

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



**“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROYECTO
MEJORAMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL
CORREDOR VIAL CARUMAS - AREQUIPA PERÚ”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

ELABORADO POR

RICHARD CLEYDER LÓPEZ CHÁVEZ

TINGO MARÍA - PERÚ

2023



"Año de la unidad, la paz y desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 004-2023-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 17 días del mes de marzo de 2023, siendo las 11:45 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.250/2021-D-FCEA, de fecha 25 de noviembre de 2021, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROYECTO MEJORAMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL CORREDOR VIAL CARUMAS - AREQUIPA PERÚ**, presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas **Richard Cleyder LOPEZ CHAVEZ**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 26° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : Unanimidad

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 12:50 p.m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 17 de marzo de 2023

.....
Lic. Adm. LEONOR HUAMAN CAMACHO
Presidente



.....
Mag. NEBENKA CARO POTOKAR
Miembro

.....
Mag. JHON HITLER MELÉNDEZ ORDOÑEZ
Miembro

.....
Mag. WALTER EDUARDO MUCHA HUAMAN
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
(RIDUNAS)

Correo: repositorio@unas.edu.pe



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 181 - 2023 - CS-RIDUNAS

El Coordinador de la Oficina de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El trabajo de investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Facultad:

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de investigación	
-------	---	--------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROYECTO MEJORAMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL CORREDOR VIAL CARUMAS - AREQUIPA PERÚ	RICHARD CLEYDER LÓPEZ CHÁVEZ	25% Veinticinco

Tingo María, 06 de julio de 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION
Dr. Tomas Menacho Mallqui
DIRECTOR


REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO
(Resol.1562-2006-ANR, Resol. 196-2013-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela profesional : Administración
Título de tesis : “La Comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.
Autor : Richard Cleyder Lopez Chavez
DNI : 71723993
Asesor de tesis : Mg. Adm. Walter Eduardo Mucha Huamán
Programa de investigación :
1. Gestión integral de organizaciones
Línea(s) de investigación(s) :
1. Desarrollo empresarial
Lugar de ejecución : Carumas - Arequipa Perú
Entidad : proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú
Duración:
Inicio : 18 de Setiembre de 2021
Término : 20 de Julio de 2022
Presupuesto de financiamiento:
FEDU : S/. -.-
Propio : S/. 4,950.00
Otros : S/. -.-

Tingo María 13 de octubre de 2022


.....
Bach Richard C. López Chávez
Tesisista


.....
Mg. Adm. Walter E. Mucha Huamán
Asesor

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, creador por la vida y la salud, ser mi fuente de sabiduría y conocimiento y permitirme concretar mis objetivos trazados.

A mis padres, por su amor trabajo y sacrificio en todos estos años, en especial a ti madrecita que desde el cielo guías mis pasos por el camino del bien e inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

AGRADECIMIENTO

Merece reconocimiento, especial a mi madre, mi padre que, con esfuerzo y dedicación, ayudando a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Así mismo agradezco a mi pareja Jovana Rojas y a mi hijo Fabio Leandro por entender el significado del sacrificio y la paciencia que tomo el desarrollo de esta tesis, a pesar de ello fueron los que me impulsaron a querer superarme día a día.

A mis padres que me apoyan emocionalmente en todo, gracias por ser mi fuente de motivación e inspiración.

A mis hermanos que con sus palabras hacían sentirme orgulloso de lo que soy y de los que les puedo enseñar

A la “Universidad Nacional Agraria de la Selva”, alma mater en mi formación profesional, por darme la oportunidad de superarme y ser una persona útil en la sociedad.

A mi asesor el Msc., Walter Eduardo Mucha Huamán por su constante y paciente seguimiento, compartiendo su tiempo de manera generosa durante el desarrollo del trabajo de investigación.

A mis jurados Lic. Leonor Huamán Camacho, Mag. Nebenka Caro Potokar y Mag. Jhon Meléndez Ordoñez por sus relevantes aportes y críticas y sugerencias durante el desarrollo esta investigación.

A los profesores de la Universidad Nacional Agraria de la Selva que sin lugar a duda me dieron una gran base de conocimientos científicos y éticos.

A todas las personas y profesionales que me apoyaron en todo el proceso de mi Tesis, muchas gracias y siempre los guardaré en mi corazón.

ÍNDICE

	Paginas
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Antecedentes internacionales	1
1.1.2 Antecedentes nacionales	1
1.1.3 Antecedentes regionales	2
1.2 Bases teóricas	3
1.2.1 La comunicación organizacional.....	3
1.2.2 Satisfacción laboral	6
1.3 Definición de términos básicos	10
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	13
2.1 Hipótesis general	13
2.2 Hipótesis específicas	13
2.3 Matriz de consistencia.....	14
2.3 Operacionalización de las variables	15
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
3.1 Tipo de investigación	16
3.2 Diseño de la investigación.....	16
3.3 Población y muestra	17
3.3.1 Población.....	17
3.3.2 Muestra.....	17
3.4 Técnicas de recolección de datos	17
3.4.1 procedimiento.....	18
3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	19
3.6 Valides y confiabilidad del instrumento de recolección de datos	19
3.6.1. Confiabilidad del instrumento	19
3.5.2 Validez del instrumento por juicio de expertos.....	20
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	21
4.1 Características de la población en estudio.....	21
4.1.1 Análisis de la población según edad y genero.....	21
4.2 Análisis de la variable comunicación organizacional	22

4.3 Análisis de la variable satisfacción laboral	26
4.4 Contraste de la prueba de hipótesis	30
CAPITULO V: DISCUSIÓN	34
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFÍA.....	40
ANEXO	45
Anexo 1. Instrumentó de recolección de datos	46
Anexo 2. Datos estadísticos	48
Anexo 3. Validación de juicio de expertos	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Pagina
1. Matriz de consistencia	14
2. Matriz de consistencia	15
3. Población	17
4. Variables, técnicas e instrumentos	18
5. Método de análisis de datos	19
6. TabAnálisis de fiabilidad “Alfa de Cronbach”	19
7. Validez del instrumento por juicio de expertos.....	20
8. Genero de los encuestados	21
9. Sexo de los encuestados	22
10. Estadística descriptiva variable comunicación organizacional	22
11. Estadística descriptiva dimensión de la comunicación hacia abajo	23
12. Estadística descriptiva de la dimensión comunicación hacia arriba	23
13. Estadística descriptiva de la dimensión comunicación lateral	24
14. Estadística descriptiva de la variable satisfacción laboral	26
15. Estadística descriptiva de la dimensión productividad	27
16. Estadística descriptiva de la dimensión rotación.....	28
17. Correlación entre comunicación organizacional y la satisfacción laboral	31
18. Correlación entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral	31
19. Correlación entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral.....	32
20. Correlación entre la comunicación lateral y la satisfacción laboral.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Índice
1. Diseño de la investigación.....	16
2. Valoración Dimensión de la comunicación organizacional	22
3. Valoración de la dimensión de la comunicación hacia abajo (ítems 1 y 3)	23
4. Valoración de la dimensión comunicación hacia arriba (ítems 4 y 6).	24
5. Valoración de la variable de la dimensión lateral (ítems 7 y 8).....	25
6. Análisis de las dimensiones comunicación organizacional.....	25
7. Indicadores de la comunicación organización	26
8. Valoración de la variable satisfacción laboral.....	27
9. Valoración de la variable productividad (ítems 9-13).....	28
10. Valoración de la variable rotación (ítems 14-18).....	29
11. Valoración de la dimensión satisfacción laboral.....	29
12. Análisis de los indicadores de la satisfacción laboral	30

RESUMEN

El propósito de este estudio es encontrar una relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción de los empleados en el proyecto de desarrollo y seguridad del corredor Carumas - Arequipa llevado a cabo en Perú. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario tipo Likert de 18 ítems, 8 relacionados con variables de comunicación organizacional y 10 con variables de satisfacción laboral. Este estudio (N = 45) se realizó entre contratistas para mantener y mantener la carretera Carumas - Arequipa Perú. Además, este estudio comparó el grado de correlación en un diseño transversal no experimental. Se utilizan pruebas descriptivas y pruebas de hipótesis para analizar los datos recopilados. Se utilizaron estadísticos Rho (r_s). Para comparar hipótesis.

Esto nos permite encontrar una correlación significativa (valor P = 0.000) entre diferentes pruebas de hipótesis. Encontrando una relación directa entre la comunicación del equipo y la baja satisfacción laboral ($r_s = 0.691$). También se probó la relación directa entre alta satisfacción laboral y alta comunicación ($r_s = 0,617$), baja comunicación ($r_s = 0,641$) y larga comunicación ($r_s = 0,604$).

Palabras clave: comunicación organizacional, comunicación hacia arriba, comunicación hacia abajo, desempeño laboral, productividad y rotación.

ABSTRACT

The purpose of this study was to find a significant relationship between the organizational communication and the job satisfaction of the employees in the development and security project for the Carumas to Arequipa highway, which took place in Peru. The data was collected through the use of a Likert type questionnaire with eighteen items, [where] eight were related to the organizational communication variable and ten to the job satisfaction variable. This study (N = 45) was done among contractors to maintain and to maintain the Carumas to Arequipa, Peru, highway. Moreover, in this study the degree of correlation was compared with a non-experimental, cross-sectional design. Descriptive tests and hypothesis tests were used in order to analyze the data that was collected. Rho (r_s) statistics were used to compare the hypothesis.

This allowed for a significant correlation to be found (p value = 0.000) between the different hypothesis tests. A direct relationship was found between the team communication and the low job satisfaction ($r_s = 0.691$). Direct relationships between the high job satisfaction and high communication ($r_s = 0.617$), low communication ($r_s = 0.641$), and lengthy communication ($r_s = 0.604$) were proven.

Keywords: organizational communication, upward communication, downward communication, job performance, productivity, rotation

INTRODUCCIÓN

La complejidad de la comunicación organizacional en un entorno organizacional incluye un conjunto de procedimientos, procesos y actividades para revisar o transmitir una presentación a través de varios métodos, estrategias y tácticas de comunicación interna y externa para lograr los objetivos organizacionales. u organización. Las estrategias efectivas se crean a través de la comunicación organizacional. Cabe señalar que la comunicación no se trata solo de enviar mensajes entre agente y agente, sino de negociar la semántica, es decir, la construcción y las reglas establecidas. para las personas en esta situación que se incorporan a la organización, en este caso su parte de logros, éxitos o fracasos

Hoy en día existe un gran interés por la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, porque los actores de la alta dirección son coherentes y saben lo que saben y explotan la coherencia de los procesos de comunicación interna en la organización que contribuyen a la gestión de la organización. empresa Estrategias y canales de comunicación efectivos que apoyen la productividad, la calidad y una mejor integración del trabajo conjunto. Varios estudios sobre comunicación organizacional muestran que las organizaciones confían en la comunicación de abajo hacia arriba, de arriba hacia abajo y lateral para ser efectivas en la demostración de habilidades de comunicación efectivas en sus miembros para tener éxito en la organización.

Según De Castro (2014, p.5), La comunicación organizacional es creada por las organizaciones y es parte de su cultura o normas. Por ello, la comunicación entre los empleados de los diferentes niveles, sus supervisores y subordinados, y los supervisores con el resto de la organización debe ser fluida.

La comunicación en una organización empresarial se puede definir como un proceso de intercambio de información dentro de la empresa y entre ésta y el entorno. También se afirma que el intercambio de información tiene lugar en las organizaciones entre las personas que las componen, en las relaciones interpersonales y en el desempeño de diversas tareas laborales. (Chiavenato, 2007, p.59).

En el estudio se planteó la interrogante general: ¿De qué manera se relaciona la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto

mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú?, así también se plantearon tres interrogantes específicas: ¿De qué manera se relaciona la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú?, ¿De qué manera se relaciona la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú?, ¿De qué manera se relaciona la comunicación lateral y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú?.

Para poder responder a estas interrogantes se planteó un objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú. Así mismo los objetivos específicos: Determinar de qué manera se relaciona la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú, Determinar de qué manera se relaciona la comunicación hacia arriba de poder y la satisfacción laboral en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú y por ultimo Determinar de qué manera se relaciona la comunicación lateral y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

Para responder a la interrogante se planteó como hipótesis general: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú. Las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú, Existe relación significativa entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú, Existe relación significativa entre la comunicación lateral y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Nava (2020), En el presente estudio “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Escuela de Educación Básica “Nicolas Augusto González Tola, Guayaquil, 2020” en Ecuador, tiene como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral utilizando un método cuantitativo. instituciones, encuestas para la recopilación de datos técnicos y herramientas de recopilación de datos, un cuestionario que contiene 20 ítems validados profesionalmente probados para confiabilidad con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.915, un coeficiente de correlación directa de 0.759% y un valor p de 0.01.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Arévalo (2019), En su tesis titulado "Comunicación Interna y Toma de Decisiones Relaciones Oficiales del Distrito Municipal de Nuevo Progreso". El propósito del estudio fue determinar la relación significativa entre las normas de comunicación interna y la toma de decisiones oficiales en el municipio del Distrito de Nuevo Progreso. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario en escala de Likert, el cual incluyó 18 ítems, de los cuales 10 fueron para diversas relaciones internas en las organizaciones de comunicación organizacional y 8 para diversos procesos de toma de decisiones. El estudio (N = 40) se realizó entre funcionarios públicos del municipio de Nuevo Progreso. La consideración metodológica del método corresponde al tipo de nivel de correlación utilizado en el método de derivación en un diseño transversal. Se utilizaron estadísticas descriptivas y pruebas inferenciales en el análisis de los datos recopilados. En las contrahipótesis se utilizó el estadístico Rho (ρ). Se nos permitió mostrar resultados de correlación estadísticamente significativos (valor $p = 0,000$) en cada prueba de la hipótesis opuesta. Establecer una relación directa entre la comunicación dentro de la organización y la toma de decisiones a un nivel eficiente y moderado ($\rho = 0.609$). Se

encontró una relación directa entre las dimensiones de comunicación segura (= 0.595) y comunicación efectiva (= 0.558) y toma de decisiones con nivel absoluto.

López (2019), en su investigación titulado “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” en la ciudad de Cajamarca en el año 2019, en su estudio “La relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los centros de producción de educación técnica”, dirigido a establecer un centro de educación agropecuaria, fue mencionado por primera vez en la región Cajamarca. no experimental, donde no se modifican las variables, utilizando métodos cuantitativos, donde las variables se miden mediante pruebas psicométricas para explorar correlaciones entre variables, muestras y alimentos, incluyendo población y todos los controles. , docentes y administradores del Cetpro, todos los 21 empleados utilizan técnicas de observación, medios de recolección de datos, todos los 7 centros de producción de educación técnica, una relación moderadamente significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral "Arnulfo Romero y San Ignacio i Neftalí Carbajal de Chota, bu de Pearson r El resultado de la prueba mostró una correlación positiva de 0.467, por lo que se determinó que la relación era directa.

Zúñiga (2019), en su estudio de Investigación titulado “Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho - 2019”, El objetivo fue descubrir la relación entre las variables de comunicación interna y la satisfacción laboral, el estudio utilizó un enfoque no experimental con un diseño de correlación y análisis cuantitativo, el modelo de enrolamiento no fue suficiente para la facilitación con 50 socios externos, la metodología de investigación fue un cuestionario 1-5 con datos tipo Likert, donde los encuestados calificaron el conocimiento interno como bajo, relacionado con la satisfacción laboral y satisfactorio. Existe una correlación directa y significativa entre la comunicación interna de los empleados en el lugar de trabajo y la satisfacción laboral según la prueba de Kendall Taub, donde a) coeficiente de correlación = 0,856 y p-valor = 0,000.

