

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



**COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA LUBE IMPORT SAC, TRUJILLO,
2020**

**Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORA

Br. Zoila Isabel Rafaile Campos

ASESORA

Mg. Angela del Pilar Narvaéz Valera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

TRUJILLO, PERÚ

2021

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la Universidad
Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Fray Dr. Juan José Lydon Mc Hugh, OSA
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta
Vicerrectora académica

Pbro. Dr. Alejandro Augusto Preciado Muñoz
Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Vicerrector de Investigación (e)

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán
Secretario General

Conformidad de Asesor

Yo, Angela del Pilar Narváez Valera, con DNI N°18090320, asesora de la Tesis de Maestría titulada:

“COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LUBE IMPORT SAC, TRUJILLO, 2020”, presentado por la maestranda Zoila Isabel Rafaile Campos, con DNI N°18021371, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesora, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 04 de Mayo de 2021



Angela Narváez Valera
Asesora

DEDICATORIA

A Dios, por su bondad infinita, por estar presente en cada momento de mi vida, más aún en los momentos difíciles y demostrarme que jamás estamos solos, dándome la fortaleza para seguir adelante.

A mis abuelos, referentes de lucha constante de la clase trabajadora, quienes jamás perdieron la esperanza, que los suyos puedan vivir en un mundo sin desigualdades e injusticias, dejando un legado de amor, basado en el respeto y la honestidad.

A mis padres y hermanos, por su amor desinteresado, su paciencia y apoyo en el logro de mis objetivos profesionales; siendo ejemplos de esfuerzo y dedicación.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora Mg. Angela del Pilar Narvaéz Valera, quien con sus conocimientos y apoyo me guió a través de cada una de las etapas en el desarrollo del presente estudio y así poder alcanzar los resultados esperados.

A la Ing, Gloria Guiliana Vega Espinoza, de la empresa Lube Import SAC, por brindarme todos los recursos y herramientas, que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese sido posible llegar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.

A los docentes del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por compartir sus conocimientos, transmitir sus experiencias, y su constante motivación en el desarrollo del aprendizaje continuo.

A todos los mencionados, mi más sincero agradecimiento.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Zoila Isabel Rafaile Campos, con DNI 18021371, egresada de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la Citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Lube Import SAC, Trujillo, 2020”, la que consta de un total de 56 páginas, en las que se incluye 9 tablas, más un total de 33 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 18%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.



Zoila Isabel Rafaile Campos

DNI 18021371

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	ii
CONFORMIDAD DEL ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
Capítulo I : PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general.....	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Formulación de objetivos	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 Justificación de la investigación	14
Capítulo II : MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.2 Bases teórico científicas.....	21
2.3 Definición de términos básicos	30
2.4 Formulación de hipótesis	32
2.4.1 Hipótesis general.....	32
2.4.2 Hipótesis específicas	32
2.5 Operacionalización de variables	32
Capítulo III : METODOLOGÍA.....	35
3.1 Tipo de investigación	35
3.2 Métodos de investigación.....	35
3.3 Diseño de investigación	35
3.4 Población, muestra y muestreo	36

3.5	Técnicas e instrumentos de recojo de datos	37
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	39
3.7	Ética investigativa	40
Capítulo IV : RESULTADOS		41
4.1	Presentación y análisis de resultados.....	41
4.2	Prueba de hipótesis.....	43
4.3	Discusión de resultados	45
Capítulo V : CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....		49
5.1	Conclusiones	49
5.2	Sugerencias	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		51
ANEXOS		57
Anexo 1: Cuestionario para medir la comunicación interna – Cuestionario para medir la satisfacción laboral		57
Anexo 2: Ficha técnica cuestionario para medir la comunicación interna – Ficha técnica cuestionario para medir la satisfacción laboral.....		62
Anexo 3: Informe de validez y confiabilidad del cuestionario para medir la comunicación interna y cuestionario para medir la satisfacción laboral.....		70
Anexo 4: Matriz de datos		76
Anexo 5: Matriz de Consistencia.....		78
Anexo 6: Análisis descriptivo – Prueba de normalidad.....		80
Anexo 7: Constancia autorización de investigación – Constancia aplicación de instrumentos.....		88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la Variables Comunicación Interna y Satisfacción laboral	33
Tabla 2	Validez de Contenido del Instrumento Comunicación Interna	38
Tabla 3	Validez de Contenido del Instrumento Satisfacción Laboral	38
Tabla 4	Fiabilidad del Instrumento Comunicación Interna	39
Tabla 5	Fiabilidad del Instrumento Satisfacción Laboral.....	39
Tabla 6	Relación entre la Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Lube Import SAC, Trujillo, 2020.....	41
Tabla 7	Relación entre la Dimensión Direccionalidad de la Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Lube Import SAC, Trujillo, 2020..	41
Tabla 8	Relación entre la Dimensión Formas de la Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Lube Import SAC, Trujillo, 2020	42
Tabla 9	Relación entre la Dimensión Barreras de la Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Lube Import SAC, Trujillo, 2020	42

RESUMEN

La investigación titulada: “La comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Lube Import SAC, Trujillo, 2020”, tuvo como objetivo, determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores de la mencionada empresa. Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, descriptiva, correlacional de corte transversal y con aplicación del método hipotético deductivo. La población y muestra estuvo conformada, por los treinta y uno trabajadores de la empresa, y se utilizó el muestreo no probabilístico. La técnica e instrumento para la recolección de datos fueron la encuesta y el cuestionario. Se determinó la validez de los instrumentos teniendo en cuenta el criterio de juicio de expertos, y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo los resultados de confiabilidad de 0,888 del cuestionario para medir la comunicación interna, y 0,979 del cuestionario para la medir la satisfacción laboral. En los resultados según los objetivos de la investigación, existe relación significativa entre la direccionalidad de la comunicación interna y la satisfacción laboral, siendo los resultados ($p=0,000$, $r= 0,880$); existe relación significativa entre las formas de la comunicación interna y la satisfacción laboral, siendo los resultados ($p= 0,000$, $r= 0,707$); existe relación significativa entre las barreras de la comunicación interna y la satisfacción laboral ($p= 0,000$, $r= 0,425$). Se concluye que existe relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral ($p= 0,000$, $r= 0,890$).

PALABRAS CLAVE: Comunicación, Comunicación interna, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The research entitled: "Internal communication and job satisfaction of the workers of the company Lube Import SAC, Trujillo, 2020", aimed to determine the relationship between internal communication and job satisfaction of the workers of the aforementioned company. Methodologically, the study was developed under the quantitative approach, applied type, non-experimental, descriptive, correlational cross-sectional design and with application of the hypothetical deductive method. The population and sample consisted of the thirty-one workers of the company, and non-probability sampling was used. The technique and instrument for data collection were the survey and the questionnaire. The validity of the instruments was determined taking into account the expert judgment criteria, and the reliability was calculated using Cronbach's Alpha Coefficient, with the reliability results of 0.888 from the questionnaire to measure internal communication, and 0.979 from the questionnaire to measure job satisfaction. In the results according to the research objectives, there is a significant relationship between the directionality of internal communication and job satisfaction, the results being ($p = 0.000$, $r = 0.880$); there is a significant relationship between the forms of internal communication and job satisfaction, the results being ($p = 0.000$, $r = 0.707$); there is a significant relationship between internal communication barriers and job satisfaction ($p = 0.000$, $r = 0.425$). It is concluded that there is a significant relationship between internal communication and job satisfaction ($p = 0.000$, $r = 0.890$).

KEY WORDS: Communication, Internal communication, Job satisfaction.