



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA TRIPLAY MARTIN S.A.C.
IQUITOS 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**GUILIANA MARISELA ALEMÁN PARDO
CINTHYA MADELEINE FLORES GUERRA**

ASESOR:

Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PEREZ, Mg.

IQUITOS, PERÚ

2022



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°015-CCGvT-FACEN-UNAP-2022

En la ciudad de Iquitos, a los **03** días del mes de **marzo** del año 2022, a horas: **4:30 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma google meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: **"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRIPLAY MARTIN S.A.C. IQUITOS 2020"**, autorizado mediante **Resolución Decanal N°0431-2022-FACEN-UNAP** presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas **GUILIANA MARISELA ALEMAN PARDO** y **CINTHYA MADELEINE FLORES GUERRA**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic.Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Mg.	(Presidente)
Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.	(Miembro)
Lic.Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **...SATISFACTORIAMENTE.....**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **MUY BUENA (16)**.

Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las6.05 pm..... del **03** de **marzo** del 2022, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Presidente

Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.
Miembro

Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro

Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mg.
Asesor

JURADOS y ASESOR



Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Presidente
CLAD N°01929



Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.
Miembro
CLAD-18911



Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro
CLAD-09265



Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mg.
Asesor
CLAD- 07161

Agradecimiento

A UNAP: por haberme acogido en sus aulas, a los profesores y a mi asesor por impartir sus conocimientos.

A nuestros padres, por el apoyo brindado para nuestra formación académica y a nuestros hermanos que siempre nos dan sus alientos para continuar y conseguir lo que nos proponemos

Dedicatoria

Dedicamos al forjador de nuestros caminos, a nuestro padre celestial, el que nos acompaña y siempre nos levanta de nuestros continuos tropiezos, al creador de mis padres y de las personas que más amamos, con nuestro sincero amor.

A nuestras familias que son el apoyo incondicional y nuestros mayores alentadores en este largo caminar.

Índice General

	Pág.
Portada	i
Acta de Sustentación	ii
Jurado y Asesor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Índice General	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Bases Teóricas	5
1.3. Definición de Términos Básicos	7
CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES	9
2.1. Formulación de la Hipótesis	9
2.2. Operacionalización de las variables	9
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y Diseño	10
3.2. Diseño muestral	11
3.3. Procedimiento de Recolección de Datos.	11
3.4. Procesamiento y análisis de datos	11
3.5. Aspectos Éticos	12
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	13
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	21
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	23
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	25
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	27
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	

2. Instrumento de recolección de datos.
3. Consentimiento informado

Índice de Tablas

Tabla 1: Comunicación entre compañeros de trabajo	13
Tabla 2: La información se transmite correctamente	14
Tabla 3: Medios efectivos para compartir la información	15
Tabla 4: Efectividad en la comunicación con superiores	16
Tabla 5: Retroalimentación por parte de superiores	17
Tabla 6: Transmisión de ideas a jefes y superiores	18
Tabla 7: Correcta comunicación entre colaboradores	19
Tabla 8: Conocimiento de derechos laborales	20

Índice de Figuras

Gráfico 1: Comunicación entre compañeros de trabajo	13
Gráfico 2: La información se transmite correctamente	14
Gráfico 3: Medios efectivos para compartir la información	15
Gráfico 4: Efectividad en la comunicación con superiores	16
Gráfico 5: Retroalimentación por parte de superiores	17
Gráfico 6: Transmisión de ideas a jefes y superiores	18
Gráfico 7: Correcta comunicación entre colaboradores	19
Gráfico 8: Conocimiento de derechos laborales	20

Resumen

La situación del estudio es determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Triplay Martin S.A.C. Iquitos – 2020. La comunicación organizacional deficiente que representan los colaboradores de la empresa, como se relaciona con el nivel de satisfacción laboral; La pregunta del problema es ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C. Iquitos, 2020? Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C. Iquitos – 2020. El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, correlacional, que contó con una muestra de 50 trabajadores de la empresa que cumplieron los requisitos estipulados para su análisis. En la recolección de los datos se utilizó la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para el procesamiento de la información se empleó el programa de Excel, y los resultados mediante tablas y gráficos. Al finalizar este estudio se concluyó que los indicadores medidos, referidos a la comunicación interna, integración, veracidad, compromiso, realización y seguridad, fueron medidos como se esperaba, en donde el 74% de la población de estudio manifestó estar de acuerdo con la relación significativa entre los indicadores como factores fundamentales para la obtención de la satisfacción laboral.

Palabras claves: comunicación organizacional y satisfacción laboral.

Abstract

The situation of the study is to determine the relationship between organizational communication and job satisfaction in the company Triplay Martin S.A.C. Iquitos – 2020. Poor organizational communication represented by the company's employees, as related to the level of job satisfaction; The question of the problem is what is the relationship between organizational communication and job satisfaction in the employees of the company Triplay Martin S.A.C. Iquitos, 2020? The study is quantitative, descriptive, correlational, which had a sample of 50 workers of the company who met the requirements stipulated for its analysis. In the collection of the data, the survey and the questionnaire instrument were used. For the processing of the information, the Excel program was used, and the results through tables and graphs. At the end of this study, it was concluded that the measured indicators, referring to internal communication, integration, veracity, commitment, fulfillment and safety, were measured as expected, where 74% of the study population said they agreed with the significant relationship between the indicators as fundamental factors for obtaining job satisfaction.