1.1.3 Antecedentes regionales

Tucto (2018), en su investigación titulado “comunicación organizacional y la satisfacción laboral en el Módulo Penal de Huánuco, 2018, El propósito es explorar el alcance de la relación de la comunicación organizacional con la satisfacción laboral en la

unidad de investigación, con un estudio no experimental utilizando un diseño transversal descriptivo-correspondencia cuantitativa, el diseño del estudio consta de 26 personas. La técnica de investigación se utiliza como instrumento de recolección y cuestionario, se prueba sobre el retorno estadístico alfa de Cronbach, donde el nivel de competencia de la variable es de 0.856 respectivamente. 0.842. Finalmente, el estudio muestra que existe una relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral inmediata con un alto coeficiente de correlación de 0,769 según la prueba Rho de Spearman.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 La comunicación organizacional

Aljure (2015), Creo que primero deberíamos averiguar qué es una organización. La organización está diseñada para lograr objetivos con la ayuda de recursos humanos, activos tangibles e intangibles. Durante su creación y organización, esta organización se comunica regularmente con las partes interesadas internas y externas de la empresa y proporciona información, formalmente denominada información organizacional.

Dávalos (2011, p.2) recuerda a psicólogos, sociólogos y antropólogos que la norma de la comunicación surge de vivir la vida: algunos le dan a una persona la capacidad de codificar, decodificar y comunicarse en una variedad infinita de idiomas, le permiten comunicarse tanto como sea posible con todos en contacto. en todas las formas y contextos; otros afirman que esta habilidad es superior a la de los humanos y que todos los seres vivos se comunican entre sí. Ambas creencias son ciertas y comprobables, pero sorprendentemente la historia demuestra que no podemos vivir sin comunicación: la sociedad es parte de su esencia.

El conocimiento de la empresa es la base para alcanzar la eficiencia y eficacia de los sistemas en línea. Un enfoque único para la comunicación estratégica y el logro de los objetivos estratégicos implica la planificación, implementación, uso de medios y herramientas de evaluación. Por lo tanto, es el líder de toda la información que se crea y difunde. Este tipo de comunicación de 360 grados mira a la organización como una comunidad que crece y cambia en interacción con el entorno o los subsistemas. Debido a la importancia de la comunicación simple, es importante que las organizaciones con diferentes audiencias conozcan los cinco métodos de comunicación que se enumeran a continuación. (León, 2011, p. 70).

La comunicación organizacional es un proceso que posibilita el intercambio de sentimientos e información y comunicación. En toda relación hay dos partes, el emisor y el receptor, que no pueden comunicarse entre sí. (Chiavenato, 2007, p.59).

Robbins y Judge, (2009, p.351), Manejo organizacional de los retrasos en la comunicación, motivación, continuidad de la presión y comunicación en el grupo animador, acerque las soluciones de su candelabro de cuero. Los organizadores del faro deben tener jerarquías políticas formales y artistas. Por ejemplo, si los empleados tienen problemas con su supervisor inmediato, especialmente en el desempeño de sus funciones o siguiendo las políticas de la empresa, la comunicación es una función de gestión.

La comunicación dentro de la organización se puede definir como una expresión de amistad y compañerismo en su hogar. Esto también se expresa en la organización del elemento correspondiente, la exterioridad entre las masas esclavas, en las interacciones personales y en la variedad diabólica de las obras. Dicho esto, lo que deben hacer sus líderes es una comunicación efectiva de primera línea para fortalecer las relaciones y lograr los objetivos comerciales. El autor no ve una gran necesidad de comunicación para informar el proceso de toma de decisiones. (Gonzales, 2006, p.137).

1.2.1.1 La importancia de la comunicación organizacional

Garrido, (2018) Por lo tanto, es necesario comprender el estándar de comunicación que subyace en el concepto de planificación empresarial, porque la relación entre fuerzas combinadas requiere explicar una parte y comprender la otra (pero las personas son responsables; la tarea principal es explicar). También es importante que esta idea (disfuncional) venga de la alta dirección, porque un plan sin comunicación es tan inútil como un gran descubrimiento científico que no se comparte con la empresa.”.

Robbins y Judge, (2009, p.352), Antes de poder comunicarse, necesita un plan de entrega de mensajes. Esto sucede entre el emisor y el receptor. El mensaje se cifra (traduce a una forma simbólica) y se envía a través de un determinado medio (canal) al destinatario, quien traduce (descifra) el mensaje enviado al remitente. Es una transferencia de una relación de una persona a otra. El remitente comienza el mensaje cifrando sus pensamientos. La información es el producto físico real de su codificador. Cuando hablamos, hablamos de comunicación. Cuando escribes, el texto es el mensaje. Cuando gesticulamos, nos comunicamos con movimientos de manos y expresiones faciales.

Chiavenato (2007, p.63), De esto queda claro que la persona en cuestión pasa mucho tiempo en la sociedad, en roles, en oficinas, en relaciones, y a menudo se queja de mala comunicación en la sociedad, oportunidades insuficientes para hablar, falta de información, etc. Estos casos suelen convertirse en problemas graves que conducen a una disminución de la eficiencia y eficacia del gobierno.

Ongallo, (2007) Simplemente dicen que las personas pasan mucho tiempo en una empresa creando roles, trabajos y relaciones personales y, a menudo, se quejan de la falta de comunicación de la empresa, la comunicación abierta, la falta de conocimiento, etc. Estos problemas a menudo se convierten en problemas y contribuyen a reducir la eficacia de la organización.

Favaro, (2012, p.30) Además, la percepción de que la comunicación en una organización es un proceso en el que cada individuo o grupo participa activamente conduce a la aceptación de este proceso. Cuando desee iniciar o participar, debe impulsar el proceso de acuerdo con el objetivo definido por el grupo u organización. Todo esto lleva a valorizar a personas, grupos, instituciones u organizaciones ya buscar reconocimiento por diversas razones.

1.2.1.2 dimensiones de la comunicación organizacional

Comunicación descendente: Muchos de ellos tienen su propio contenido; Generalmente se refiere a la adquisición y análisis de información operativa, instrucciones y especificaciones, el logro de objetivos, planes y la ejecución del trabajo. Muchos problemas o debilidades en la comunicación de las personas mayores pueden evitarse utilizando mecanismos de retroalimentación. La comunicación de cumplimiento se convierte así en una herramienta que brinda información importante sobre la efectividad de la comunicación de cumplimiento y su impacto en la organización. Izquierdo, 2012, p.240).

De acuerdo con Aamodt (2010, p.406), En el pasado, los anuncios de bajo nivel consistían en mensajes para mejorar la moral de los empleados al anunciar eventos emocionantes como cumpleaños, aniversarios o fútbol. Pero hoy en día, la comunicación de bajo nivel se considera útil no solo para informar a los empleados, sino también para proporcionar información importante necesaria en el lugar de trabajo.

Robbins y Judge, (2009, p.353), comunicación hacia arriba: comunicación para obtener evidencia al más alto nivel de la organización. Se utiliza para informar sobre el logro de objetivos y para dar retroalimentación a los gerentes para resaltar los problemas

actuales. Comuniquen las mejores prácticas con supervisores, colegas y toda la organización. Los líderes también confían en la comunicación para comprender mejor las buenas obras.

Comunicación ascendente: La comunicación de arriba hacia abajo brinda a los empleados la capacidad de sugerir formas de resolver un problema o realizar mejoras, en el peor de los casos, para quejarse o expresar su insatisfacción. Hay muchos beneficios: ayuda a crear un clima social en la organización, ayuda a la creatividad de los empleados, ayuda al crecimiento y desarrollo personal, ayuda a una mejor cooperación entre el trabajo y la gerencia, elimina conflictos y peleas en elementos mutuos. Las relaciones aumentan la motivación en las organizaciones, tomar una mejor decisión, etc (Izquierdo, 2012, p.240).

Comunicación horizontal: La comunicación horizontal existe entre empleados del mismo nivel, entre sus compañeros. Introducir formas de participación como círculos de calidad o grupos de resolución de problemas o nuevas formas de organización del trabajo y especialmente rediseñar el trabajo en equipo; La unidad básica de la organización laboral proviene del grupo, no del trabajador individual. Por tanto, se apoya la comunicación horizontal y en la base funcional como una herramienta que facilita la cooperación entre los empleados, mejora el clima social, satisface las necesidades sociales y de desarrollo de las personas y ayuda a crear organizaciones innovadoras. (Izquierdo, 2012, p.240).

Robbins y Judge, (2009, p.353), Una base vertical o un lado vertical se divide de arriba hacia abajo. **Comunicación Descendente:** La comunicación que llega al nivel inferior de dirección o administración se denomina descendente. Cuando piensan en cómo los maestros se comunican con su personal, siempre piensan en este estilo. Los gerentes y líderes de equipo lo usan para establecer metas, identificar tareas, identificar áreas bajo control y brindar retroalimentación sobre el desempeño. Pero esta comunicación es oral o verbal.

1.2.2 Satisfacción laboral

García, (2018) Una mayor satisfacción laboral se asocia con una menor rotación. Este cambio indica el número de empleados eliminados por el gobierno. Los empleados felices tienden a quedarse más tiempo y, como resultado, los empleados menos satisfechos se van porque intentan encontrar mejores trabajos en otros lugares.

Andresen et al. (2007, p.719) La satisfacción laboral se define como “un estado emocional agradable o positivo resultante de una experiencia laboral; este estado adquiere su uso mediante la satisfacción de ciertas necesidades específicas.

Morillo (2006, p.48) La satisfacción laboral se define como "las actitudes positivas o negativas de los empleados hacia sus trabajos, que reflejan su acuerdo con las expectativas, el salario, las actitudes y el estilo de liderazgo".

Las preferencias de satisfacción laboral de los gerentes pueden afectar el desempeño de los empleados. Los investigadores son conscientes de esta necesidad y muchos estudios analizan cómo la felicidad afecta la productividad, el desempleo y la rotación. Ver información actual. ¿Interesante y fructífero como "mito o ciencia"? Conclusión: los empleados felices no siempre son empleados productivos. En cualquier caso, los datos sugieren lo contrario: el rendimiento conduce a la felicidad. (Robbins, 2004, p.79).

Mason y Griffin (2002, p.284) Así que hay muchos tipos de procesos en una organización. Por ello, es importante prestar atención al proceso de “satisfacción laboral” no solo a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. El "éxito del equipo" se define como "combinar la comprensión de la legislación laboral y las condiciones de trabajo".

1.2.2.1 importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede ser tan importante como la percepción que tiene un empleado de su trabajo. Este enfoque se basa en las creencias y valores desarrollados por el empleado en su propio trabajo. Juntas, las actitudes determinan el entorno laboral actual y la percepción del futuro del empleado. Sin embargo, tres características de los empleados determinan su sentido de pertenencia: necesidades, valores y características personales. Tres aspectos de la situación laboral influyen en el sentido de pertenencia: las conexiones sociales con otros empleados, las características de los lugares de trabajo anteriores y los grupos de afinidad. Vallejo (2010, p.76).

La definición de satisfacción laboral es un sentimiento positivo basado en la valoración de las cualidades profesionales. Esta es una definición muy amplia. Ahora hay algo que está parcialmente concebido. Recuerde que el trabajo de una persona no se trata solo de hacer lo obvio, como clasificar papel, escribir código de software, atender a los clientes o conducir una roca. El trabajo implica interactuar con colegas e ingenieros, seguir las normas y prácticas gubernamentales, cumplir con los estándares de desempeño,

a menudo vivir en condiciones de trabajo menos que ideales y mucho más. Robbins y Judge, (2009, p.83).

Herrera y Amaya (2008) Evalúa la relación entre la satisfacción laboral de los empleados subordinados de la organización y aquellos que están directamente relacionados con ella. Este estudio encontró diferencias significativas en las puntuaciones de satisfacción de los trabajadores a tiempo parcial y mostró una mayor satisfacción entre los que trabajan a tiempo parcial.

Según Martínez, (2007) En el mundo actual, las empresas enfatizan la importancia de la satisfacción de los empleados como una de las principales prioridades de la empresa. Según el autor, una organización no puede alcanzar niveles competitivos de calidad del producto o servicio al cliente si sus miembros no están satisfechos con otros productos.

Trimble, (2006) demuestra un alto valor de la integridad de los empleados dentro de la organización y un compromiso con la contratación efectiva, la contratación y la resolución de problemas cuando se identifican problemas en el lugar de trabajo. Ahora esperas muchos verbos organizacionales.

La importancia de la satisfacción laboral es definida por Schermerhorn, et al. (2005) como: "Cada uno tiene sus fortalezas y debilidades. Estos dos elementos pueden describirse de manera diferente: la caracterización de la telecopia puede criticarse porque otorga un significado negativo (opuesto) positivo (I) y muestra una intensidad diferente.

1.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral

La rotación de empleados se define como un porcentaje de rotación. En este sentido, una organización, como todo sistema abierto, se caracteriza por un flujo continuo de cosas por hacer y lograr resultados. Por otro lado, una corporación tiene materias primas, maquinaria, equipo, tecnología, dinero, finanzas, pedidos de clientes, información, mano de obra, agua, combustible, electricidad, etc. en forma de recursos de "insumo" y energía de lo que ellos llaman naturaleza. Todas estas habilidades y formas de energía se producen y transforman en el cuerpo. Por otro lado, la organización de las "exportaciones" se desarrolla naturalmente en términos de actividades ambientales y productos o servicios terminados, materiales, desechos, desechos, existencias antiguas, resultados comerciales, ingresos, distribución a clientes, información. gente, contaminación. Chiavenato (2010, p.116)

La rotación de trabajo implica mover a los pasantes de un área a otra para ampliar su comprensión de todos los aspectos del negocio. En general, un docente con título

universitario suele pasar varios meses en una determinada institución; Esto no solo lo ayudará a ampliar su experiencia, sino que también lo ayudará a encontrar el trabajo de sus sueños. Las personas solo pueden estudiar en un campo determinado, pero generalmente en relación con una profesión. De esta forma el estudiante conoce las funciones de la institución y, además de éstas, debe tener funciones comerciales, productivas, financieras u otras. De hecho, debido al método de coaching, el nuevo gerente recibe capacitación constante, especialmente la persona que desea reemplazar. Dessler y Valera (2011, p.200).

Las diferencias en el porcentaje de satisfacción laboral fueron grandes (de 50 a 70), y se expresó más satisfacción que insatisfacción. Los resultados también son válidos en otros países en desarrollo. Por ejemplo, un estudio que compara a trabajadores en Canadá, México y Europa muestra que los resultados negativos son mejores. ¿Qué explica la reciente disminución de la satisfacción laboral? Según los expertos, esto se debe a los incentivos que tienen los empleadores, como salarios más altos y jornadas laborales más cortas. Otro factor es que los empleados se sienten más en control de su trabajo. (Robbins, 2004, p.79).

Bravo (2014) significa trabajo, palabra que combina eficiencia y eficacia. Según él, hay un valor agregado asociado a las necesidades reales de los clientes. El éxito es la sensación de que siempre se puede hacer mejor con menos. En la práctica, los usuarios definen objetivos y aplicaciones para cumplir con requisitos claros y comprensibles que brindan un valor real. Cada empleado es responsable de aumentar la productividad social, ya que es una dirección importante en la riqueza creada. Este es un problema social importante con enormes beneficios para las organizaciones y sociedades. Podemos agregar valor a nuestros clientes a través de la eficiencia, pero si no tiene el enfoque correcto, no es sostenible.

Robbins y Judge (2009) Muestra cómo trabaja una empresa para lograr sus objetivos al llevar sus productos al mercado al precio más bajo posible. Esto puede afectar la potencia y eficacia del medicamento. Si el hospital, por ejemplo, cumple con los deseos de los usuarios, eso es bueno. Más bien por menos dinero. Tengo muchas ganas de desarrollar más competencia profesional con el personal existente, p. B. Trabajan con pacientes todos los días o trabajan con personal de pacientes sabiendo que quieren mejorar la productividad intrínseca. A una empresa le va bien cuando logra sus objetivos de ventas o marketing, pero también depende de qué tan bien los use. Las medidas de éxito más

comunes son el retorno de la inversión, la ganancia por dólar de ventas y la productividad por hora. El desempeño de cada empleado se puede medir individualmente.

