de las correlaciones entre la información y satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral		
Rho Spearman	Información	Coefficiente de correlación	1,000	,871"
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia

Al llevar a cabo el análisis estadístico empleando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) mostrado en la tabla 18, se ha obtenido un p-valor sorprendentemente reducido de 0.00. Este valor p- tan próximo a cero constituye una evidencia sólida y contundente de la presencia de una relación altamente significativa entre la variable de interés, en este caso, la información en el entorno laboral, y los niveles de satisfacción laboral.

La trascendencia de este resultado es tal que conlleva al rechazo inequívoco de la hipótesis nula que postulaba la ausencia de vínculo alguno entre la información y la satisfacción laboral. En lugar de ello, el respaldo empírico robustece la hipótesis alternativa, que establecía la existencia de un enlace real y sustancial entre estas dos variables.

La magnitud del p-valor cercano a cero señala de manera concluyente que las probabilidades de que esta relación sea mera casualidad son virtualmente nulas. En consecuencia, la conclusión más sólida es que la información desempeña un papel esencial en la determinación de los niveles de satisfacción laboral, ofreciendo así una perspectiva valiosa para comprender cómo ciertos aspectos del entorno laboral pueden influir significativamente en la percepción y bienestar de los empleados.

Hipótesis específica 3

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión contribución de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión contribución de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

Tabla 19

Descripción de las correlaciones entre la contribución y satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral		
Rho Spearman	Contribución	Coefficiente de correlación	1,000	,727"
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia

Al llevar a cabo el análisis estadístico mediante el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman (Rho), realizado en la tabla 19, se ha obtenido un valor excepcionalmente bajo para el p-valor, registrando un resultado de 0.00. Este valor del p-valor, casi nulo, arroja una luz inconfundible sobre la existencia de una relación profundamente significativa entre la variable de interés, en este contexto la contribución laboral, y los niveles de satisfacción en el ámbito laboral.

La envergadura de este resultado es tal que sostiene de manera incontestable el rechazo de la hipótesis nula, que sugería que no existía ningún vínculo entre la contribución laboral y los niveles de satisfacción en el trabajo. En su lugar, este análisis proporciona un sólido

respaldo a la hipótesis alternativa, que afirmaba la presencia de una conexión genuina y sustancial entre ambas variables.

La importancia del p-valor cercano a cero radica en su capacidad para indicar con un grado muy alto de confianza que la relación observada no es el resultado del mero azar. En consecuencia, se puede concluir que la contribución laboral desempeña un papel crucial en la determinación de los niveles de satisfacción laboral, lo que aporta una perspectiva valiosa para comprender cómo la percepción de la contribución de los empleados está intrínsecamente ligada a su satisfacción general en el entorno laboral.

Hipótesis específica 4

H₄: Existe relación significativa entre la dimensión confianza de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

H₄: No existe relación significativa entre la dimensión confianza de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

Tabla 20

Descripción de las correlaciones entre la confianza y satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral		
Rho Spearman	Confianza	Coefficiente de correlación	1,000	,918"
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20, al llevar a cabo el análisis estadístico a través del coeficiente de correlación de Spearman (Rho), se ha obtenido un valor de p-valor altamente reducido,

registrando un resultado de 0.00. Esta cifra prácticamente nula en el p-valor destaca con claridad la presencia de una relación sumamente significativa entre la variable en estudio, en este caso la confianza laboral, y los niveles de satisfacción experimentados en el entorno de trabajo.

La relevancia de este hallazgo es tan contundente que respalda de manera inequívoca el rechazo de la hipótesis nula, que plantea la ausencia de cualquier vínculo entre la confianza y la satisfacción laboral. En su lugar, este análisis fortalece la hipótesis alternativa, que afirma la existencia de una relación concreta y de peso entre ambas variables.