Keywords: Organizational communication and job satisfaction.

Introducción

Desde tiempos remotos y más aún en la actualidad, las empresas experimentan grandes desafíos durante su ciclo de vida. Estos pueden ubicarse en todos los escenarios que se refieran a su desarrollo. Desafíos económicos, territoriales, laborales, de producción, administrativos, entre otros, pueden ser la razón para una desestabilidad que conlleve a consecuencias mayores, en donde se vean afectadas la eficiencia y la productividad dentro de la organización.

Las empresas del rubro de producción y mucho más las que destinan esa producción para exportación, enfrentan constantemente situaciones que están fuera de su control, por lo que es necesario simplificar y anteponerse a otras que pueden ser medibles y controladas, que de no corregirse a tiempo ocasionarían desórdenes innecesarios, por lo que se sugiere tenerlas bajo sigilosa observación.

La comunicación organizacional óptima, permite la obtención de grandes ventajas en el desarrollo empresarial; una comunicación ineficiente generaría gran caos.

Triplay Martin S.A.C. es una de las principales empresas de la región Loreto, ubicada específicamente en la ciudad de Iquitos, con dos sucursales en la ciudad de Lima, tiene como actividad la fabricación de hojas de madera para enchapado y triplay a base de madera. Con actividades adicionales de exportación de sus productos por ser éstos de alta calidad y muy solicitados en mercados externos, por consiguiente, creadora de puestos de trabajo, y

generadora de renta de fuente nacional e internacional, motivo por el cual denota la importancia de su estudio.

Esta investigación busca generar estabilidad para el desarrollo de las empresas; una buena comunicación entre colaboradores para que genere respuestas correctas y satisfactorias, para entender su manejo, sus procesos, y su interacción con los usuarios finales o consumidores, si la situación lo amerita.

Esta presente tesis se desarrolla en ocho capítulos. El primer capítulo muestra los antecedentes, las bases teóricas y los términos básicos de la investigación. El segundo capítulo muestra la formulación de la hipótesis, la operacionalización de las variables. En el capítulo tercero es la metodología de investigación. El cuarto capítulo expone los resultados mediante tablas y gráficos. Del quinto al séptimo capítulo nos adentramos a las discusiones, conclusiones, recomendaciones y por último en el octavo capítulo se reflejan las referencias bibliográficas que dan soporte a la presente investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En año 2015 se desarrolló una tesis de tipo descriptiva transversal, con un diseño no experimental, y tuvo una muestra de 50 colaboradores. Concluyendo: Que existe correlación significativa respecto a la comunicación y la identificación de los trabajadores con la empresa porque el valor calculado es de $r = 0.875$.

Los empleados sugieren que debe existir un buen canal de comunicación al momento de transmitir la información hacia los colaboradores. Se afirma que sí existe correlación estadísticamente significativa de las variables comunicación y reconocimiento laboral cuyo es de $r = 0.681$.

Es necesario tener en cuenta que la satisfacción laboral reúne algunos de los factores, y como tal deberá ser trabajado, pues los resultados en conjunto de todos los factores, se traducen en la percepción que tiene el empleado de la empresa (Vasquez, 2015).

En el 2017 se desarrolló una tesis, tipo descriptivo- transversal, con una muestra de 37 personas, para calcular el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, realizado el análisis de la clínica Oncorad, se tuvo los resultados siguientes: La variable Clima Organizacional, la más valoradas fueron: Involucramiento Laboral, con 4,049% y Comunicación, con 3,966% y los que menos valores obtuvieron; Supervisión con 3,891% y autorrealización, con 3,851%.

La variable satisfacción laboral, las dimensiones con mayores valores fueron las de condiciones de Trabajo con 4,207%, significación de la Tarea con 4,317% y de menor valor proyectada por los colaboradores fueron reconocimiento personal y/o Social con 4,129% y beneficios Económicos, con 4,042%. De otro lado, la correlación en sí muestra 0.556 (valor de Pearson), determinándose que la intensidad es moderada (Milan y Montero, 2017).

En el 2018 se desarrolló una investigación de tipo descriptiva-correlacional transversal, de diseño no experimental. Su población y muestra fue de 26 trabajadores. Concluyendo que existe relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; ya que el valor de la prueba de Rho de Spearman es de 0.716, que da como resultado una correlación positiva. Tucto (2018), en su tesis titulada “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el Módulo Penal de Huánuco 2018”, estudio realizado en Perú, plantea como objetivo establecer la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral del Módulo Penal de Huánuco.