1.3 Definición de términos básicos

1.3.1 Comunicación clara

La comunicación es un proceso dinámico en el que un emisor y un receptor interactúan en un tiempo y espacio específicos para expresar, intercambiar o compartir ideas, información o puntos de vista. (Ruiz, et al., 2013, p.42).

1.3.2 Comunicación específica

Julian (2021), Esta es la comunicación interpersonal, donde uno toma el rol de ayudar al otro y donde la comprensión del emisor y el receptor se incrementa con la ayuda de la tecnología. La comunicación es importante porque puede aumentar o disminuir la satisfacción. Es una habilidad perfecta hasta que dejas de practicar.

1.3.3 Compromiso

Responsabilidad significa un sentido de responsabilidad o comprensión hacia otro en relación con hechos o circunstancias. Un contrato es un acuerdo que debe ser celebrado por la persona actual que lo acepta. (Ruiz, et al., 2013, p.42).

1.3.4 Mejorar la comunicación

Pérez (2013), Se trata de comprender los pensamientos y razones detrás de la historia elegida. También significa poder escuchar para comprender cualquier información que se le dé.

1.3.5 Retroalimentación

Louffat (2013), En la comunicación humana, la respuesta es la respuesta del receptor al mensaje del emisor, que es esencial para comprender el mensaje.

1.3.6 Cordialidad

(Ruíz, 2015). Todo se basa en una buena comunicación, siempre se debe tratar de construir buenas relaciones interpersonales. Los problemas con la comprensión o interpretación de datos deben resolverse de manera oportuna.

1.3.7 Coordinación

Blanco (2018) Coordinar la comunicación interna y externa de una empresa es una tarea que puede tener un impacto significativo en la competencia. La comunicación corporativa es una actividad estratégica que permite a los empleados ya todos los miembros de la empresa hablar el mismo idioma y avanzar hacia un mismo objetivo.

1.3.7 Metas

Stephen y Timothy (2013). Es una palabra que se usa para referirse a un deseo anhelo que se ve muchas veces en la vida cotidiana. Si una parte del organismo cumple con todos los parámetros de trabajo dados, logra sus objetivos funcionales. Por otro lado, los objetivos pueden definir las características del producto, obtener información o realizar un seguimiento de las expectativas.

1.3.8 Satisfacción

Schermerhorn, et al. (2005) como: De lo contrario, los buenos o malos sentimientos desaparecerán. Es necesario enfatizar dos cosas en esta definición: definir los componentes como emociones positivas.

1.3.9 Eficacia

Gaither y Frazier (2000) considera la eficiencia de la transacción, producto o servicio prestado. El servicio o producto identificado, en cantidad y calidad, no es suficiente para lograr el 100% del resultado que debería tener; algo que realmente satisface a los clientes o afecta el mercado.

1.3.10 Eficiencia

Según Gaither y Frazier (2000) La eficiencia va de la mano con el rendimiento óptimo; Sin embargo, si esta variable se utilizara solo para medir de producción, entonces la producción estaría ligada solo al uso de los capitales disponibles, teniendo en cuenta solo la participación, pero no la calidad de lo que se produce, se le dará una mayor importancia en la organización. tratando a toda costa de ser más eficientes y lograr la cualidad de eficiencia organizacional, esto se materializará a través de la investigación y el control estricto apego al presupuesto de gastos, uso del tiempo accesible y otras actividades.

1.3.11 Resultados

Pérez (2019), Finalmente, establece metas a alcanzar. El logro de objetivos a menudo implica un cambio. El propósito de este cambio es el progreso.

1.3.12 Necesidades

Galicia (2006), Cuando toma una decisión, establece una meta alcanzable. La finalización del proyecto siempre significa cambio. El propósito de este cambio es crear crecimiento.

1.3.13 Ausentismo

Pérez (2013), Desempleo significa la ausencia de trabajo o actividades relacionadas. Viola los términos del contrato de trabajo y le cuesta a la empresa miles de dólares cada año.

1.3.14 Aumento salarial

El término aumento de salario incluye todo lo relacionado con un ascenso, promoción o ascenso de grados salariales anteriores. Nosnik (2000).

1.3.14 Reconocimiento

Abolafio, (2020) La identidad en tu organización te ayudará a conectar a tu gente, objetivos y valores con la cultura de la organización y ayudará a hacer una nueva valoración de la cultura basada en la comunicación, la colaboración y la confianza en la colaboración, y también en la retroalimentación.

1.3.15 Ascensos

Nosnik y Velasco, (1998), La promoción significa realizar tareas a un nivel superior. Se excluye esta posibilidad de un puesto superior, en cuyo caso el trabajador (a) puede permanecer en este puesto hasta el final de la relación laboral o hasta la siguiente relación laboral.

1.3.16 Comunicación descendente

Robbins y Judge (2009, p.79), Algunos de los valores de la empresa que podemos mencionar son: transparencia, honestidad, equidad en el desempeño de los trabajos y/o servicios, de acuerdo con los valores de la empresa, implicación, honestidad, calidad, cercanía, competitividad, orientación al cliente y sentido del deber.

CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Hipótesis general

La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

2.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

Existe relación significativa entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

Existe relación significativa entre la comunicación lateral y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

2.3 Matriz de consistencia

Tabla 1

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿De qué manera se relaciona la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la comunicación lateral y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar de qué manera se relaciona la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.</p> <p>2. Determinar de qué manera se relaciona la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.</p> <p>3. Determinar de qué manera se relaciona la comunicación lateral y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación lateral y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.</p>	<p>Variable independiente Comunicación Organizacional (x)</p> <p>Variable dependiente Satisfacción laboral (y)</p>	<p>Tipo de estudio La investigación será aplicada de naturaleza relacional.</p> <p>Diseño En el estudio se utilizará el diseño transversal no experimental.</p> <p>Población y muestra La población en estudio estará conformado por (N=40) empleados</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Se utilizan preguntas de la encuesta con respuestas tipo Likert.</p> <p>Técnicas para el procesamiento de información El coeficiente de correlación de rangos de Spearman (r_s); se utiliza para las diferencias observadas; Adecuado para probar la conectividad general de la base de datos.</p>

2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 2

Matriz de consistencia

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (x)	Ansede (2010, p.3) Que: La comunicación es una red orgánica de mensajes compuesta de símbolos verbales y significados no verbales transmitidos en una secuencia diádica y formal.	COMUNICACIÓN HACIA ABAJO	• Comunicación clara	1	Escala de likert
			• Comunicación Específica	2	
			• Compromiso	3	
		COMUNICACIÓN HACIA ARRIBA	• Mejorar la comunicación	4	
			• Retroalimentación	5	
			• Cordialidad	6	
		COMUNICACIÓN LATERAL	• Coordinación	7	
			• Metas	8	
				9	
SATISFACCIÓN LABORAL (y)	Chiavenato (2007) afirma que la satisfacción laboral, depende de varios escenarios como puede ser; del ambiente laboral, la productividad y la rotación del personal ofrecida por los superiores y jefes de cada área, las bonificaciones, el compromiso con la organización, desarrollo personal, las emociones, que ayuda a mantener al personal adecuado dentro de las empresas para que puedan lograr los objetivo	PRODUCTIVIDAD	• Satisfacción	10	Escala de likert
			• Eficacia	11	
			• Eficiencia	12	
			• Resultados	13	
			• Necesidades	13	
		ROTACIÓN	• Ausentismo	14	
			• Aumento salarial	15	
			• Reconocimiento	16	
			• Ascensos	17	
	• Valoración	17			
		18			

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, Ruiz y Benítez (2016, p.69), Él dice que la investigación aplicada es la búsqueda de metas u objetivos operativos que satisfagan necesidades específicas, como resolver problemas del mundo real y servir al bienestar humano. Este enfoque de la investigación en ciencias sociales tiene como objetivo satisfacer las necesidades humanas.

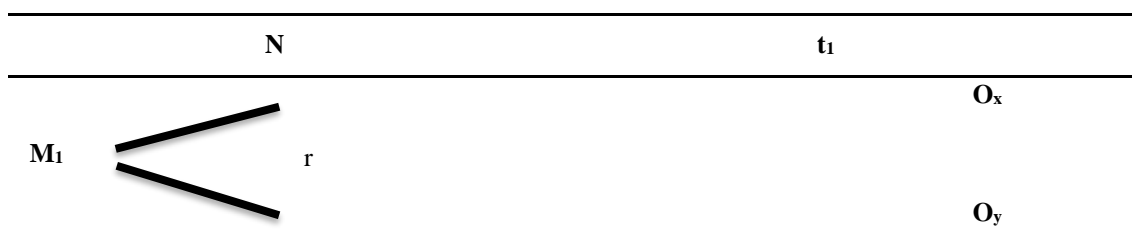
A partir de los datos recopilados de los estudios existentes, también creamos un modelo general para probar la hipótesis de que "la comunicación en equipo es útil para los empleados interesados en el desarrollo y mantenimiento del proyecto del corredor vial Carumas-Arequipa en Perú". Medidas cuantitativas de la importancia de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral para experimentar ciertas ideas y convertirlas en sentimientos.

3.2 Diseño de la investigación

Sampeiri, et al. (2014, p. 152). El diseño del estudio no fue experimental, los datos no se presentaron, los datos se obtuvieron de forma anónima y las variables independientes no se ajustaron ni se ajustaron. La investigación cualitativa se utiliza a menudo en los estudios ambientales. El servicio de atención al cliente solo se proporciona una vez.

Figura 1

Diseño de la investigación



Nota. Diseño de la investigación de las variables

Leyenda:

M1 = Muestra(45 trabajadores del proyecto Carumas Arequipa)

Ox = Comunicación organizaciona

Oy = Satisfaccion del cliente

r = Relación

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Arístides (2015), Siempre se necesitan referencias o fuentes de información originales o directas para lograr los objetivos presentados en la tesis. Estas fuentes de datos se conocen como población (N) y se investigan todos los objetos (cosas, personas, documentos, información, eventos, grupos, situaciones, etc.). Una población es una colección de sujetos o individuos que tienen una o más características comunes. Son grandes o abiertos y cambian con el tiempo. El número de trabajadores en el proyecto de desarrollo vial Carumas - Arequipa es de 45 trabajadores.

3.3.2 Muestra

Para el estudio no se realizará ningún tipo de muestreo, ya que el estudio se aplicó a la población de trabajadores (N=45).

Tabla 3

Población

<i>Cargo que desempeña</i>	<i>Carumas- Arequipa</i>
Administrador de obra	1
Operario	15
Peón	25
Topógrafo	1
Oficial	1
Capataz	1
Maestro de obra	1
Total	45

Nota. Población del proyecto Carumas

Se utilizó como criterio para este estudio un muestreo no probabilístico, con un total de 45 empleados, proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa, aquellos que, por sus características similares, nos brindaran datos precisos para el procesamiento de datos.

3.4 Técnicas de recolección de datos

De acuerdo a las características de la investigación actual y métodos de desarrollo, las técnicas y herramientas utilizadas para la recolección de datos son: “Investigación estructurada sobre comunicación organizacional y satisfacción laboral en el desarrollo y protección del corredor vial Carumas-Arequipa Página, variables secundarias,

productividad y resultados Una encuesta. de 45 personas de la muestra de Carumas - Arequipa - proyecto de desarrollo y mantenimiento del corredor vial en relación con la comunicación de la organización y la satisfacción de los empleados.

Tabla 4

Variables, técnicas e instrumentos

<i>Variable</i>	<i>Técnicas</i>	<i>Instrumentos</i>
Comunicación organizacional	Encuesta	Cuestionario estructurado aplicado a los de trabajadores del proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas – Arequipa
Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario estructurado aplicado a los de trabajadores del proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas – Arequipa

3.4.1 procedimiento

El cuestionario fue diseñado para medir el nivel de comunicación y satisfacción laboral en la organización y consta de 18 ítems. Intentamos utilizar esta herramienta para recopilar información, como variables y dimensiones analizadas. Se siguieron los siguientes pasos al utilizar la herramienta de recolección de datos:

- Primero. Se solicitó la aprobación del Proyecto de Mejoramiento y Mantenimiento del Corredor Vial Carumas - Arequipa, solicitud cuya respuesta fue dura.
- otros Después de la aprobación, se dan instrucciones detalladas sobre cómo completar correctamente las respuestas en la encuesta.
- Tercera. Los empleados entrevistados explicaron sus dudas e inquietudes.
- Trimestral. Una vez finalizada la investigación, los resultados se compilan en Microsoft Excel y se crea una base de datos. Esta base de datos es administrada y procesada por SPSS25.0. Luego argumenta en contra de la teoría y discute las conclusiones y recomendaciones del autor para tomar decisiones informadas.

3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para la investigación se utilizó la prueba de rho Spearman para determinar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente, Para procesar los datos, que se obtendrán mediante las técnicas señaladas en el párrafo anterior, se utilizara la estadística básica, con soporte de los softwares estadísticos SPSS y Microsoft Excel, los cuales permitirán sistematizar los datos en cuadros

Tabla 5

Método de análisis de datos

A nivel descriptivo	A nivel inferencial
Gráficos conceptuales. Se utilizaron estadísticas descriptivas, gráficos y tablas de frecuencia para describir el nivel estadístico de cada pregunta según la muestra. Software Microsoft Excel 2019 y SPSS 25.0	Estadística inferencial. Prueba de normalidad para datos numéricos de variables cuantitativas Kolmogorov Smirnov $n \geq 50$. Coeficientes de correlación de Rho Spearman.

3.6 Valides y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

3.6.1. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se probó mediante la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach ejecutando una simulación con 25 participantes, los ítems de la prueba corresponden a un cuestionario tipo Likert de cinco respuestas. Se obtuvo una confiabilidad de 0.865 para comunicación organizacional y 0.892 para satisfacción laboral, por lo que el instrumento tiene buena consistencia interna en un nivel aceptable como se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6

Análisis de fiabilidad “Alfa de Cronbach”

Variables	Alfa de Cronbach	Elementos (ítems)	n
Comunicación organizacional	0.865	8	25
Satisfacción laboral	0.892	10	25

Nota. Confiabilidad de los 18 ítems

En el proceso de evaluación, el grado de cumplimiento está determinado por la puntuación media del encuestado. En la mayoría de los casos, la puntuación media está por encima de 80.

3.5.2 Validez del instrumento por juicio de expertos

La importancia se determinó mediante la "calificación de expertos" de 3 educadores de negocios, quienes calificaron la herramienta de calificación como "muy útil" y útil. valor de validez 0,80; De esto podemos concluir que los expertos evaluaron el indicador con las variables medidas: "Los resultados de confiabilidad mostraron que el instrumento que midió los contenidos de las dos variables analizadas fue confiable en su trabajo". ho (Cronbach's". alfa a >0,80).

Tabla 7

Validez del instrumento por juicio de expertos

CRITERIOS	PUNTAJE		
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1	90	90	85
2	90	90	90
3	85	90	95
4	85	90	95
5	90	70	90
6	90	90	90
7	90	90	90
Prom.	88.6	87.14	90.7
Prom. total	88.1		

Nota. Validación de juicio de expertos.