La escasa magnitud del p-valor, acercándose a cero, subraya de manera innegable que las probabilidades de que esta relación sea fruto del azar son prácticamente inexistentes. En consecuencia, es justo concluir que la confianza desempeña un rol crucial en la determinación de los niveles de satisfacción laboral, lo que brinda una perspectiva esencial para comprender cómo el nivel de confianza en el entorno laboral se asocia directamente con la satisfacción general de los empleados.

5.3. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en el transcurso de esta investigación en relación al objetivo general de "Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL" han demostrado ser altamente positivos. En efecto, se ha identificado una relación notablemente fuerte entre las variables analizadas, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.916. Además, esta asociación se ha validado con una significancia estadística excepcionalmente baja, registrando un valor de 0.000.

Estos resultados no solo validan la hipótesis planteada, sino que también aportan valiosa información que puede tener implicaciones significativas para la mejora del entorno laboral en Constructora Acunta Perú EIRL. La alta correlación identificada sugiere que una comunicación

organizacional efectiva está intrínsecamente vinculada a niveles más elevados de satisfacción laboral entre los empleados. En consecuencia, estas conclusiones pueden servir como base para la implementación de estrategias que fortalezcan la comunicación interna en la organización, con el propósito de mejorar el bienestar de los trabajadores y fomentar un ambiente laboral más positivo y productivo.

Los resultados obtenidos en cuanto al objetivo general, concuerdan con los resultados obtenidos por Vásquez (2018), en su tesis de grado titulada *“Correlación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral percibida por un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática de una empresa de tecnología”* quien encontró que existe una correlación negativa moderada estadísticamente significativa entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática. También coinciden con los resultados obtenidos por Castillo (2018), en su tesis titulada *“Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa sour comunicaciones S.A.C. Lima – 2016”* donde llegó a determinar que sí existe correlación entre ambas variables, de tal manera que, a mayor comunicación organizacional, mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016. Finalmente, los resultados obtenidos también coinciden con Miranda, Araujo, y Cisneros (2021), que en su tesis de grado titulada *“Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020”*, en la concerniente a los resultados inferenciales se tuvo la aceptación de la hipótesis general con Rho de 0.556 cuya correlación fue positiva moderada y un el Sig. de 0.000 menor de 0.05, estableciendo que si existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

En consonancia con el primer objetivo específico de este estudio, se ha revelado una correlación sustancial al analizar los datos. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) calculado, con un valor de 0.827, refleja una conexión robusta y positiva entre las variables examinadas. Además, el p-valor resultante de 0.000 refuerza esta relación al proporcionar una evidencia estadística contundente, lo cual conduce al rechazo inequívoco de la hipótesis nula. En otras palabras, los hallazgos indican de manera concluyente que la coordinación entre los compañeros de trabajo está intrínsecamente ligada a la satisfacción laboral de los empleados en la empresa.

Estos resultados concuerdan con los encontrados por Castillo (2018), en cuya investigación se determinó un coeficiente de correlación de 0.897 y un p-valor de 0.000, concluyendo que sí existe relación significativa entre coordinar y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones SAC, Lima-2016.

Este descubrimiento resalta la importancia de fomentar y fortalecer la colaboración y la coordinación entre los colegas dentro de la organización. Al hacerlo, es posible no solo mejorar la calidad de las interacciones y la comunicación entre los empleados, sino también contribuir de manera significativa a su satisfacción en el entorno laboral. Estos resultados brindan una base sólida para implementar estrategias que promuevan la colaboración efectiva, como programas de desarrollo de habilidades de comunicación y actividades de trabajo en equipo. Además, el hecho de que la hipótesis nula haya sido refutada confirma que esta relación no es aleatoria y destaca la relevancia de seguir investigando y aplicando enfoques que optimicen la coordinación entre los compañeros para impulsar la satisfacción laboral en la Constructora Acunta Perú EIRL.

En lo que respecta al segundo objetivo específico de este estudio, se ha logrado identificar una correlación notable al analizar minuciosamente los datos recopilados. Con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.871, se pone de manifiesto una conexión

sustancial y positiva entre las variables en estudio. Este resultado es respaldado de manera significativa por el p-valor registrado de 0.000, lo cual refuerza la relación observada y sustenta el rechazo categórico de la hipótesis nula. En términos más simples, los resultados de la investigación establecen de manera concluyente que la información proporcionada por la organización a los trabajadores guarda una relación significativa con su nivel de satisfacción laboral en el contexto de la empresa.