En el 2014, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo transversal de diseño no experimental y con una muestra de 80 personas. Concluye que: La relación entre el nivel de productividad y el nivel de satisfacción laboral y es directa, ya que existe un nivel medio de satisfacción laboral, donde queda demostrada la hipótesis porque influye en un nivel medio de productividad.

Para mejorar la satisfacción laboral, la empresa aplica estrategias que conllevan a dar incentivos económicos y premios, desarrollo de talleres para buscar una mejor cohesión con la finalidad de mejorar la relación entre los

jefes y colaboradores, capacitación para motivar y potencializar las habilidades de los trabajadores, así como comunicación interna de 360°. (Alva & Juarez, 2014).

Franco (2005), desarrollo una investigación correlacional denominado factores del clima laboral y las competencias del Desempeño Laboral en docentes del consorcio de colegios Parroquiales del Departamento de Piura, la población fue de 210 docentes, de los cuales 99 fueron hombres y 111 mujeres, cuyo resultado es que: Existe una correlación significativa al .05, entre las competencias del desempeño laboral y los factores del clima laboral.

Concluyendo que los docentes de sexo masculino obtienen un clima laboral favorable; y en el caso de las mujeres una categoría media.

1.2. Bases Teóricas

Comunicación Organizacional

Redding & Sanborn (1964), Definió a la comunicación organizacional como el envío y recepción de información en una organización; a través, de incentivos de motivación, comunicados de trabajo, también como programas de retroalimentación entre superiores y subordinados

Las funciones específicas de la comunicación son: instrucciones de trabajo, razones fundamentales del trabajo, procedimientos organizacionales e información de carácter ideológico para inculcar un sentido de misión (Fernández, 2002).

Tal como lo menciona Fernández Collado (2002), se comenzó a observar que la comunicación es el proceso social más importante. El hombre sin se encontraría todavía en el primer escaño de su desarrollo.

En 1968 Thayer la definió como aquel flujo de datos que sirven a los procesos de comunicación de la organización (Goldhaber, 1994).

Tipos de Comunicación Organizacional

Redes formales

Ansede (2010) “menciona que este tipo de comunicación presenta los siguientes problemas: La sobrecarga informativa. Esta última se presenta cuando los colaboradores de una empresa se ven saturados de órdenes y mandatos, ya sea de forma oral o mediante correos. La mayoría de los colaboradores, en el intento de captar todos los mensajes, solo reciben algunos. Sin ser conscientes de ello como resultado, existen mensajes de vital importancia que no se tomaron en cuenta o aquellos que quedaron en el olvido en el buzón del correo corporativo.

Satisfacción Laboral

Robbins y Judge (2009) definen que: “El término satisfacción en el trabajo es 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, diferente del caso de una persona insatisfecha, que los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción

dentro de la organización. En realidad, los dos conceptos son intercambiables.” (p.79)

Importancia de la satisfacción laboral.

- a) Satisfacción laboral y el desempeño en éste. Los trabajadores sienten felicidad con el desempeño de sus labores y entusiasmo en su organización.
- b) La satisfacción laboral y comportamiento organizacional socialmente responsable. Aquí se puede evidenciar que tienen niveles altos de satisfacción laboral.

Esto da la seguridad que los trabajadores perciben la confianza en su empleador, cuando la organización le brinda una remuneración justa por la labor que desempeñan.

1.3. Definición de Términos Básicos

➤ Comunicación

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 (p.9). La comunicación organizacional interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”.

Ansele (2010), afirma 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” (p.3).

Según Brandolini, Gonzales & Hopkins (2009), afirma que “las organizaciones comunican en todo momento, desde cuando emiten mensajes hasta cuando callan. Los procesos comunicacionales son los que sostienen a las organizaciones como una red tergiversada de relaciones, donde intervienen diferentes actores. Es por ello que dentro de una organización se pueden identificar dos tipos de formas de comunicación según a quien esté destinada, la comunicación externa y comunicación interna”

Hernández (2009), refiere que la mejor forma de percibir la importancia de la comunicación organizacional en una empresa es a través de los beneficios que ésta le trae. “La comunicación organizacional es importante por la indiscreción que tiene en distintas áreas: para promover su integración, superación y lograr los objetivos, sin intervenir directamente en sus funciones”

Comunicación Organizacional.

Fernández (1999), menciona que la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y su medio de desenvolvimiento.

Clima Social en el Trabajo

B.S. Moos (1998), señalan que el clima social en el trabajo, es aquel donde se evalúa el ambiente social existente en diversos tipos y centros de trabajo.

CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la Hipótesis

Hipótesis nula:

Ho: No influye la relación entre la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C.

Hipótesis alterna:

H1: influye la relación entre la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C.

2.2. Operacionalización de las variables

Variable inicial:

V1: Comunicación organizacional.

Variable dependiente:

V2: Satisfacción laboral.