La puntuación de 88,1. Por lo tanto, concluimos que las contribuciones estimadas son consistentes con los parámetros medidos. La puntuación total es más de 80.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Características de la población en estudio

4.1.1 Análisis de la población según edad y genero

Del análisis efectuado se determina que el mayor porcentaje de los trabajadores de la empresa en estudio fluctúa entre 26 a 33 años (44.4%) lo cual se puede deber a que según la política de contratación de la empresas, así mismo también es importante resaltar que solo el 6.7% corresponde a trabajadores muy jóvenes entre las edades de 18 a 25 años, ya que la empresa tiene una política muy establecida en la contratación de jóvenes y por último se concluye que también se cuenta con población adulta entre 41 a más años (20%) ya que es importante porque por la experiencia que brindan a los demás trabajadores y por política de contratación de la empresa.

Tabla 8 *Genero de los encuestados*

Edad	f _i	hi%
18-25 años	3	6.7
26-33 años	20	44.4
33-40 años	13	28.9
41-47 años	4	8.9
> 48 años	5	11.1
Total	45	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022

Con respecto a los encuestados del proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú. Se pudo observar que el 88.9% de los encuestados son masculinos y el 11.1% de los encuestados son femeninos, esto se debe a que por política y por el trabajo que se desarrolla se necesita más del sexo masculino sobre el femenino.

Tabla 9 *Sexo de los encuestados*

Sexo	f_i	$h_i\%$
Masculino	40	88.9
Femenino	5	11.1
Total	45	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022

4.2 Análisis de la variable comunicación organizacional

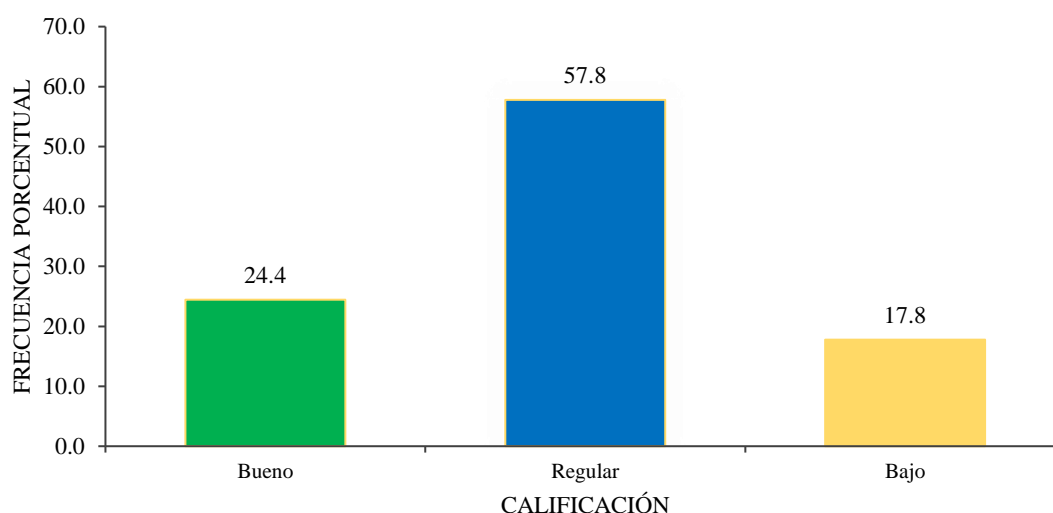
Tabla 10

Estadística descriptiva variable comunicación organizacional

CALIFICACIÓN	f_i	h_i
Bueno	11	24.4
Regular	26	57.8
Bajo	8	17.8
Total	45	100.0

Nota: calificación de la comunicación organizacional

En la figura 2, el 57.8% de los encuestados del proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú, ha dado una valoración a la comunicación organizacional de regular, así mismo el 24.4% de los encuestados ha dicho que la valoración es bueno y el 17.8% de los encuestados ha dado una valoración a la comunicación organizacional como bajo.

Figura 2 *Valoración Dimensión de la comunicación organizacional*

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022

4.2.1 Análisis de la dimensión comunicación hacia abajo

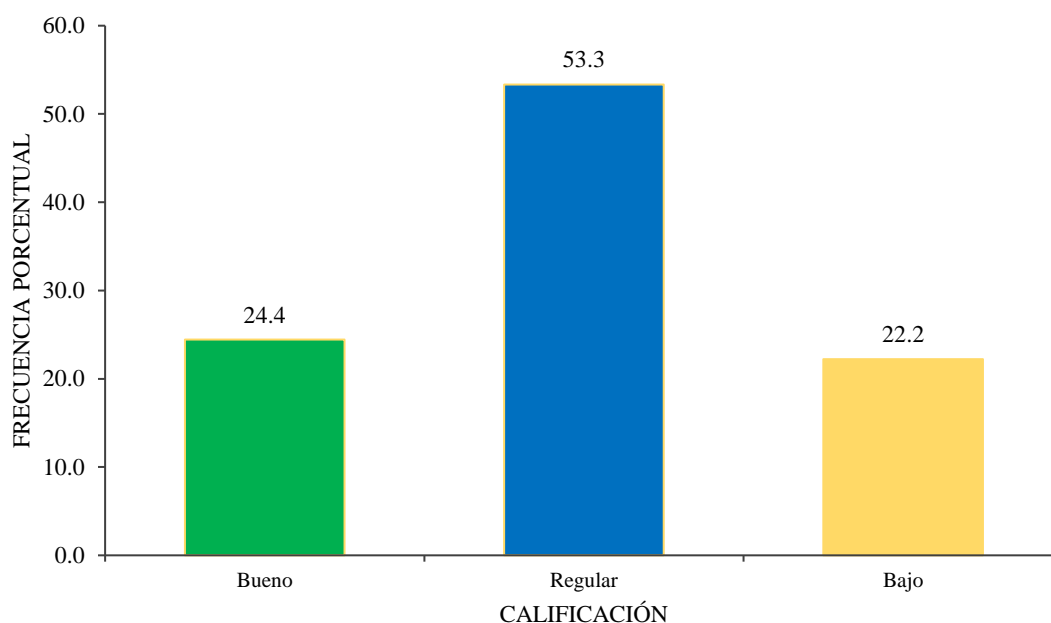
Tabla 11 Estadística descriptiva dimensión de la comunicación hacia abajo

CALIFICACIÓN	f_i	h_i
Bueno	11	24.4
Regular	24	53.3
Bajo	10	22.2
Total	45	100

Nota: calificación de la variable comunicación hacia abajo

En la figura 3, el 53.3% de los encuestados del proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú, ha dado una valoración de regular a la variable comunicación hacia abajo, así mismo el 24.4% de los encuestado ha dado una valoración de bueno y el 22.2% ha dado una valoración de bajo.

Figura 3 Valoración de la dimensión de la comunicación hacia abajo (ítems 1 y 3)



Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022

4.2.2 Análisis de la dimensión comunicación hacia arriba

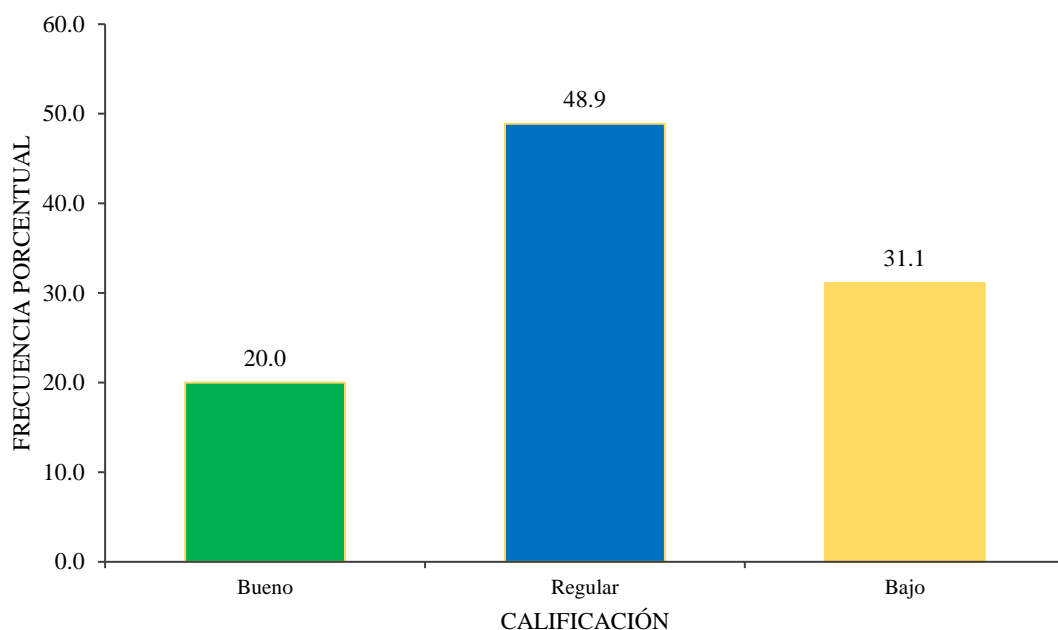
Tabla 12 Estadística descriptiva de la dimensión comunicación hacia arriba

CALIFICACIÓN	f_i	h_i
Bueno	9	20
Regular	22	48.9
Bajo	14	31.1
Total	45	100

Nota: calificación de la variable comunicación hacia arriba.

En la figura 4, el 48.9% de los encuestados del del proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú, ha dado una valoración a la comunicación hacia arriba como regular, así mismo el 31.1% de los encuestados ha dado una valoración bajo y el 20% de los encuestados ha dicho que la valoración es bueno.

Figura 4 Valoración de la dimensión comunicación hacia arriba (ítems 4 y 6).



Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022

4.2.3 Análisis de la dimensión variable comunicación lateral

Tabla 13

Estadística descriptiva de la dimensión comunicación lateral

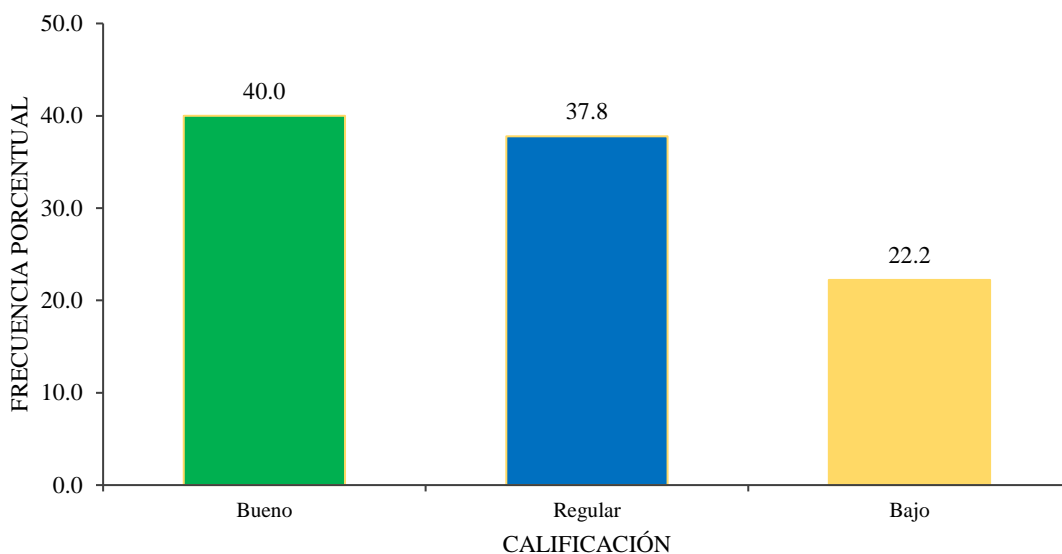
CALIFICACIÓN	f_i	h_i
Bueno	18	40.0
Regular	17	37.8
Bajo	10	22.2
Total	45	100.0

Nota: calificación de la variable comunicación lateral.

En la figura 5, el 40% de los encuestados del del proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú, ha dado una valoración a la comunicación lateral es buena, así mismo el 37.8% de los encuestados ha dado una valoración de regular y el 22.2% de los encuestados ha dicho que la valoración es baja.

Figura 5

Valoración de la variable de la dimensión lateral (ítems 7 y 8)



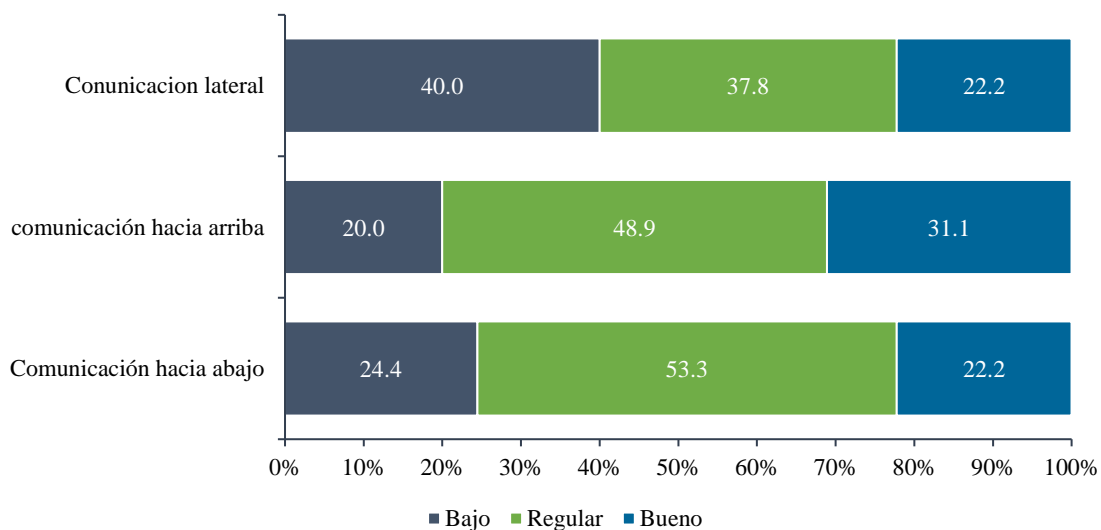
Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022.

4.2.4 Análisis de la variable y dimensiones comunicación organizacional

En figura 6, en general se puede observar que la comunicación lateral tiene mayores proporciones en 40% en el nivel bajo, así mismo se observa que la comunicación hacia abajo tiene una mayor proporción en 53.3% en el nivel regular y la comunicación hacia arriba tiene mayor incidencia de un 31.1% en el nivel bueno.

Figura 6

Análisis de las dimensiones comunicación organizacional

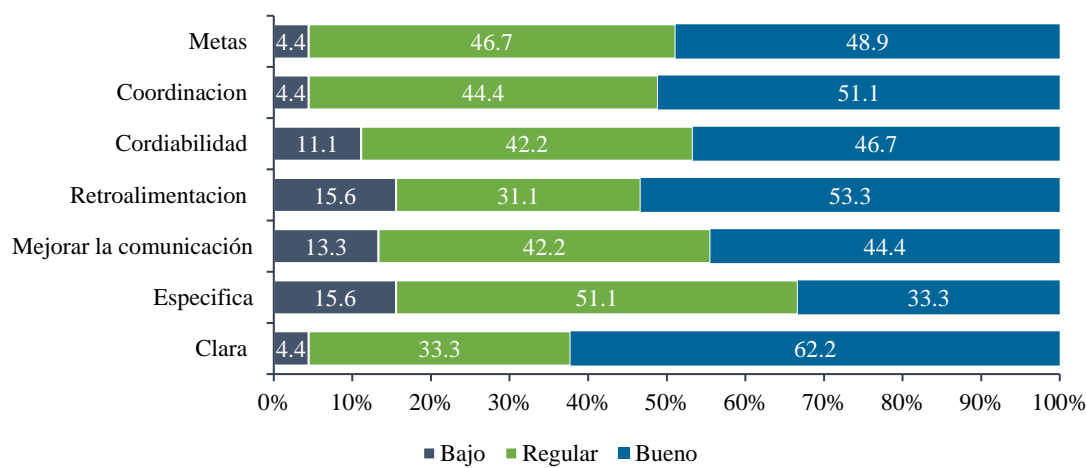


Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022.