En relación a este objetivo se coincide con los resultados obtenidos por Castillo (2018) cuyos resultados del análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (0,891) sugieren que existe una relación positiva y significativa entre la información obtenida por los colaboradores y su satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones SAC en Lima en 2016. Estos resultados respaldan la conclusión de que hay una asociación importante entre estas dos variables en ese contexto específico.

Este hallazgo subraya la importancia de una comunicación efectiva y transparente entre la organización y sus empleados. El hecho de que la información suministrada influya en la satisfacción laboral refuerza la necesidad de implementar políticas que promuevan la distribución de información relevante y actualizada de manera regular. Al hacerlo, no solo se puede fortalecer la relación entre la organización y sus trabajadores, sino también incrementar el sentido de pertenencia y el compromiso. Estos resultados ofrecen un sólido fundamento para la adopción de prácticas que mejoren la comunicación interna, como canales de retroalimentación efectivos y una divulgación transparente de las novedades organizacionales. En última instancia, estos enfoques podrían contribuir de manera tangible a elevar la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL y, por ende, optimizar su funcionamiento general.

En relación al tercer objetivo específico de este estudio, se ha logrado identificar una correlación sólida y relevante al analizar detenidamente los datos recolectados. La presencia

de un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.727 subraya una relación que posee una significativa fuerza positiva. Esta correlación ha sido validada de manera contundente por el p-valor registrado de 0.000, lo cual refuerza la conexión observada y establece con firmeza la necesidad de rechazar la hipótesis nula. En términos claros, los resultados obtenidos en esta investigación confirman de manera concluyente que la contribución de una comunicación eficiente para resolver conflictos está estrechamente relacionada con los niveles de satisfacción laboral.

Estos resultados coinciden con los obtenidos por Castillo (2018) en cuya investigación se determinó que existe relación significativa entre contribuir y la satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones SAC, Lima-2016. Esta conclusión fue respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.747 y un p-valor de 0.000.

Un coeficiente de correlación de Spearman de 0.747 sugiere una correlación positiva moderada entre las variables "contribuir" y "satisfacción laboral". Esto implica que a medida que la capacidad de los colaboradores para contribuir aumenta, su satisfacción laboral tiende a mejorar, aunque la relación puede no ser extremadamente fuerte.

Además, el p-valor de 0.000 es prácticamente nulo, lo que indica una fuerte evidencia de que la correlación observada no se debe al azar. Un p-valor tan bajo respalda la conclusión de que la relación entre contribuir y la satisfacción laboral es estadísticamente significativa.

Estos resultados subrayan la importancia de una gestión de conflictos efectiva y de una comunicación abierta en el entorno laboral. La correlación positiva identificada sugiere que cuando se fomenta una comunicación clara y eficiente para resolver desacuerdos y tensiones, se puede esperar un impacto positivo en la satisfacción general de los empleados. Esto respalda la implementación de programas y estrategias que fortalezcan las habilidades de resolución de conflictos y promuevan una comunicación constructiva. Al hacerlo, la organización podría no solo reducir la negatividad asociada con los conflictos, sino también fomentar un ambiente

donde los empleados se sientan valorados y respaldados. Este descubrimiento proporciona una base sólida para abogar por un enfoque proactivo en la gestión de conflictos y la comunicación asertiva, con el objetivo de mejorar aún más la satisfacción laboral dentro de Constructora Acunta Perú EIRL.