VARIABLE	DEFINICION	TIPO POR SU NATURALEZA	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	CATEGORIAS	MEDIO DE VERIFICACION
Comunicación Organizacional	La comunicación organizacional; es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.	Cuantitativo	X1: Comunicación Interna X2: Integración X3: Veracidad	Ordinal	1-4	Encuesta
Satisfacción Laboral	El término satisfacción en el trabajo como una sensación positiva sobre el trabajo propio, surge de la evaluación de sus características.	Cuantitativo	Y1: Compromiso Y2: Realización Y3: Comunicación -Seguridad	Ordinal	1-4	Encuesta

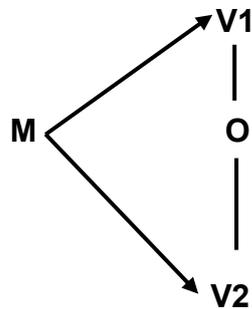
Cuadro N° 01: Elaboración del investigador.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño

El trabajo de investigación es de tipo descriptiva correlacional, ya que su objetivo es conocer la relación de las variables: comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C.

En cuanto al diseño de investigación es no experimental y el enfoque de investigación es cuantitativo, porque se recogió información del comportamiento de los trabajadores de la empresa Triplay Martin SAC., tomados individualmente en un momento determinado.



Dónde:

M : Muestra

V1 : Comunicación organizacional

V2 : Satisfacción laboral

O : Relación entre variables

3.2. Diseño muestral

Población.

La población está conformada por 50 colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C.

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

Muestreo o selección de muestra

Por tratarse de una población finita la muestra estará conformada por los 50 trabajadores de la empresa Triplay Martin S.A.C., de la ciudad de Iquitos.

3.3. Procedimiento de Recolección de Datos.

En el presente estudio se utilizó como:

Técnica.

La encuesta.

Instrumento.

Es el cuestionario.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos de la presenta investigación se realizó en base a los datos obtenidos en las encuestas puesto que ayudará a describir el

comportamiento de la muestra y se utilizó el Microsoft Excel que nos permitió presentar los resultados en tablas y gráficos.

3.5. Aspectos Éticos

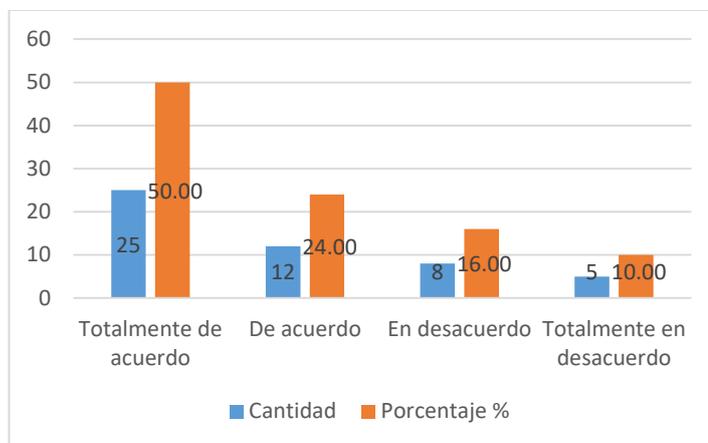
- a) En el desarrollo de la investigación se realizaron acciones que estuvieron enfocadas a asegurar esencia de la investigación.
- b) Sobre la redacción del trabajo, se respetó la propiedad intelectual y los derechos de autor, los conceptos o teorías de otros autores, se marcaron con citas textuales o con paráfrasis en el texto y su referencia completa y se usó el manual de estilo APA, con el objetivo de dar crédito al autor original y orientar al lector cual es la fuente original sobre los temas que se desee estudiar.
- c) Para explicar los hechos se actuó con mucha La objetividad y honestidad en el trabajo de investigación.
- d) Todos los resultados que se ha obtenido son confidenciales y con la finalidad de estudio, luego del procesamiento de datos, estos instrumentos serán destruidos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 1: En el departamento donde trabajo se fomenta la comunicación con los compañeros de trabajo.

Ítem	Cantidad	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	25	50.00
De acuerdo	12	24.00
En desacuerdo	8	16.00
Totalmente en desacuerdo	5	10.00
	50	100.00

Fuente: Encuesta



Fuente: Tabla 1.

Gráfico 1: Se fomenta la comunicación con los compañeros en el departamento de trabajo

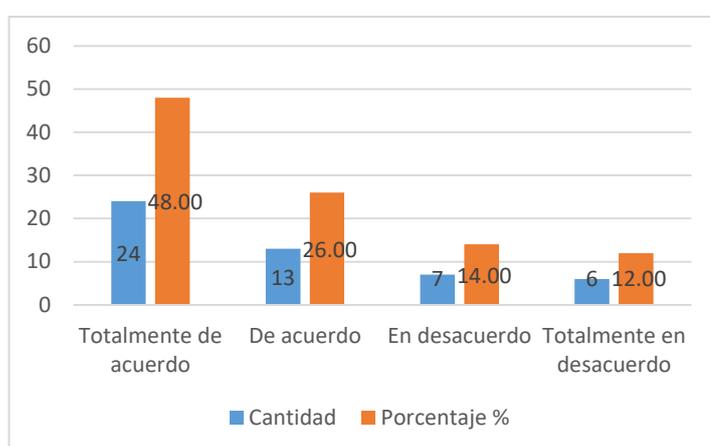
Interpretación:

Con respecto a la pregunta, si se fomenta la comunicación en el departamento entre los compañeros de trabajo, 50% respondieron están totalmente de acuerdo, 24% de acuerdo, 16% en desacuerdo y finalmente 10% totalmente en desacuerdo.