En la figura 7, se puede observar que en los indicadores se puede observar que el indicador de comunicación clara, el 62.2% de los encuestados le ha dado una valoración de bueno, así mismo podemos observar que el indicador comunicación específica el 51.1% de los encuestados le ha dado una valoración de regular y por último podemos observar que al indicador metas el 4.4% de los encuestados le ha dado una valoración de bajo.

Figura 7

Indicadores de la comunicación organización



Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022.

4.3 Análisis de la variable satisfacción laboral

Tabla 14 Estadística descriptiva de la variable satisfacción laboral

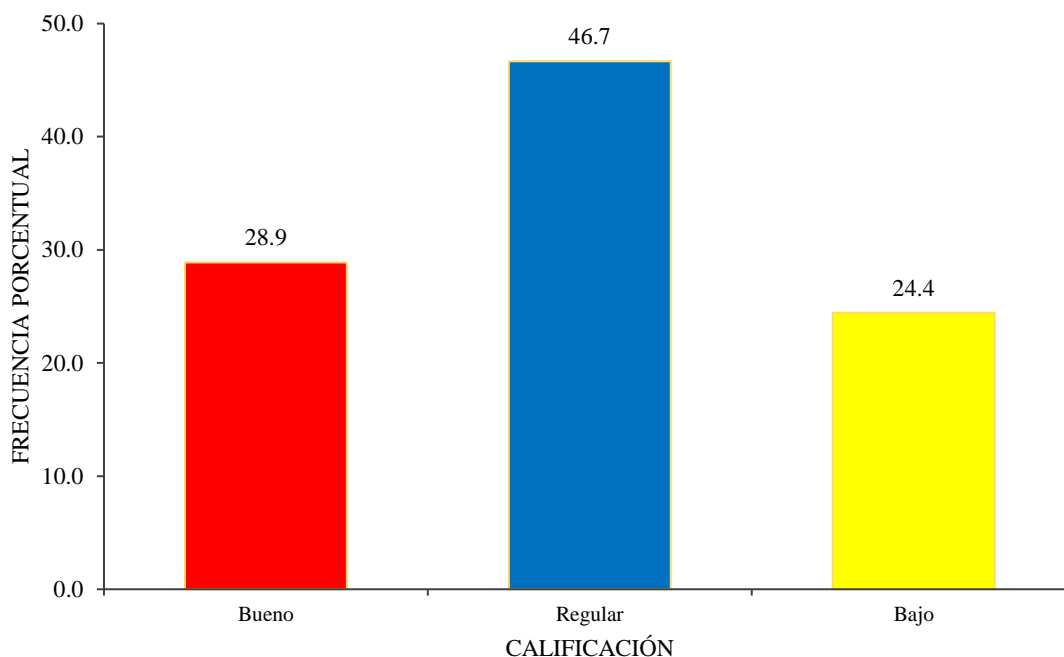
CALIFICACIÓN	f_i	h_i
Bueno	13	28.9
Regular	21	46.7
Bajo	11	24.4
Total	45	100.0

Nota. calificación de la dimensión satisfacción del cliente

En la figura 8, se observa que en la dimensión satisfacción laboral el 46.7% de los encuestados los encuestados del proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú ha dado una valoración regular, así mismo el 28.9% de los encuestados le ha dado una valoración bueno y el 24.4% de los encuestado ha dado una valoración como bajo.

Figura 8

Valoración de la variable satisfacción laboral



Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022.

4.3.1 Análisis de la dimensión productividad

Tabla 15 Estadística descriptiva de la dimensión productividad

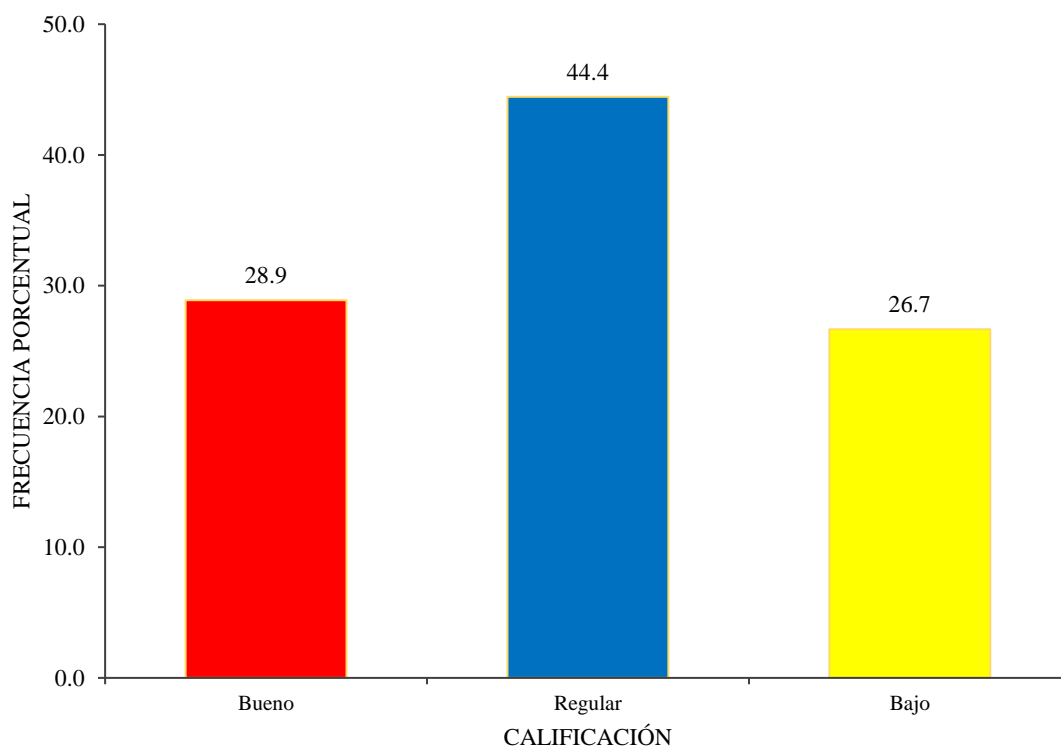
CALIFICACIÓN	f_i	h_i
Bueno	13	28.9
Regular	20	44.4
Bajo	12	26.7
Total	45	100.0

Nota. calificación de la variable productividad

En la figura 11, se observa que de la variable productividad laboral el 44.4% de los encuestados del proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú, ha dado una valoración regular, así mismo el 28.9% de los encuestados ha dado una valoración de bueno y el 26.7% ha dado una valoración de bajo.

Figura 9

Valoración de la variable productividad (ítems 9-13)



Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022.

4.3.2 Análisis de la dimensión rotación

Tabla 16 Estadística descriptiva de la dimensión rotación

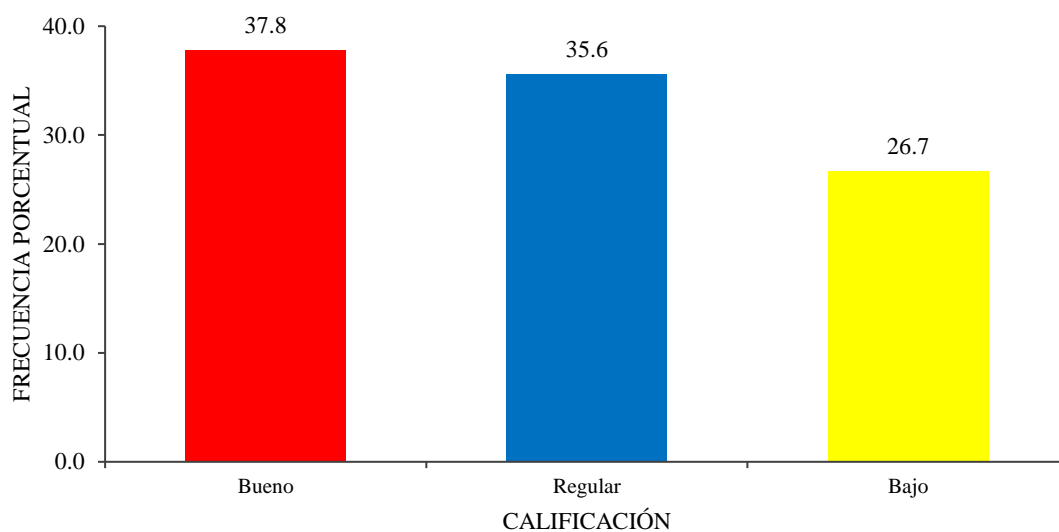
CALIFICACIÓN	f_i	h_i
Bueno	17	37.8
Regular	16	35.6
Bajo	12	26.7
Total	45	100.0

Nota: calificación de la variable rotación.

En la figura 10, se observa que el 37.8% de los encuestados de la variable rotación de los encuestados del proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú, ha dado una valoración de bueno, así mismo el 35.6% de los encuestados ha dado una valoración de regular y por último el 26.7% de los encuestados ha dado una valoración bajo.

Figura 10

Valoración de la variable rotación (ítems 14-18)



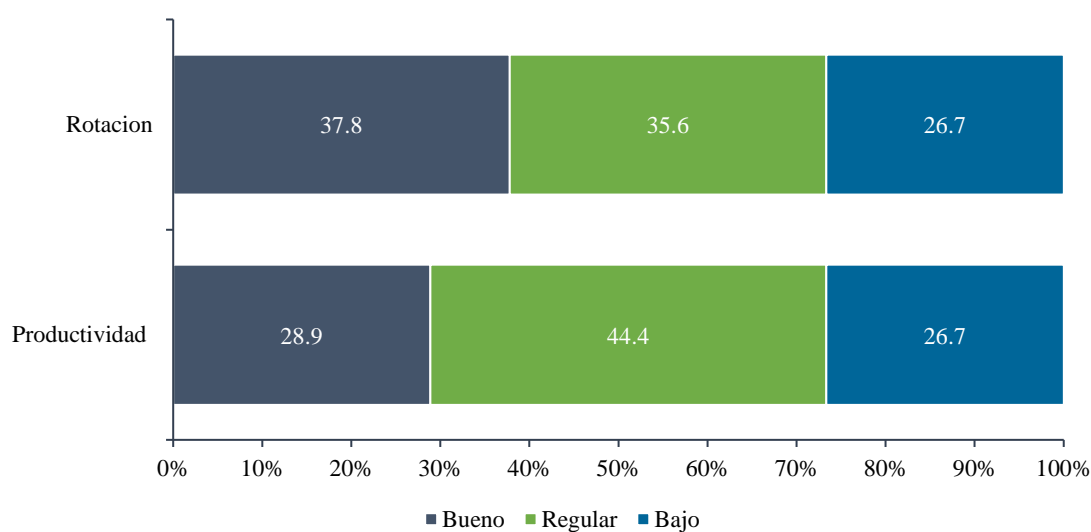
Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022.

4.3.3 Valoración de dimensión e indicadores de la satisfacción laboral

En la figura 11, podemos observar que la valoración que dieron los trabajadores a la dimensión rotación el 37.8 % de los encuestados ha dado una valoración de bueno, así mismo se puede observar que en a la dimensión productividad el 44.4% de los encuestado ha dado una valoración regular.

Figura 11

Valoración de la dimensión satisfacción laboral

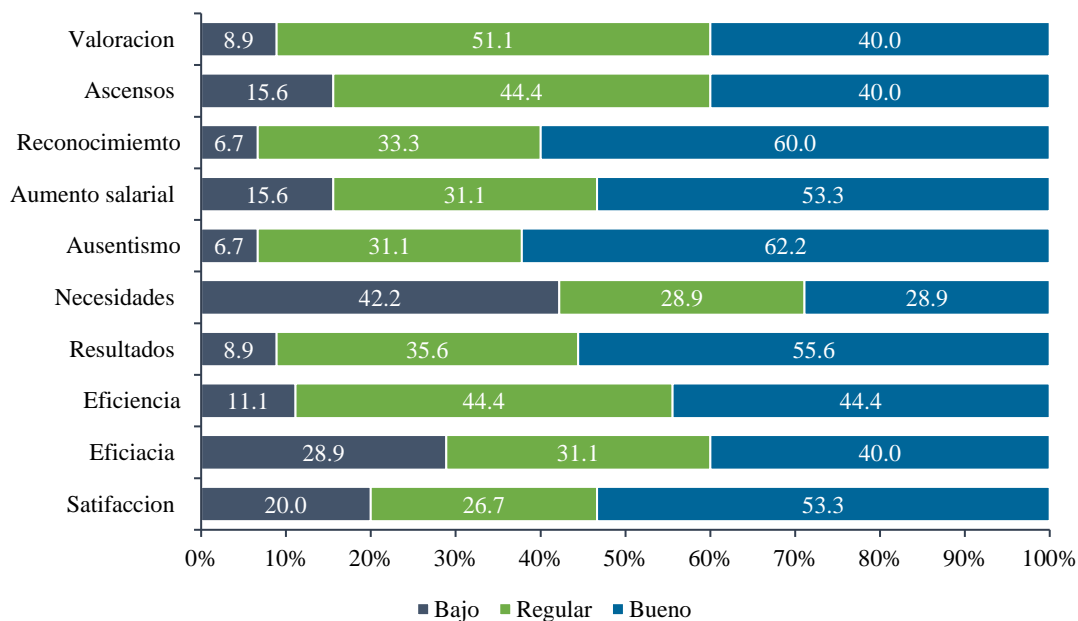


Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022.

En la figura 12, se puede observar que en los indicadores se puede observar que el indicador de reconocimiento, el 62.2% de los encuestados le ha dado una valoración de bueno, así mismo podemos observar que el indicador necesidades el 42.2% de los encuestados le ha dado una valoración de bajo y por último podemos observar que al indicador eficiencia el 44.4% de los encuestados le ha dado una valoración de regular.

Figura 12

Análisis de los indicadores de la satisfacción laboral



Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada agosto de 2022.

4.4 Contraste de la prueba de hipótesis

4.4.1 contraste de hipótesis general

H_0 : La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

H_1 : La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

Tabla 17*Correlación entre comunicación organizacional y la satisfacción laboral*

Prueba Rho de Spearman		Satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	,691**
Comunicación organizacional	Sig. (bilateral)	0
	N	45

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Significancia bilateral (P-Valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-valor $< \alpha$; $0.00 < 0.05$).

Coefficiente de correlación (): los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación calificado como moderado o media (0.691).

Siendo el valor de la probabilidad calculado significativa (P-Valor $< \alpha$; $0.00 < 0.05$) en la prueba de hipótesis general, se procedió a aceptar la hipótesis alternante (H_1).

Este resultado indica que, a medida que incrementa la comunicación organizacional, también incrementará moderadamente la satisfacción laboral. Es decir, a un nivel de confianza del 95% ($1-\alpha$).

4.4.2 contraste de hipótesis específica N 1

H_0 : No existe relación significativa entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

H_1 : Existe relación significativa entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

Tabla 18*Correlación entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral*

Prueba Rho de Spearman		Satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	,617**
Comunicación hacia arriba	Sig. (bilateral)	0
	N	45

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Significancia bilateral (P-Valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa ($P\text{-valor} < \alpha$; $0.00 < 0.05$).

Coefficiente de correlación (): los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación calificado como moderado o media (0.617).

Siendo el valor de la probabilidad calculado significativa ($P\text{-Valor} < \alpha$; $0.00 < 0.05$) en la prueba de hipótesis general, se procedió a aceptar la hipótesis alternante (H_1).

Este resultado indica que, a medida que incremente la comunicación hacia arriba, también incrementará moderadamente la satisfacción laboral. Es decir, a un nivel de confianza del 95% ($1-\alpha$).

4.4.3 contraste de hipótesis específica N 2

H_0 : No existe relación significativa entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

H_1 : Existe relación significativa entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

Tabla 19

Correlación entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral

Prueba Rho de Spearman		Satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	,641**
Comunicación hacia abajo	Sig. (bilateral)	0.000
	N	45

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Significancia bilateral (P-Valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa ($P\text{-valor} < \alpha$; $0.00 < 0.05$).