En relación al cuarto objetivo específico de este estudio, se ha logrado identificar una correlación destacada al examinar exhaustivamente los datos recopilados. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) registrado, con un valor de 0.918, pone de manifiesto una relación altamente significativa y positiva entre las variables evaluadas. La firmeza de esta conexión se ve respaldada por el p-valor obtenido de 0.000, el cual refuerza la evidencia estadística y establece firmemente la necesidad de rechazar la hipótesis nula. En términos más simples, los resultados de esta investigación aportan una confirmación sólida de que la confianza que tienen los trabajadores para expresar sus opiniones está intrínsecamente relacionada con sus niveles de satisfacción laboral.

Finalmente, en relación a este objetivo, los resultados encontrados coinciden con los obtenidos por Castillo (2018), quien determinó que existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones SAC, Lima-2016. Esta conclusión fue respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) con un valor de 0.918 y un p-valor de 0.000.

Un coeficiente de correlación de Spearman de 0.918 indica una correlación positiva fuerte y casi perfecta entre las variables "confianza" y "satisfacción laboral". Esto significa que a medida que la confianza de los colaboradores en la empresa y sus compañeros de trabajo aumenta, su satisfacción laboral tiende a aumentar de manera significativa. Es un hallazgo muy importante que sugiere una conexión clara entre estos dos aspectos en el contexto de Sour Comunicaciones SAC en Lima en 2016.

Además, el p-valor de 0.000 es prácticamente nulo, lo que demuestra una fuerte evidencia de que la correlación observada no se debe al azar. Un p-valor tan bajo respalda de manera concluyente la conclusión de que la relación entre la confianza y la satisfacción laboral es estadísticamente significativa.

En resumen, los resultados de este análisis estadístico respaldan sólidamente la afirmación de que en la empresa Sour Comunicaciones SAC en Lima en 2016, existe una relación extremadamente significativa y positiva entre la confianza de los colaboradores y su satisfacción laboral. Estos hallazgos pueden tener implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y la cultura organizacional de la empresa, destacando la importancia de fomentar la confianza entre los empleados para mejorar su satisfacción laboral.

Estos hallazgos subrayan la importancia de fomentar un entorno en el cual los empleados se sientan seguros y respaldados para expresar sus ideas y opiniones. La correlación positiva identificada sugiere que cuando se establece un clima de confianza en el que los trabajadores se sienten libres de compartir sus pensamientos, se puede anticipar un impacto positivo en su satisfacción general en el trabajo. Estos resultados respaldan la implementación de políticas y prácticas que promuevan la participación activa de los empleados en la toma de decisiones, así como la comunicación abierta entre la dirección y el personal. Al hacerlo, la organización no solo puede potenciar la satisfacción laboral, sino también aprovechar la riqueza de perspectivas y conocimientos de su equipo. Este descubrimiento proporciona un sólido respaldo para promover un ambiente de trabajo donde la confianza y la comunicación abierta sean valoradas y alentadas, lo que a su vez podría influir positivamente en la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.

CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general del estudio, se concluye de manera clara que en el contexto de la Empresa Constructora Acunta Perú E.I.R.L. existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los empleados. Los resultados obtenidos proporcionan evidencia sólida para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que una comunicación organizacional efectiva se asocia de manera notable con un mayor nivel de satisfacción laboral.
2. Relacionado con el primer objetivo específico, se concluye de manera contundente que existe una relación significativa entre la coordinación y el nivel de satisfacción laboral experimentado por los colaboradores de la Empresa Constructora Acunta Perú E.I.R.L. Los resultados obtenidos proporcionan suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, que plantea la inexistencia de relación, y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que la coordinación en el entorno laboral tiene un impacto considerable en la satisfacción de los empleados.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, se concluye de manera clara que existe una relación significativa entre la información recibida por los colaboradores y su nivel de satisfacción laboral en la Empresa Constructora Acunta Perú E.I.R.L. Los resultados obtenidos proporcionan evidencia contundente de la existencia de una correlación significativa entre ambas variables. Este resultado respalda el rechazo de la hipótesis nula, que planteaba la ausencia de relación entre la información en el entorno laboral y la satisfacción laboral, y permite aceptar la hipótesis alternativa, que confirma una conexión real y sustancial entre estos factores.

4. Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que existe una relación significativa entre la contribución de los empleados y su nivel de satisfacción laboral en la Empresa Constructora Acunta Perú E.I.R.L. Los resultados obtenidos proporcionan respaldo al rechazo de la hipótesis nula, que postulaba la ausencia de relación entre la contribución laboral y la satisfacción de los empleados, y refuerza la hipótesis alternativa, que establece una conexión real y sustancial.
5. En cuanto al cuarto objetivo, se concluye de manera firme que existe una relación significativa entre el nivel de confianza de los empleados y su satisfacción laboral en la Empresa Constructora Acunta Perú E.I.R.L. Los resultados obtenidos evidencian una relación altamente significativa entre la confianza en el entorno laboral y los niveles de satisfacción. Este resultado permite rechazar de manera categórica la hipótesis nula, que negaba cualquier vínculo entre ambas variables, y sustenta la aceptación de la hipótesis alternativa, que confirma una conexión sólida y significativa.

RECOMENDACIONES

1. Ante la dificultad identificada en los colaboradores para expresar libremente sus ideas y sentimientos por ciertos temores, se recomienda a la empresa implementar espacios de escucha activa, como buzones de sugerencias anónimos o reuniones periódicas de retroalimentación, que garanticen la confidencialidad y fomenten la participación.
2. Dado que se evidenció una falta de coordinación entre los diferentes equipos de trabajo, se sugiere establecer protocolos claros de comunicación y coordinación, como matrices de funciones compartidas, canales de consulta directos y responsables de enlace entre áreas, que aseguren la fluidez operativa y minimicen errores en la ejecución de tareas.
3. Debido a las deficiencias detectadas en el intercambio de información, se recomienda que la empresa consolide medios eficaces de comunicación interna (plataformas digitales, grupos de mensajería institucional, reuniones de planificación) que permitan mantener informados a todos los colaboradores sobre decisiones, cambios y metas institucionales.
4. Se recomienda a los futuros investigadores incluir un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) para obtener una comprensión más profunda de la relación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral. Además, sería valioso analizar otras variables asociadas, como el clima laboral, el liderazgo o la gestión emocional.
5. Finalmente, debido a las limitaciones encontradas en la cooperación del personal para brindar información y los recursos disponibles, se recomienda prever convenios de colaboración con las empresas y buscar apoyo institucional o académico que permita facilitar el acceso, mejorar la participación del personal y ampliar el alcance del estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ansede, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. Escuela Universitaria de Relaciones Laborales. <http://www.xente.mundor.com/ansede/comunica.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Pearson.
- Castillo, K. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UAP. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/438>
- Cheney, G., Christensen, L. T., Zorn, T. E., & Ganesh, S. (2014). *Organizational communication in an age of globalization: Issues, reflections, practices*. Waveland Press.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Deetz, S. (2001). Conceptualizing organizational communication. En F. M. Jablin & L. L. Putnam (Eds.), *Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective* (pp. 17–49). Sage.
- Ganchozo, J., & Moreira, M. (2021). *Comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores de la Emmap-ep de los cantones Tosagua y Junín* [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio ESPAM. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1461/1/TTAP32D.pdf>
- Guzmán, V. (2012). *Comunicación organizacional*. Red Tercer Milenio. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Comunicacion_organizacional.pdf
- Llanos, N. (2019). *Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32163>
- López, J. (2020). *Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los centros de educación técnico productivo Arnulfo Romero de San Ignacio y Neftalí Carvajal de Chota* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNC. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3821>
- Martínez, A., & Nosnik, A. (2002). *Comunicación organizacional práctica, manual gerencial*. Editorial Trillas.
- Miranda, P., Araujo, L., & Cisneros, J. (2021). *Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad

- Nacional de Ucayali]. Repositorio UNU.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5178>
- Núñez, J. (2021). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30479>
- Ocon, E., Ramirez, M., & Flores, P. (2017). *Nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo: evidencia desde México*. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 81-89.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3040731
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e investigación en psicología*, 27–34.
- Real Academia Española. (2017). *Ortografía de la lengua española*. Espasa.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). Pearson Educación.
http://www.academia.edu/10234365/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P._Robbins_PDF
- Saló, N. (2005). *La comunicación interna, instrumento fundamental de la función directiva*. *Management Review*. <http://www.reddircom.org/textos/salo.pdf>
- Sisniegas, R. (2020). *Relación entre comunicación organizacional interna y compromiso organizacional, 2010–2019: Una revisión sistemática* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25763>
- Vásquez, C. (2018). *Correlación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral percibida por un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática de una empresa de tecnología* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Cristina.pdf>
- Yirda, A. (2021). *Definición de comunicación. Concepto Definición*.
<https://conceptodefinition.de/comunicacion/>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia Metodológica

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección de Datos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la dimensión coordinación de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL? ¿Cuál es la relación entre la dimensión información de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL? ¿Cuál es la relación entre la dimensión contribución de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL? ¿Cuál es la relación entre la dimensión confianza de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL? 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer la relación entre la dimensión coordinación de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL. Determinar la relación entre la dimensión información de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL. Establecer la relación entre la dimensión contribución de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL. Determinar la relación entre la dimensión confianza de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL. 	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la dimensión coordinación de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL. Existe relación significativa entre la dimensión información de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL. H3: Existe relación significativa entre la dimensión contribución de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL. H4: Existe relación significativa entre la dimensión confianza de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Constructora Acunta Perú EIRL. 	<p>Variable dependiente. Comunicación organizacional</p> <p>Variable independiente Satisfacción laboral</p>	<p>Coordinación</p> <p>Información</p> <p>Contribución</p> <p>Confianza</p> <p>Actitud</p> <p>Motivación</p> <p>Sentimientos</p>	<p>Integración</p> <p>Participación</p> <p>Intercambio de información</p> <p>Mensaje</p> <p>Solución</p> <p>Valores</p> <p>Sugerencia</p> <p>Veracidad</p> <p>Compromiso organizacional</p> <p>Involucramiento</p> <p>Identificación</p> <p>Recompensas</p> <p>Interrelación</p> <p>Realización laboral</p> <p>Empatía</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta con las siguientes alternativas: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>

ANEXO 2: Panel Fotográfico

Fotografía 1: Preparación de material para la aplicación del instrumento.



Fotografía 2: Aplicación del instrumento al personal de la empresa.



Fotografía 3: Aplicación del instrumento al personal de la empresa.



Fotografía 3: Aplicación del instrumento al personal de la empresa.



ANEXO 3: Instrumentos de Recolección de Datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Encuesta

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL; sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima. Castillo (2018)

Escala de valoración

Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi Siempre 4 Siempre: 5

Nº	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Coordinación							
1	Integración	Se le informa de los logros obtenidos por la empresa.					
2		Se le informa si la empresa presenta algún problema.					
3	Participación	Se fomenta la participación de los colaboradores en las decisiones que puedan afectar sus labores.					
4		Se consulta a los jefes cuando existen dudas en lo encomendado.					
5		Se consulta a los compañeros cuando existen dudas en lo encomendado.					
Información							
6	Intercambio de información	Su jefe le brinda de manera oportuna la información laboral.					
7		Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias.					
8		Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado para referirse a usted.					
9	Mensaje	Tiene claro lo que pretende expresar.					
Contribución							
10	Solución	Cuando existen conflictos se plantean soluciones para solventar las diferencias entre los colaboradores.					
11		Contribuye a la solución de errores y problemas laborales mediante la comunicación.					
12	Valores	Existe respeto y tolerancia hacia los comentarios de los miembros de la empresa.					
13		Se le brinda atención cuando se comunica con sus compañeros.					
14		Se fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros de la empresa.					
Confianza							
15	Sugerencia	Tiene libertad y seguridad para hablar con su jefe de los problemas laborales.					
16		Los comentarios, estados de opinión hacia sus jefes son tomados en cuenta.					
17	Veracidad	Si comete algún error laboral le informa al jefe inmediato.					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