Tabla 2: La información que se comunica al personal es correctamente transmitida.

Item	Cantidad	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	24	48.00
De acuerdo	13	26.00
En desacuerdo	7	14.00
Totalmente en desacuerdo	6	12.00
	50	100.00

Fuente: Encuesta



Fuente: Tabla 2

Gráfico 2: La información que se quiere comunicar al personal es correctamente transmitida.

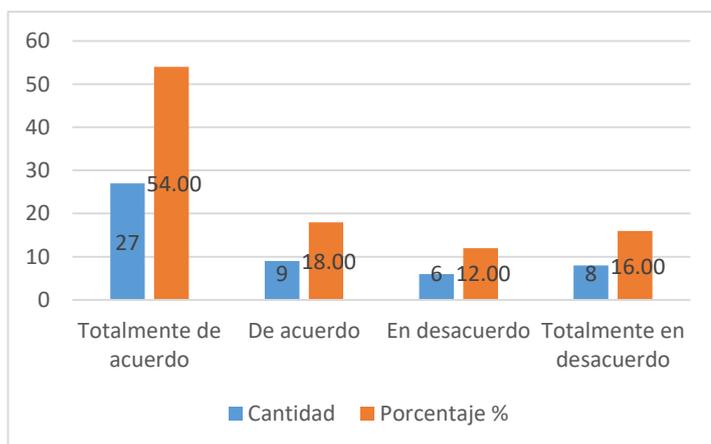
Interpretación:

Por lo que podemos observar en la tabla y gráfica N°2, los encuestados respondieron de tal forma que el 12% está totalmente en desacuerdo, 14% está en desacuerdo, 26% está de acuerdo y finalmente el 48% está totalmente de acuerdo.

Tabla 3: Los medios para compartir la información del departamento son efectivos.

Item	Cantidad	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	27	54.00
De acuerdo	9	18.00
En desacuerdo	6	12.00
Totalmente en desacuerdo	8	16.00
	50	100.00

Fuente: Encuesta



Fuente: Tabla 3

Gráfico 3: Considero que los medios para compartir la información del departamento son efectivos.

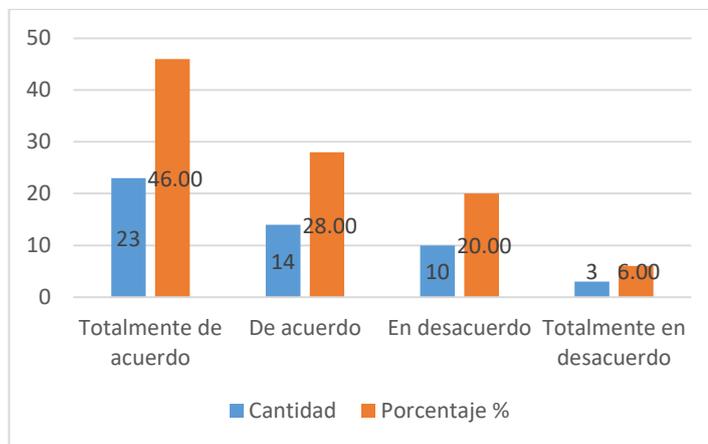
Interpretación:

En la tabla y grafica N°3 mostrada anteriormente, observamos que el 54% de los encuestados contestó que están totalmente de acuerdo, 18% contestó que está de acuerdo, 12% contestó que está en desacuerdo y por último el 16% contestó que está totalmente en desacuerdo.

Tabla 4: La comunicación que existe con mi jefe inmediato es efectiva.

Item	Cantidad	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	23	46.00
De acuerdo	14	28.00
En desacuerdo	10	20.00
Totalmente en desacuerdo	3	6.00
	50	100.00

Fuente: Encuesta.



Fuente: Tabla 4

Gráfico 4: La comunicación que se da con mi jefe inmediato es efectiva.

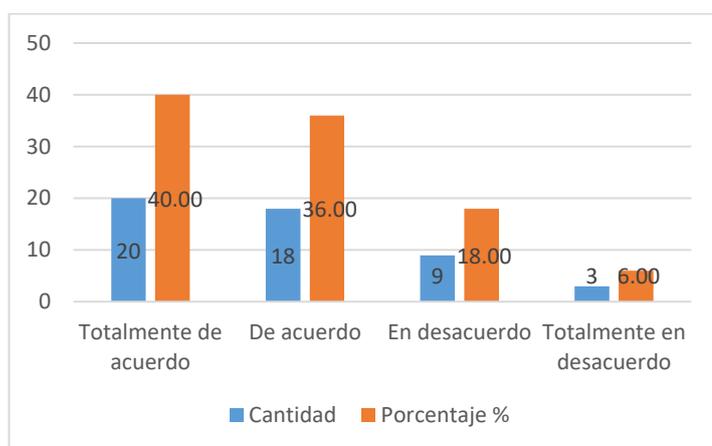
Interpretación:

Con respecto a la pregunta: La comunicación que existe con mi jefe inmediato es efectiva. De los encuestados solo el 6% respondieron que están totalmente en desacuerdo, 20% respondieron que están en desacuerdo, 28% está de acuerdo y en ultimo termino el 46% está totalmente de acuerdo.