Coefficiente de correlación (): los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación calificado como moderado o media (0.617).

Siendo el valor de la probabilidad calculado significativa ($P\text{-Valor} < \alpha$; $0.00 < 0.05$) en la prueba de hipótesis general, se procedió a aceptar la hipótesis alternante (H_1).

Este resultado indica que, a medida que incremente la comunicación hacia abajo, también incrementará moderadamente la satisfacción laboral. Es decir, a un nivel de confianza del 95% ($1-\alpha$).

4.4.4 contraste de hipótesis específica N 3

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación lateral y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

H₁: Existe relación significativa entre la comunicación lateral y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú.

Tabla 20 *Correlación entre la comunicación lateral y la satisfacción laboral*

Prueba Rho de Spearman		Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	,604**
Comunicación lateral	Sig. (bilateral)	0.000
	N	45

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Significancia bilateral (P-Valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa ($P\text{-valor} < \alpha$; $0.00 < 0.05$).

Coeficiente de correlación (): los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación calificado como moderado o media (0.604). en la prueba de hipótesis general, se procedió a aceptar la hipótesis alternante (H₁).

Este resultado indica que, a medida que incremente la comunicación lateral, también incrementará moderadamente la satisfacción laboral. Es decir, a un nivel de confianza del 95% ($1-\alpha$).

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Aljure (2015), Creo que primero deberíamos averiguar qué es una organización. La organización está diseñada para lograr objetivos con la ayuda de recursos humanos, activos tangibles e intangibles.

Robbins y Judge, (2009, p.351), Manejo organizacional de los retrasos en la comunicación, motivación, continuidad de la presión y comunicación en el grupo animador, acerque las soluciones de su candelabro de cuero. Los organizadores del faro deben tener jerarquías políticas formales y artistas. Por ejemplo, si los empleados tienen problemas con su supervisor inmediato, especialmente en el desempeño de sus funciones o siguiendo las políticas de la empresa, la comunicación es una función de gestión

Así mismo el autor (Chiavenato, 2007, p.59), La comunicación organizacional es un proceso que posibilita el intercambio de sentimientos e información y comunicación. En toda relación hay dos partes, el emisor y el receptor, que no pueden comunicarse entre sí. (Chiavenato, 2007, p.59).

Andresen et al. (2007, p.719) La satisfacción laboral se define como “un estado emocional agradable o positivo resultante de una experiencia laboral; este estado adquiere su uso mediante la satisfacción de ciertas necesidades específicas

García, (2018) Una mayor satisfacción laboral se asocia con una menor rotación. Este cambio indica el número de empleados eliminados por el gobierno. Los empleados felices tienden a quedarse más tiempo y, como resultado, los empleados menos satisfechos se van porque intentan encontrar mejores trabajos en otros lugares.

Por último, Mason y Griffin (2002, p.284) Así que hay muchos tipos de procesos en una organización. Por ello, es importante prestar atención al proceso de “satisfacción laboral” no solo a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. El "éxito del equipo" se define como "combinar la comprensión de la legislación laboral y las condiciones de trabajo etc.

Por eso a partir de los fundamentos teóricos de los autores, se plantearon los objetivos de la investigación que se sostienen con la revisión literaria. Es por ello que se lleva a cabo el procedimiento científico en el estudio, donde se explican los resultados.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se pudo determinar la relación significativa con un grado de calificación moderado, entre las variables de la comunicación organizacional y la satisfacción del trabajador ($= 0.691$; P -valor $= 0.00$); así también se determinaron correlaciones significativas en un grado moderado, de las dimensiones comunicación hacia arriba ($= 0.617$; P -valor $= 0.00$), la comunicación hacia abajo ($= 0.641$; P -valor $= 0.00$) y la comunicación lateral ($= 0.604$; P -valor $= 0.00$) con la satisfacción laboral.

Los resultados hallados tienen coincidencia con el estudio realizado por Nava Nava (2020), En el presente estudio “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Escuela de Educación Básica “Nicolas Augusto González Tola, Guayaquil, 2020” en Ecuador, tiene como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral utilizando un método cuantitativo. instituciones, encuestas para la recopilación de datos técnicos y herramientas de recopilación de datos, un cuestionario que contiene 20 ítems validados profesionalmente probados para confiabilidad con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.915, un coeficiente de correlación directa de 0.759% y un valor p de 0.01.

Así mismo es similar Arévalo (2019), en su tesis titulada “Comunicación Interna y Toma de Decisiones Relaciones Oficiales del Distrito Municipal de Nuevo Progreso”. El propósito del estudio fue determinar la relación significativa entre las normas de comunicación interna y la toma de decisiones oficiales en el municipio del Distrito de Nuevo Progreso. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario en escala de Likert, el cual incluyó 18 ítems, de los cuales 10 fueron para diversas relaciones internas en las organizaciones de comunicación organizacional y 8 para diversos procesos de toma de decisiones. El estudio ($N = 40$) se realizó entre funcionarios públicos del municipio de Nuevo Progreso. La consideración metodológica del método corresponde al tipo de nivel de correlación utilizado en el método de derivación en un diseño transversal. Se utilizaron estadísticas descriptivas y pruebas inferenciales en el análisis de los datos recopilados. En las contrahipótesis se utilizó el estadístico Rho ($=$). Se nos permitió mostrar resultados de correlación estadísticamente significativos (valor $p = 0,000$) en cada prueba de la hipótesis opuesta. Establecer una relación directa entre la comunicación dentro de la organización y la toma de decisiones a un nivel eficiente y moderado ($= 0.609$). Se encontró una relación directa entre las dimensiones de comunicación segura ($= 0.595$) y comunicación efectiva ($= 0.558$) y toma de decisiones con nivel absoluto.

También tiene una similitud con López (2019), en su investigación "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" en la ciudad de Cajamarca en el año 2019, en su estudio "La relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los centros de producción de educación técnica", dirigido a establecer un centro de educación agropecuaria, fue mencionado por primera vez en la región Cajamarca. no experimental, donde no se modifican las variables, utilizando métodos cuantitativos, donde las variables se miden mediante pruebas psicométricas para explorar correlaciones entre variables, muestras y alimentos, incluyendo población y todos los controles. , docentes y administradores del Cetpro, todos los 21 empleados utilizan técnicas de observación, medios de recolección de datos, todos los 7 centros de producción de educación técnica, una relación moderadamente significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral "Arnulfo Romero y San Ignacio i Neftalí Carbajal de Chota, bu de Pearson r El resultado de la prueba mostró una correlación positiva de 0.467, por lo que se determinó que la relación era directa.

El estudio es igual a Zuñiga (2019), en su estudio de Investigación titulado "Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho - 2019", tuvo como objetivó determinar la relación entre las variables de comunicación interna y satisfacción labor, el estudio aplico una metodología no experimental con un diseño correlacional con un enfoque cuantitativo, donde la muestra censal fue no probabilístico por conveniencia conformado por 50 colaboradores asistenciales, se concluyó que si existe una relación directa y de manera significativa directa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de estudio según la prueba estadística de Tau b de kendal, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de =0,856 y un p-valor de =0.000.

Y por último el estudio tiene similitud Tucto (2018), en su investigación titulado "comunicación organizacional y la satisfacción laboral en el Módulo Penal de Huánuco, 2018, El propósito es explorar el alcance de la relación de la comunicación organizacional con la satisfacción laboral en la unidad de investigación, con un estudio no experimental utilizando un diseño transversal descriptivo-correspondencia cuantitativa, el diseño del estudio consta de 26 personas. La técnica de investigación se utiliza como instrumento de recolección y cuestionario, se prueba sobre el retorno estadístico alfa de Cronbach, donde el nivel de competencia de la variable es de 0.856 respectivamente. 0. 842. Finalmente,

el estudio muestra que existe una relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral inmediata con un alto coeficiente de correlación de 0,769 según la prueba Rho de Spearman.

Finalmente, de acuerdo con los hallazgos de este estudio y otros autores, se encontró que la comunicación organizacional está parcialmente relacionada con la satisfacción laboral. Por lo tanto, estos resultados son útiles para investigaciones nuevas o relevantes, pero en el caso especial en el que se considere aumentar la evaluación de datos y la decisión.

CONCLUSIONES

1. Estadísticamente se pudo determinar que hay una correlación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral ($P\text{-valor} = 0.000$) de los trabajadores del en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú. Los resultados demostraron que existe una correlación entre la variable fue directa, con una calificación moderado ($r = 0.691$). esto indica que la mejora de la comunicación organizacional mejorara la satisfacción laboral.
2. La correlación entre la dimensión de la comunicación hacia arriba con la satisfacción laboral, es significativa y tiene un grado de correlación moderado ($r = 0.617$; $P\text{-valor} = 0.000$). El resultado indica que mientras la comunicación organizacional tenga un alto grado de asertividad mejorara en el mismo sentido la mejorara la satisfacción laboral.
3. El resultado de la correlación de la prueba estadística entre comunicación hacia abajo ($r = 0.617$, $P\text{-valor} < \alpha$; $0.00 < 0.05$), existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación calificado como moderado, este resultado indica que, a medida que incremente la comunicación hacia abajo, también incrementará moderadamente la satisfacción laboral.
4. Por ultimo los resultados entre la comunicación lateral y la satisfacción laboral indican que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación calificado como moderado ($r = 0.604$). Este resultado indica que, a medida que incremente la comunicación lateral, también incrementará moderadamente la satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se debe mejorar la comunicación organización, dado que la comunicación es relevante en los altos directivos y trabajadores, así mismo se debe crear una red de comunicación para que se estimule la participación en que se informen nuevas medidas y así poder enriquecer el desempeño laboral de los trabajadores.
2. Tener en cuenta que para mejorar el desempeño de los trabajadores la comunicación hacia arriba ya que debe fluir desde los empleados, mejorar las reuniones de trabajo, las comunicaciones directas, mejorar las percepciones y prevenir que la plana ejecutiva o directiva se desconecte de los detalles que hace la organización avance sin dificultades.
3. Se debe mejorar la comunicación hacia abajo, ya que la comunicación se produce de los directivos hacia los trabajadores donde se debe informar a los empleados sobre los valores, objetivos, las fortalezas y debilidades y así mismo ofrecerle las tareas más acordes al perfil laboral, y así tener una comunicación eficiente y efectiva para desarrollar un trabajo óptimo.
4. Para tener una mejor comunicación lateral se debe mejorar las prácticas de compartir la información entre los empleados, mejorar las relaciones jerárquicas, consultivas y funcionales en la ejecución del trabajo y respetar todos los procedimientos establecidos.

BIBLIOGRAFÍA

- Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *J Labor Res*, 28, pp. 714-734.
- Aljure, A. (2015). El plan estratégico de comunicación: método y recomendaciones prácticas para su elaboración. UOC. <https://books.google.com.pe/books?id=aM>
- Ansede, P. (2010). La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento. España: Escuela Universitaria de Relaciones Laborales.
- Arevalo J. (2019) en su tesis titulada “Comunicación organizacional interna y toma de decisiones de funcionarios, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso” tesis para optar el grado de licenciado en administración. Universidad Nacional Agraria de la selva.
- Abolafio, M. (2020). Comunicación eficaz: qué es y cómo practicarla. El Blog de Edenred; Edenred. <https://blog.edenred.es/comunicacion-eficaz-practicarla/>.
- Ansede, P. (2010). La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento. España: Escuela Universitaria de Relaciones Laborales. Recuperado de <http://www.xente.mundor.com/ansede/comunica.pdf>.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3 ed.). Colombia: Pearson educación.
- Blanco, A. (2018) <https://blog.hubspot.es/marketing/direccion-comunicacion#:~:text=Tiene%20como%20responsabilidad%20velar%20por,imagen%20positiva%20de%20la%20marca>.
- Bravo, J. (2014). Productividad basada en la Gestión de Procesos. Juan Bravo Carrasco, 2014 Registro de Propiedad Intelectual N° 240.627 ISBN: 978-956-7604-25-8.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional La Dinámica Del Éxito En Las Organizaciones Segunda Edición Derechos Reservados © 2009, Respecto A La

Primera Edición en español Por McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Chiavenato, I. (2010) Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones, Novena Edición. DERECHOS RESERVADOS © 2011, respecto a la novena edición en español Por McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. A Subsidiary Of The McGraw-Hill Companies, Inc.

Chiavenato, I. (2007) Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones. DERECHOS RESERVADOS ©, respecto a la octava edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. A Subsidiary of The McGraw-Hill Companies, Inc.

Chiavenato I. (2007). Hills Humanos. (Quinta ed.). Bogotá, Administración de recursos humanos “El capital humano de las organizaciones” (Octava edición), traducido por Pilar Mascaró Sacristán y María del Carmen Hano Roa, por McGraw C.V. México, D.F

Dávalos, V. (2011). Comunicación y liderazgo: una propuesta juvenil. México: McGraw Hill.

De Castro, A. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. Barranquilla, Colombia: Ecoe ediciones.

Dessler, G y Valera, R. (2011, p.200) Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano PEARSON EDUCACIÓN, México, 2011 ISBN: 978-607-32-0249-7.

Gaither, N. y Frazier, G. (2000). Administración de producción y operaciones. Mexico: International Thomson Editores

Galicia, F. (2006). Administración de recursos humanos para el alto desempeño. España: Trillas.

García, R. (2018, November 26). La Satisfacción Laboral | Metacontratas. Metacontratas. <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>

- Gray, P. (2008). "Psicología una nueva perspectiva". Capítulo 6, Mecanismos de la motivación y la emoción. (5ta. Ed.). Editores: Once Rios, México.
- Julian, D. (2021). Definición de conducta — Definicion.de. Definición.de. <https://definicion.de/conducta/>
- León, D. (2011). Estudios de la comunicación: Estrategias metodológicas y competencias profesionales en comunicación. México: Pearson educación.
- López, J. (2019). Relación entre la comunicación Organizacional y las Satisfacción Laboral en los centros de educación técnico productivo Arnulfo romero de San Ignacio y Neftali carbajal de chota [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1786445#.YItPM5NNhmg>.
- Louffat, E. (2013). Administración del Potencial Humano. Argentina Cengage Learning – Esan.
- Mason, C. y Griffin, M. (2002). Group Task Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups. *Small Group Research*, 33, pp. 271-312.
- Maristany, J. (1994). Motivación: claves para una empresa exitosa. I.S.B.N.: 950-43-5884-5 Todos los derechos reservados. Queda hecho el depósito que marca la ley 11.723 1994 © J. Maristany S.A. Buenos Aires — Argentina.
- Molinera, M. (2006). Absentismo laboral, causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción, FC Editorial.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento... *Sapiens*, 7, (001), pp. 43-57
- Navas, G. (2020). Comunicación Organizacional en la escuela de Educación Básica " Nicolás Augusto Gonzáles Tola, Guayaquil, Ecuador 2020 [Título de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Institucional. Obtenido Repositorio de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1779268#.YItXmGnm> ley.