Encuesta

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema SATISFACCION LABORAL; sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima. Castillo (2018)

Escala de valoración

Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi Siempre 4 Siempre: 5

Nº	SATISFACCIÓN LABORAL		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Actitud							
1	Compromiso organizacional	Tiene disposición para realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización.					
2		Desea permanecer en la organización a largo plazo.					
3	Involucramiento	Siente entusiasmo hacia las labores que realiza.					
4		Las responsabilidades y funciones que realiza realmente son significantes.					
5		Se tiene la iniciativa para afrontar y mejorar ante cambios que se presenten en la empresa.					
6	Identificación	Considera importante y significativo para la empresa la labor que realiza.					
7		La interacción con los colegas y superiores es gratificante.					
Motivación							
8	Recompensa	Se realiza reconocimientos en público a colaboradores destacados.					
9		Se realiza eventos recreativos para los miembros de la empresa.					
10	Interrelación	Percibe apoyo de sus compañeros en las labores realiza.					
11		Las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de la empresa.					
Sentimientos							
12	Realización laboral	Considera que la empresa le brinda oportunidades de aprender aptitudes nuevas.					
13		Siente que esforzándose laboralmente tiene la posibilidad de progresar en la empresa.					
14	Empatía	Los jefes conocen y/o comprenden los problemas de los trabajadores.					
15		Al cometer algún error laboral los jefes comprenden la situación.					
16		Al cometer algún error laboral los compañeros comprenden la situación.					

ANEXO 5: FICHA TÉCNICA - COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

FICHA TÉCNICA: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL	
DESCRIPCIÓN	IMPLEMENTAR ENCUESTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ACERCA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
OBJETIVO	DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA ACUNTA PERÚ EIRL.
POBLACIÓN	COLECTIVO DE 50 PERSONAS (08 ADMINISTRATIVOS, 07 PERSONAL TÉCNICO Y 35 PERSONAL OBRERO)
TÉCNICA INSTRUMENTO	ENCUESTA
VARIABLE DE MUESTREO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
TAMAÑO MUESTRAL	MUESTRA CENSAL = POBLACIÓN = 50 PERSONAS
NIVEL DE CONFIABILIDAD	95%
MARGEN DE ERROR	5%
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS	17
TIPO DE PREGUNTAS FORMULADAS	DE ESCALA (1 - 5)
ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES: NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE
ELABORADO POR	KETY NINOSCA CASTILLO LÓPEZ
LUGAR DE REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	EMPRESA CONSTRUCTORA ACUNTA PERÚ EIRL
PROGRAMA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO - DATOS	HOJA DE CÁLCULO EXCEL - PROGRAMA ESTADISTICO SPSS - 22

ANEXO 6: FICHA TÉCNICA - SATISFACCIÓN LABORAL

FICHA TÉCNICA: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL	
DESCRIPCIÓN	IMPLEMENTAR ENCUESTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ACERCA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
OBJETIVO	DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA ACUNTA PERÚ EIRL.
POBLACIÓN	COLECTIVO DE 50 PERSONAS (08 ADMINISTRATIVOS, 07 PERSONAL TÉCNICO Y 35 PERSONAL OBRERO)
TÉCNICA INSTRUMENTO	ENCUESTA
VARIABLE DE MUESTREO	SATISFACCIÓN LABORAL
TAMAÑO MUESTRAL	MUESTRA CENSAL = POBLACIÓN = 50 PERSONAS
NIVEL DE CONFIABILIDAD	95%
MARGEN DE ERROR	5%
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS	17
TIPO DE PREGUNTAS FORMULADAS	DE ESCALA (1 - 5)
ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES: NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE
ELABORADO POR	KETY NINOSCA CASTILLO LÓPEZ
LUGAR DE REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	EMPRESA CONSTRUCTORA ACUNTA PERÚ EIRL
PROGRAMA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO - DATOS	HOJA DE CÁLCULO EXCEL - PROGRAMA ESTADISTICO SPSS - 22