Tabla 5: Recibo retroalimentación clara por mis jefes acerca del trabajo.

Item	Cantidad	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	20	40.00
De acuerdo	18	36.00
En desacuerdo	9	18.00
Totalmente en desacuerdo	3	6.00
	50	100.00

Fuente: Encuesta



Fuente: Tabla 5

Gráfico 5: La retroalimentación es clara por parte de mis jefes acerca del trabajo

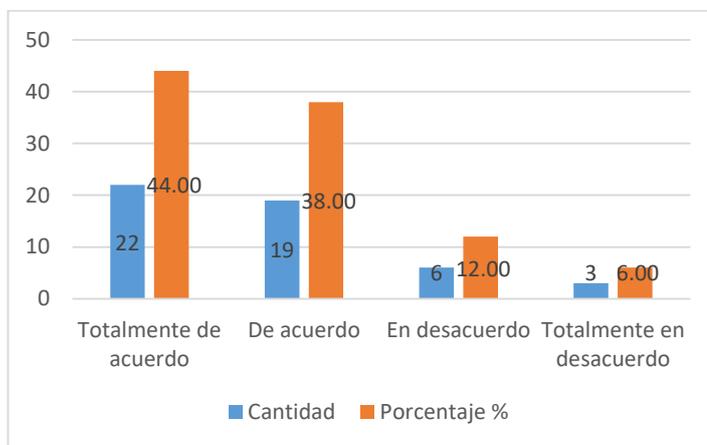
Interpretación:

Por lo que podemos observar en la tabla y gráfica anterior los resultados de la encuesta dada correspondientemente fue del 40% que está totalmente de acuerdo, 36% está de acuerdo, 18% está en desacuerdo y por último el 6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 6: Los jefes y demás superiores escuchan mis comentarios e ideas.

Item	Cantidad	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	22	44.00
De acuerdo	19	38.00
En desacuerdo	6	12.00
Totalmente en desacuerdo	3	6.00
	50	100.00

Fuente: Encuesta



Fuente: Tabla 6

Gráfico 6: Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios.

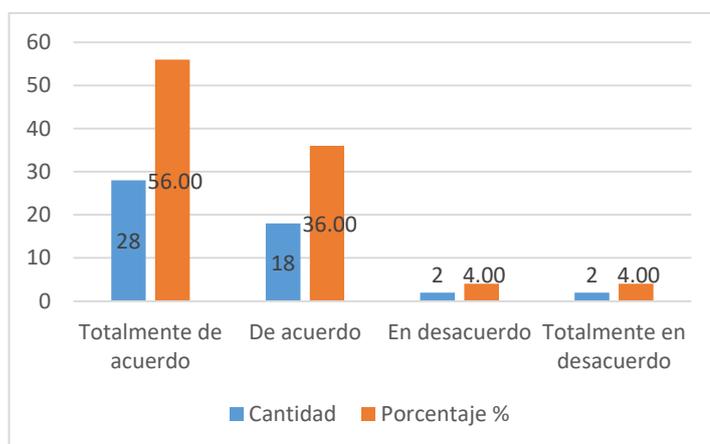
Interpretación:

En la tabla y gráfica N°6 los encuestados respondieron a la pregunta: Si los jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios. Con un resultado del 6% de los encuestados respondió que está totalmente en desacuerdo, 12% está en desacuerdo, 38% está de acuerdo y un 44% afirma que está totalmente de acuerdo.

Tabla 7: La comunicación con los compañeros de trabajo es buena.

Item	Cantidad	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	28	56.00
De acuerdo	18	36.00
En desacuerdo	2	4.00
Totalmente en desacuerdo	2	4.00
	50	100.00

Fuente: Encuesta



Fuente: Tabla 7

Gráfico 7: La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena.