- Nosnik, A. (2000). ¿Por qué la comunicación es relevante en la empresa? México: Plaza y Valdés editores.0
- Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento. Madrid. Dykinson
- Pérez, M. (2013). Confianza. Concepto de - Definición De; ConceptoDefinicion.de. <https://conceptodefinicion.de/confianza/>
- Pérez, M. (2019). Responsabilidad. Concepto de - Definición De; ConceptoDefinicion.de. <https://conceptodefinicion.de/responsabilidad/>
- Porret, M. (2008). “Recursos humanos”. España: Madrid, Pozuelo de alarcon.
- Robbins, S. y Judge, A. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición Pearson Educación, México, 2009
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional (10ª ed.). México: Prentice Hall.
- Ruíz, G. (2015). Concepto de cordiabilidad. Definanzas.com. Obtenido de <http://definanzas.com/concepto-de-cordiabilidad/>.
- Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). México: McGraw Hill.
- Schermerhorn, J; Hunt, J y Osborn, R. (2005). Comportamiento Organización México: Limusa.
- Stephen, P. & Timothy, J. (2013). Comportamiento Organizacional. (15° ed.) México: Pearson Educación de México, SA. de CV.
- Stoner, J. Freeman, R. y Gilbert, D (1996) Administración. Sexta edición Derechos reservados © publicada por Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Trimble, D. (2006). Organizational commitm and turnover intention of missionaries. Journe Theology, 34(4), 349-360. Recuperado el 8 de julio 2021 de <http://web.ebscohost.com>

- Tucto, L. (2018). Comunicación Organizacional y satisfacción laboral en el Módulo de Huánuco, 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33026#.YItwsz1D9xE.mendelay>.
- Vallejo, O. (2010). Satisfacción laboral: Utopía o realidad corporación universitaria de la costa Cuc Barranquilla - Colombia - Sur América ISBN: 978-958-8710-15-0 Primera Edición Editorial Universitaria de la Costa EDU COSTA Corporación Universitaria de la Costa CUC Calle 58 No. 55-66.
- Van Der, E. (2005). “Gestión y gerencias empresariales aplicadas al siglo XXI”. (2da. Ed.). Ecoe: ediciones.
- Wright, B. y Davis, B. (2003). Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment. *The American Review of Public Administration*, 33, pp. 70-90.
- Zuñiga, C. (2019). New, 3551. Obtenido de Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].2019 [Tesis Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37847#.YIt4x6_G1b0.mdeley

ANEXO

Anexo 1. Instrumentó de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Nos dirigimos usted para expresarle nuestro cordial saludo, el presente cuestionario servirá para recaudar información detallada sobre “la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el proyecto mejoramiento y conservación del corredor vial Carumas - Arequipa Perú”.

1. Utilice la siguiente escala para dar respuesta en cada una de las preguntas.

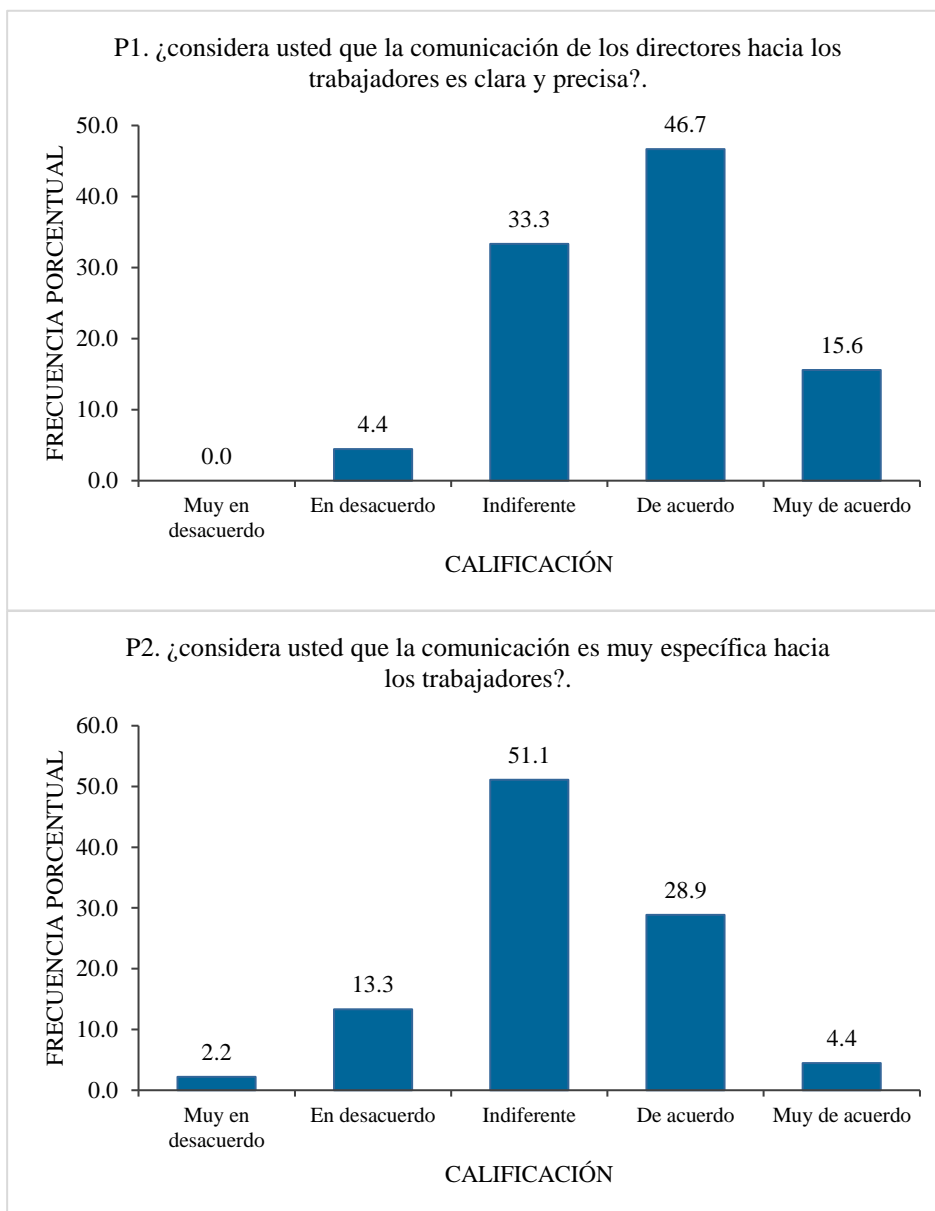
2. Rellene con lapicero y marque con una x dentro del recuadro.

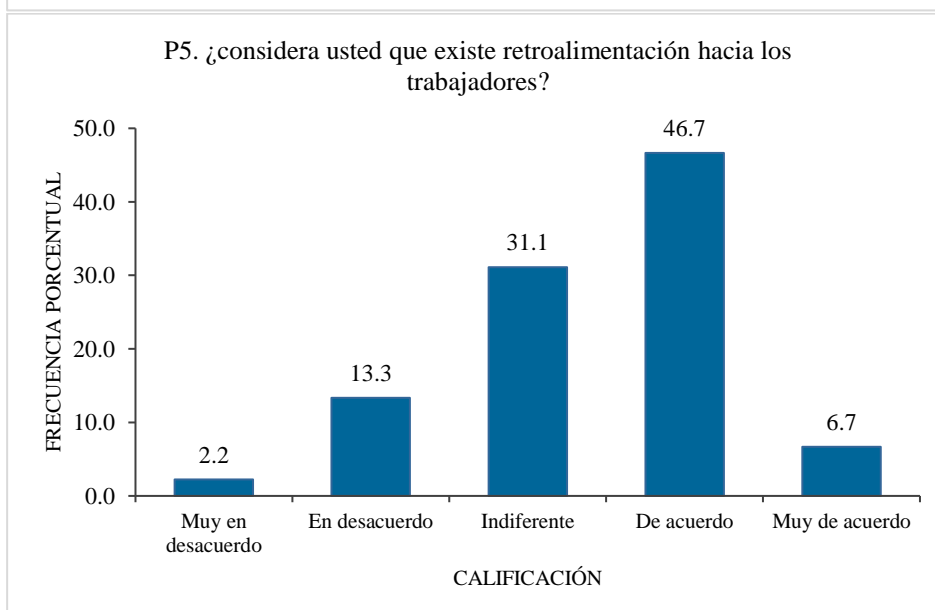
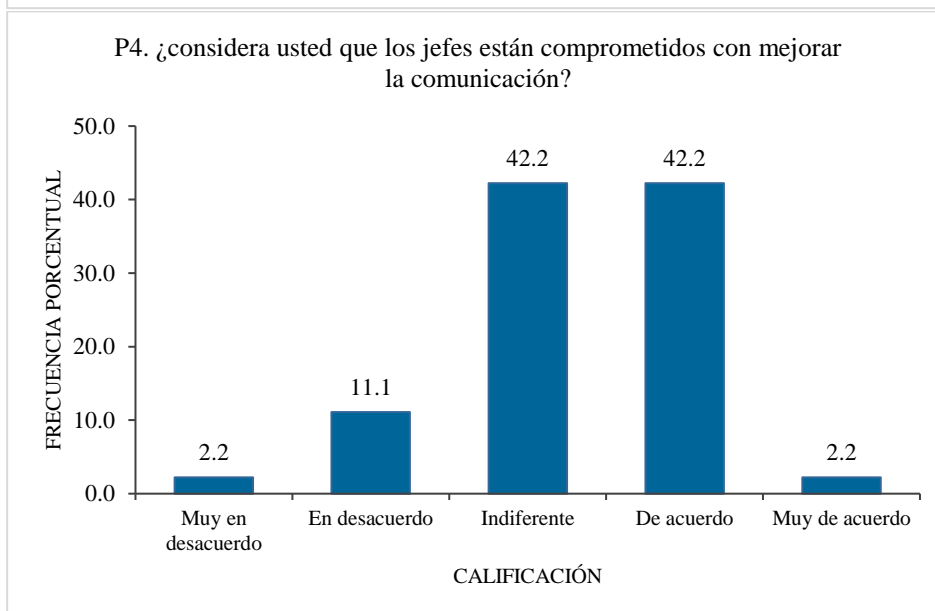
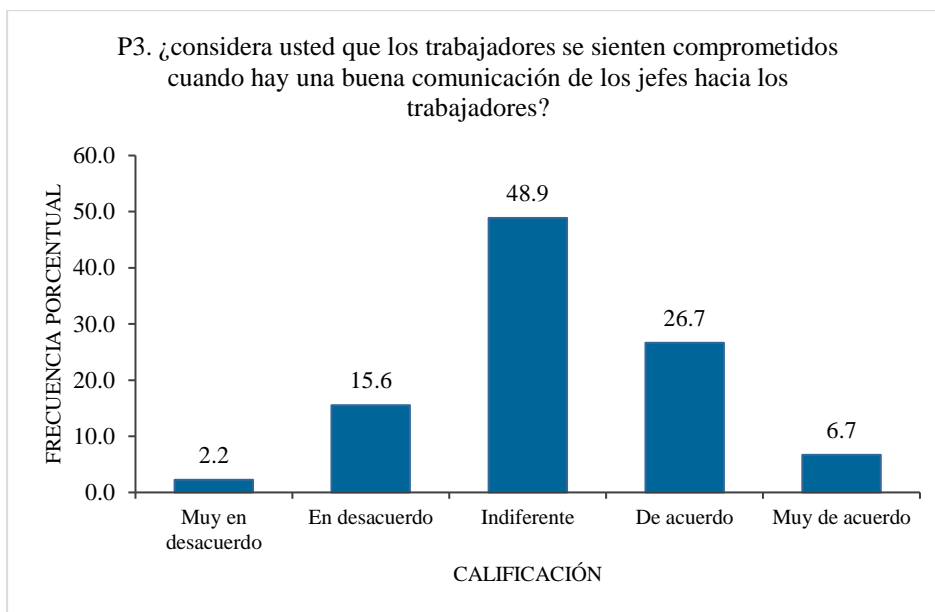
EDAD: SEXO: GRADO DE INSTRUCCIÓN.....

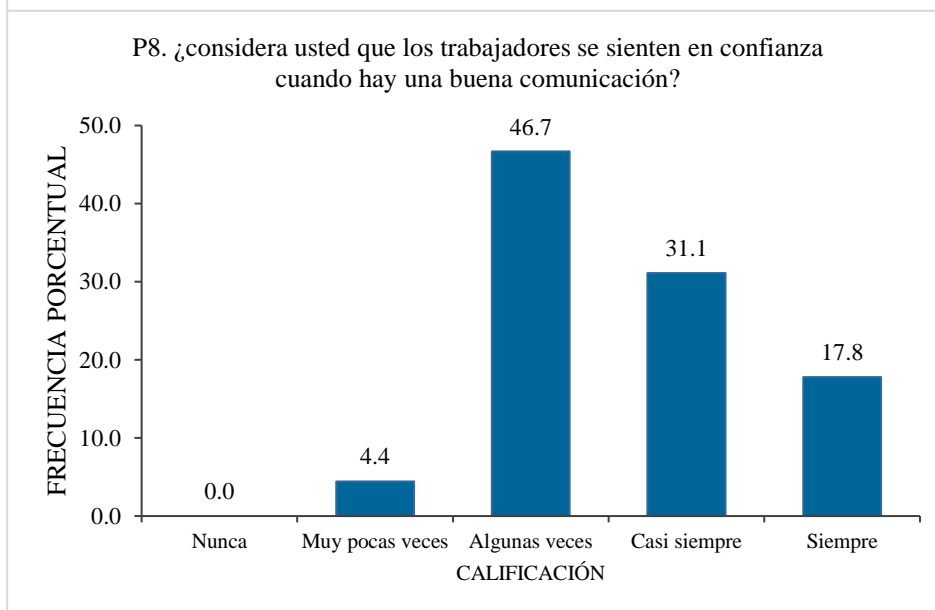
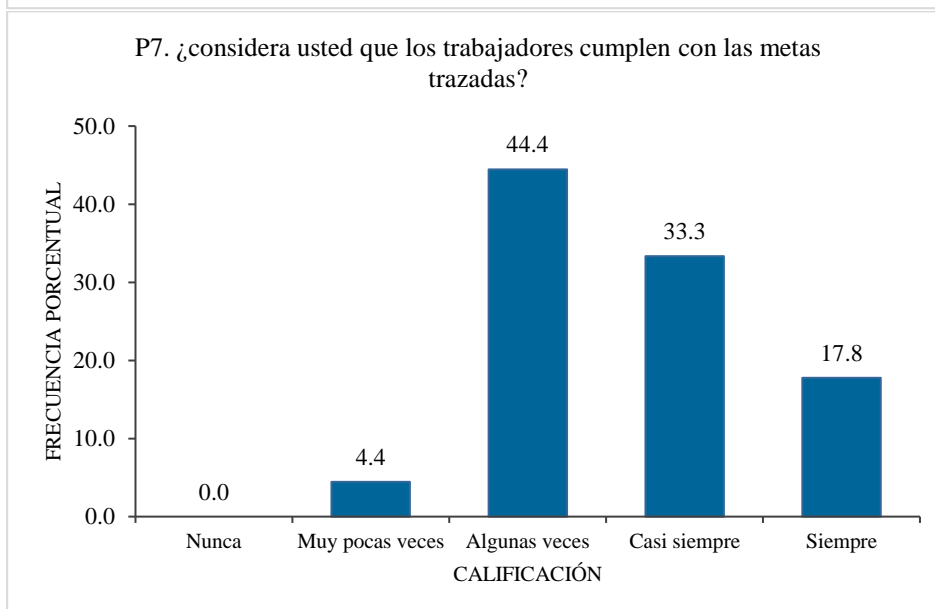
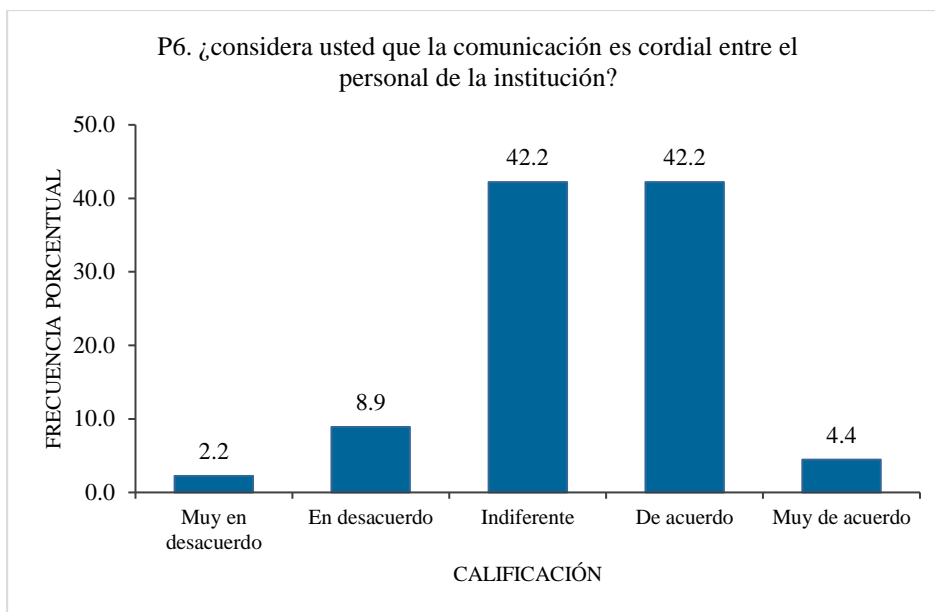
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