ANEXO 7: RESULTADOS Y BAREMOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

	VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																	suma
	Coordinación				Información				Contribución				Confianza					
	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	
Enc. 1	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	3	68
Enc. 2	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	70
Enc. 3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	76
Enc. 4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	67
Enc. 5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	60
Enc. 6	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	67
Enc. 7	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	70
Enc. 8	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	69
Enc. 9	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	69
Enc. 10	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	67
Enc. 11	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	70
Enc. 12	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	72
Enc. 13	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	63
Enc. 14	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	64
Enc. 15	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	69
Enc. 16	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	67
Enc. 17	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	58
Enc. 18	5	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	70
Enc. 19	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
Enc. 20	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	2	66
Enc. 21	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	2	2	61
Enc. 22	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	54
Enc. 23	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	62
Enc. 24	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	2	62
Enc. 25	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	48
Enc. 26	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	69
Enc. 27	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	67
Enc. 28	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	58
Enc. 29	5	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	70
Enc. 30	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	82
Enc. 31	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	2	66
Enc. 32	3	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	2	1	59
Enc. 33	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	54
Enc. 34	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	62
Enc. 35	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	2	62
Enc. 36	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	46
Enc. 37	3	3	2	2	2	3	3	3	2	5	4	5	4	4	4	5	4	58
Enc. 38	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	63
Enc. 39	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	64
Enc. 40	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	69
Enc. 41	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	67
Enc. 42	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	58
Enc. 43	5	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	70
Enc. 44	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	71
Enc. 45	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	62
Enc. 46	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	64
Enc. 47	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	69
Enc. 48	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	67
Enc. 49	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	58
Enc. 50	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	2	1	44

Máx = 83 **Mín = 44**

Rango total: Máx. – Mín.

Rango total: 83-44 = 39

Amplitud de rangos = 39/3 = 13

Nivel	Rango	f	Porcentaje
Deficiente	44-57	5	10.00%
Media	58-70	40	80.00%
Eficiente	71-83	5	10.00%
Total		50	100%

ANEXO 7: RESULTADOS Y BAREMOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

	VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL															suma	
	Actitud					Motivación					Sentimientos						
	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15		Preg. 16
Enc. 1	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	3	59
Enc. 2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	65
Enc. 3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	65
Enc. 4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	69
Enc. 5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	63
Enc. 6	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	61
Enc. 7	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	53
Enc. 8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	55
Enc. 9	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	2	2	41
Enc. 10	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	55
Enc. 11	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	59
Enc. 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	79
Enc. 13	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	75
Enc. 14	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	35
Enc. 15	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	62
Enc. 16	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	68
Enc. 17	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	66
Enc. 18	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	68
Enc. 19	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	63
Enc. 20	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	60
Enc. 21	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	53
Enc. 22	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	56
Enc. 23	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	61
Enc. 24	5	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	4	3	61
Enc. 25	3	2	4	3	4	5	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	53
Enc. 26	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	66
Enc. 27	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	68
Enc. 28	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	63
Enc. 29	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	60
Enc. 30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	53
Enc. 31	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	35
Enc. 32	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	2	4	5	4	5	65
Enc. 33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	78
Enc. 34	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	75
Enc. 35	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	34
Enc. 36	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	62
Enc. 37	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	68
Enc. 38	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	66
Enc. 39	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	68
Enc. 40	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	63
Enc. 41	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	60
Enc. 42	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	53
Enc. 43	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	62
Enc. 44	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	68
Enc. 45	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	66
Enc. 46	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	68
Enc. 47	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	63
Enc. 48	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	60
Enc. 49	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	75
Enc. 50	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	56

Máx =	79	Min =	34
-------	----	-------	----

Rango total: Máx. – Mín.

Rango total: 79-34 = 45

Amplitud de rangos = 45/3 = 1

Nivel	Rango	f	Porcentaje
Deficiente	34-49	4	8.00%
Media	50-64	26	52.00%
Eficiente	65-79	20	40.00%
Total		50	100%