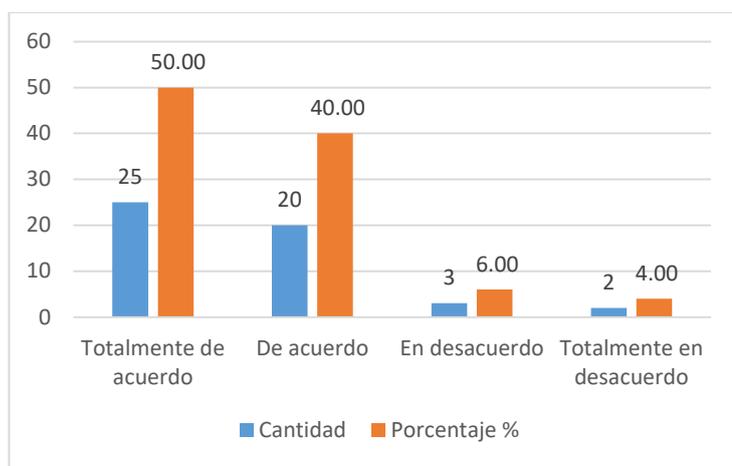
Interpretación:

Dado a los datos mostrados de la encuesta anterior los trabajadores respondieron y en conclusión determinamos que el 56% de los encuestados contestaron que están totalmente de acuerdo, 36% está de acuerdo, 4% está en desacuerdo y solo un 4% de los encuestados respondieron que están en desacuerdo.

Tabla 8: Me dieron a conocer apropiadamente mis derechos como trabajador.

Item	Cantidad	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	25	50.00
De acuerdo	20	40.00
En desacuerdo	3	6.00
Totalmente en desacuerdo	2	4.00
	50	100.00

Fuente: Encuesta.



Fuente: Tabla 8

Gráfico 8: Se me dio a conocer apropiadamente mis derechos como trabajador.

Interpretación:

Por lo que observamos en la encuesta anterior los trabajadores respondieron a la pregunta: Mis derechos como trabajador me dieron a conocer apropiadamente indicaron que el 4% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo, en desacuerdo 6% de acuerdo 40% y finalmente el 50 % está totalmente de acuerdo.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En la presente investigación tenemos dos variables de estudio, una que depende de la otra. Por lo que se nos permite determinar la manera en la que influye la comunicación organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la empresa “Triplay Martin S.A.C., Iquitos, 2020”. Aplicando el criterio analítico, en las dimensiones que se generan a partir de las variables, encontramos que es significativa la relación que existe entre una óptima comunicación organizacional con los niveles de satisfacción del personal que trabaja en la empresa. Obtenemos percepciones similares de colaboradores que fueron parte de una población de estudios en donde se concluía en que “debe existir un buen canal de comunicación para poder transmitir la información y que la identificación hacia la empresa es un factor importante, ya que tiene una relación estrecha con el desarrollo laboral de cada empleado (Vasquez, 2015). Entonces, a partir de esta premisa, se debería entender que la situación se debe tornar recíproca. El colaborador se compromete a un buen desempeño porque se siente atendido y considerado por quien se sitúa como su empleador.

La satisfacción laboral no es un estado fácil de conseguir y mucho menos un escenario común en todas las organizaciones. Milán y Montero (2017), complementaron esta idea, relacionándolo a dimensiones tales como: significación de la tarea, condiciones de trabajo, beneficios económicos, y reconocimiento personal. Y entendemos que lo descrito anteriormente engloba muchos detalles que deben ser manejados sigilosamente, con el objetivo de conseguir la satisfacción del personal en conjunto.

Entonces, partir de los análisis generados en esta investigación y en estudios realizados de las mismas variables, determinamos que es significativa y directa la relación de la comunicación organizacional y satisfacción laboral, y que la continuación de estudios del mismo tenor, en diferentes rubros, seguirán generando grandes contribuciones para que genere un mayor crecimiento y desarrollo de las empresas que se encuentren en este rubro.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. De acuerdo al análisis de los resultados, se puede decir que existe una relación significativa de la comunicación organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa “Triplay Martin S.A.C”. Según la percepción de la población de estudio, se puede destacar que el 74% (50% totalmente de acuerdo y 24% de acuerdo) manifiesta una aprobación respecto a que en la empresa se fomenta la comunicación con los compañeros de trabajo; sin embargo, hay un 26% que discrepa con esta premisa. Y dentro del mismo estudio, se coincide con la porcentualización para quienes piensan que la información es correctamente transmitida y la comunicación con los superiores inmediatos a cargo es efectiva; el 74% coincide en estar de acuerdo y el 26% no tiene la misma respuesta, entonces si lo trasladamos a cifras numéricas, existen 13 de los 50 colaboradores que no están recibiendo el mensaje que el colectivo sí recibe.
2. Se determina que existe una relación positiva y directa entre la coordinación, información, contribución y confianza, para la generación de la satisfacción laboral. Evidenciamos lo mencionado anteriormente que los resultados en los gráficos 3 y 5. En el gráfico 3, el 72% de los colaboradores manifiesta que los medios por los que se transmite la información son altamente efectivos, y en el gráfico 5, el 76% asevera estar recibiendo una retroalimentación clara por parte de los jefes, acerca de su trabajo.

3. Por último, es preciso reconocer que dentro de la empresa hay gran comprensión y reciprocidad comunicativa, dado que en la parte clave del cuestionario, en donde se pretendía conocer esta situación, por medio de las preguntas sobre si los jefes escuchaban las ideas y comentarios, y si a los trabajadores se les había dado a conocer apropiadamente sus derechos, ellos manifestaron su aprobación de la siguiente manera: Para el caso de las ideas, según el gráfico 6, el 82% manifiesta que son considerados y sus ideas respetadas y en el caso del conocimiento de los derechos que corresponden por Ley y bajo amparo de una norma, el 90% (50% totalmente de acuerdo y 40% de acuerdo), mostró su aprobación para ese enunciado.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a la relación que existe sobre entre la comunicación organizacional y satisfacción es muy significativa, se tienen que tener presente que hay tener mucho cuidado la forma que se está desarrollando. Evitar que existan inconvenientes debido a que hay un grupo menor de colaboradores que no están captando el mismo mensaje. Involucrar a todo el personal en la recepción de informes. Implementar un proceso o responsable que verifique o confirme que el colaborador tiene conocimiento de lo transmitido.
2. Promover capacitaciones constantes en donde se sugiere considerar entregar un incentivo o reconocer al personal de acuerdo al cargo que ocupa, se capacita para simplificar procesos con eficientes recursos humanos, facilitan y reducen el tiempo dentro de la realización de las labores asignadas. Referidos a programas informáticos, administrativos de obras pesadas, primeros auxilios u otros.
3. Realizar charlas o capacitaciones constantes, en donde el personal en su totalidad pueda disponer de lo que requiera. Capacitación para procesos, asesoría respecto a derechos, beneficios, información respecto a cuestiones de seguridad, mecanismos de defensa, y todo lo que pueda ser oportuno en el giro del negocio. De lo contrario, lejos de encontrarnos un entorno laboral pacífico, podríamos generar el descontento colectivo y, en muchas circunstancias esto se vuelve

perjudicial, escalando hasta los niveles directos de producción, distribución y comercialización dentro de las organizaciones.

4. Fomentar en los colaboradores mayores formas de involucramiento en las actividades de la empresa. Ya que se pudo observar trabajadores sin mucho cuestionamiento, probablemente enfocados en funciones específicas ya mecanizadas, por lo que se sugiere brindarles la confianza para que puedan desempeñarse con seguridad y entusiasmo en los trabajos que les sean asignados. Siendo esta última, una recomendación secundaria de acuerdo a lo percibido al momento de la aplicación del cuestionario.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alva & Juarez. (2014). "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014". Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf.
- Ansede. (2010). La Comunicación Organizacional. Escuela Universitaria de Relaciones Laborales. Recuperado de <http://www.xente.mundor.com/ansede/comunica.pdf>.
- Baiz & Garcia. (2006). Relación entre Comunicación Organizacional y la satisfacción Laboral. Venezuela.
- Franco. (2005). Investigación Correlacional entre los factores del clima laboral y las competencias del Desempeño Laboral en Docentes del consorcio de colegios Parroquiales del Departamento de Piura. Piura.
- Gómez. (2009). Diagnóstico de Comunicación Organizacional. Colombia.
- Guzman. (2012). La Comunicación Organizacional. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Comunicacion_organizacional.pdf

- Milan y Montero. (2017). Millán y Montero "Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016". Chiclayo.

- Vasquez. (2015). "Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa.". Guatemala.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	TIPO DE ESTUDIO
Comunicación Organizacional y Satisfacción de los Colaboradores de la Empresa Triplay Martin S.A.C. Iquitos - 2020.	¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional de los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C. Iquitos - 2020?	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C, Iquitos-2020.</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la relación entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C Iquitos-2020. ✓ Determinar la relación entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C, Iquitos-2020. ✓ Determinar la relación entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C, Iquitos-2020. ✓ Determinar la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C, Iquitos-2020. 	<p style="text-align: center;">HIPÓTESIS NULA</p> <p>Ho: No influye la relación entre la comunicación organizacional en la satisfacción de los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C.</p> <p style="text-align: center;">HIPÓTESIS ALTERNA</p> <p style="text-align: center;">H1: Influye la relación entre la comunicación organizacional en la satisfacción de los colaboradores de la empresa Triplay Martin S.A.C.</p>	<p style="text-align: center;">TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Es cuantitativa se recogerá información del comportamiento de los trabajadores de Triplay Martin S.A.C individualmente en el momento determinado.</p>

2. Instrumento de recolección de datos.

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.

	ASPECTO	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	En el departamento donde trabajo se fomenta la comunicación dentro de los compañeros de trabajo.				
2	La información que se quiere comunicar al personal es correctamente transmitida.				
3	Considero que los medios para Compartir la información del Departamento son efectivos.				
4	La comunicación que existente con mi jefe inmediato es efectiva.				
5	Recibo retroalimentación clara por parte de mis jefes acerca del trabajo				
6	Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios.				
7	La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena.				
8	Se me dio a conocer apropiadamente mis derechos como trabajador.				

3. Consentimiento informado

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,, acepto participar voluntariamente en el estudio:
“La Comunicación organizacional y Satisfacción de los Colaboradores de la Empresa Triplay Martin S.A.C., Iquitos 2020”

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

**Firma Investigador/a
Responsable**

Lugar y Fecha:

Este documento se firmará en dos ejemplares, quedando una copia en poder de cada parte.