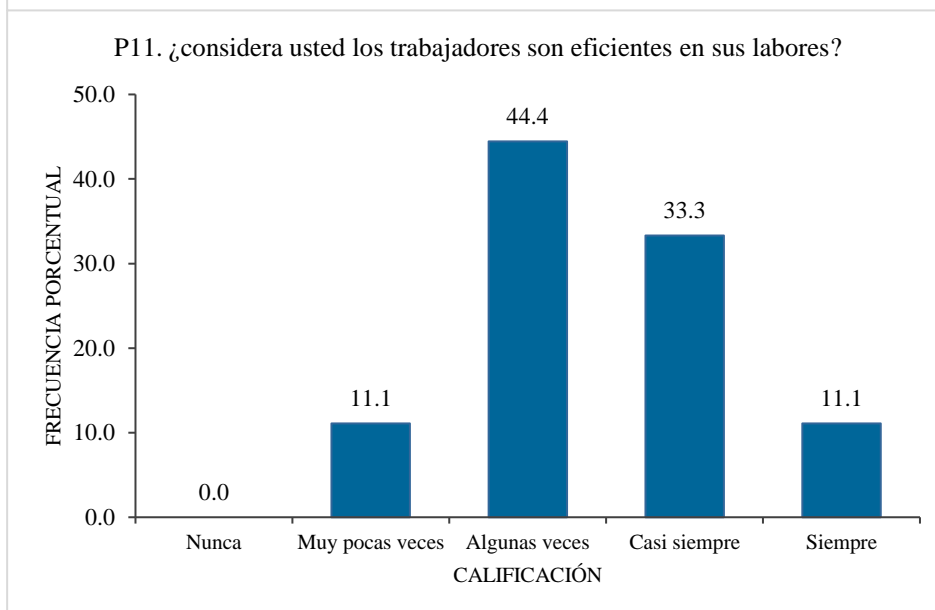
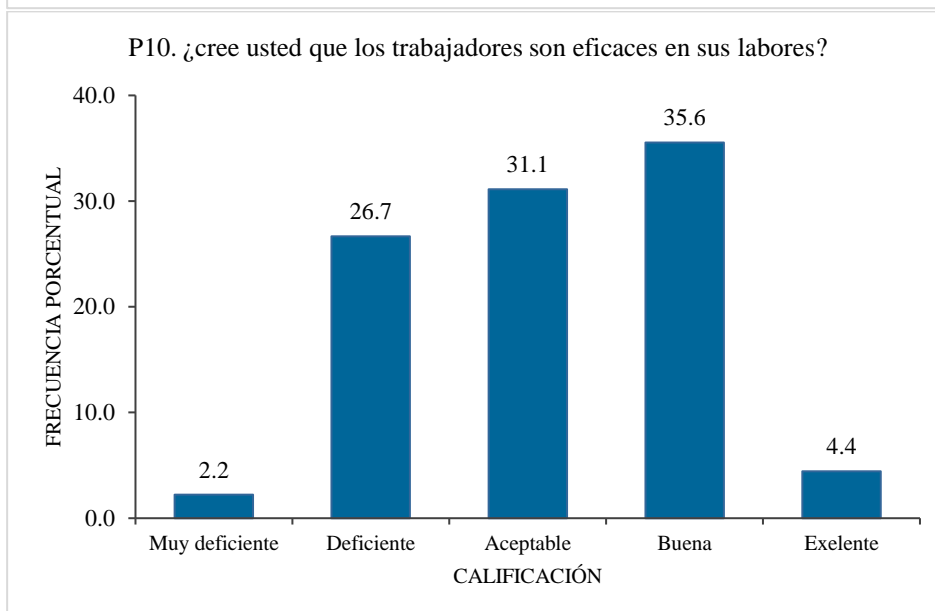
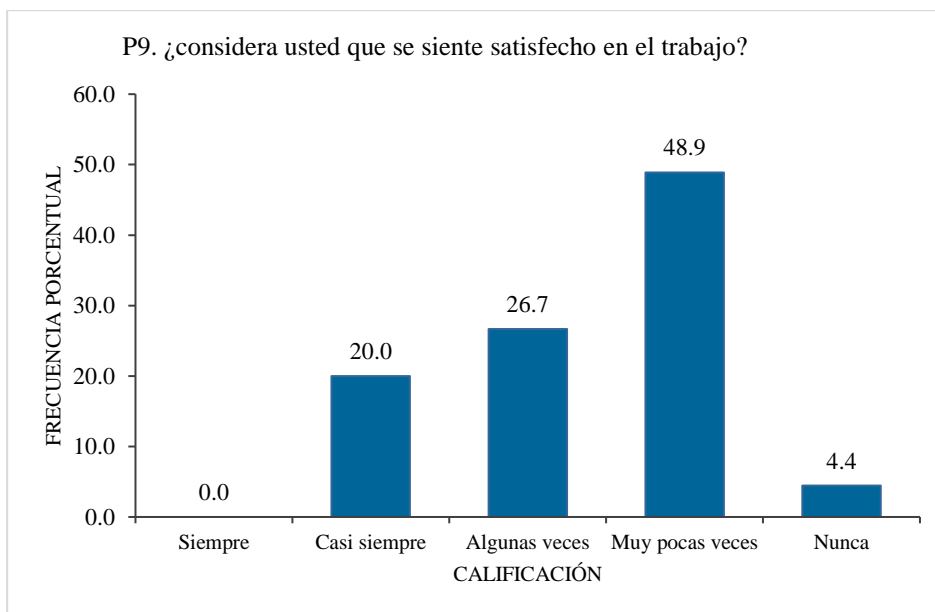
N ^a	VARIABLE INDEPENDIENTE: COMUNICACIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Comunicación hacia abajo					
1	¿considera usted que la comunicación de los directores hacia los trabajadores es clara y precisa?					
2	¿considera usted que la comunicación es muy específica hacia los trabajadores?					
3	¿considera usted que los trabajadores se sienten comprometidos cuando hay una buena comunicación de los jefes hacia los trabajadores?					
	Comunicación hacia arriba					
4	¿considera usted que los jefes están comprometidos con mejorar la comunicación?					
5	¿considera usted que existe retroalimentación hacia los trabajadores?					
6	¿considera usted que existe una comunicación es cordial entre el personal de la institución?					

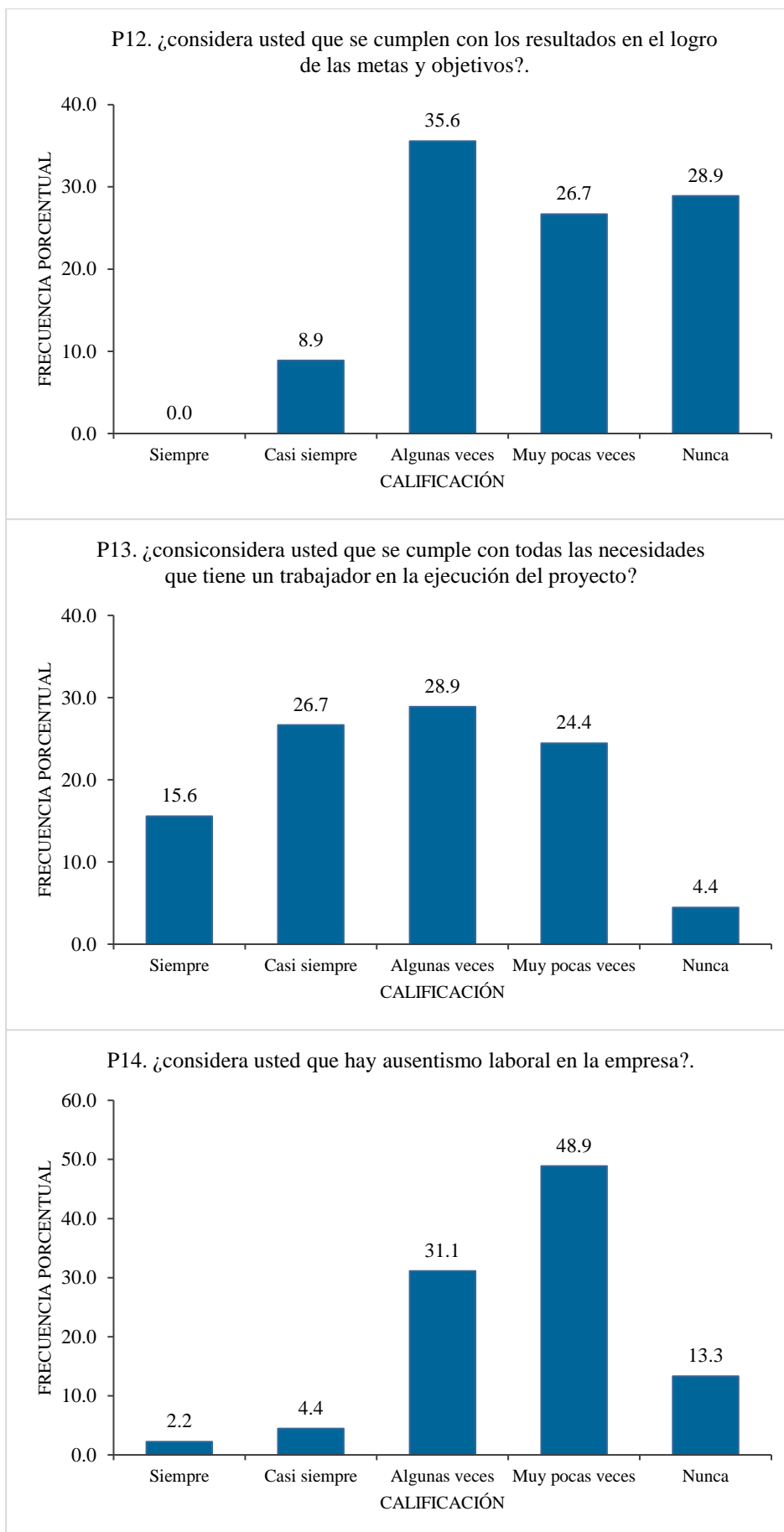
	Comunicación lateral					
7	¿considera usted que hay una mejor coordinación cuando la comunicación es buena?					
8	¿considera usted que los trabajadores cumplen con las metas trazadas?					
	VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL					
	Productividad					
9	¿considera usted que se siente satisfecho en el trabajo?					
10	¿cree usted que los trabajadores son eficaces en sus labores?					
11	¿considera usted los trabajadores son eficientes en sus labores?					
12	¿considera usted que se cumplen con los resultados en el logro de las metas y objetivos?					
13	¿considera usted que se cumple con todas las necesidades que tiene un trabajador en la ejecución del proyecto?					
	Rotación					
14	¿considera usted que hay ausentismo laboral en la empresa?					
15	¿considera usted que la alta dirección está comprometida en un aumento salarial para que se sientan satisfechos?					
16	¿considera usted que la empresa hace un reconocimiento a los trabajadores de acuerdo al desempeño obtenido?					
17	¿considera usted que la institución se preocupa por tener a sus trabajadores en puestos de acuerdo a su profesión?					
18	¿considera usted que el desempeño en su trabajo está de acuerdo a los estándares requeridos?					

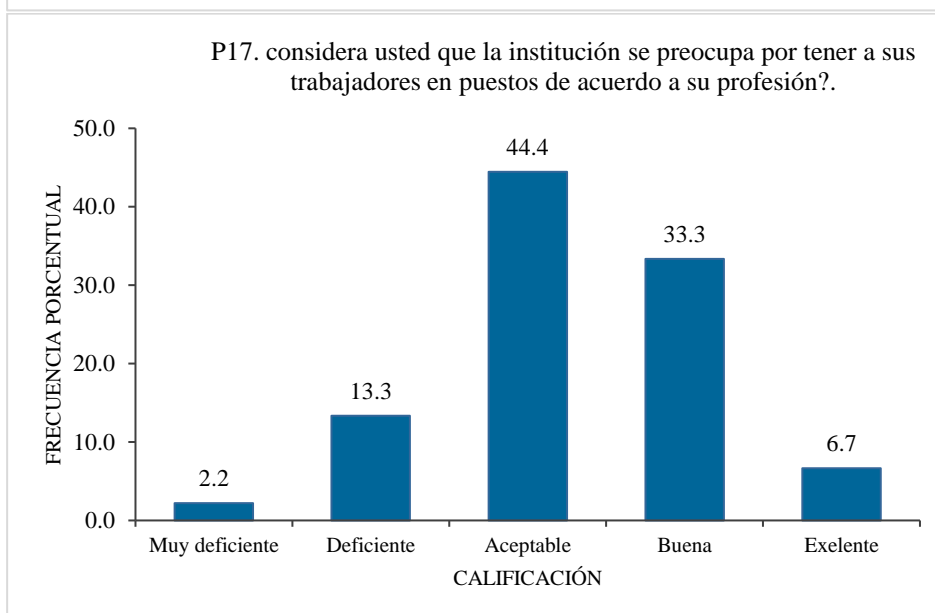
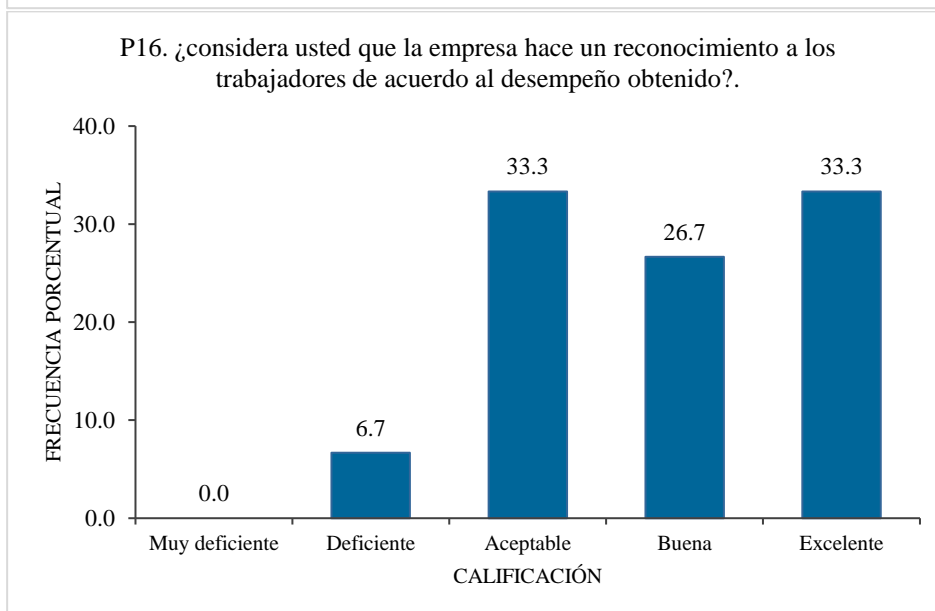
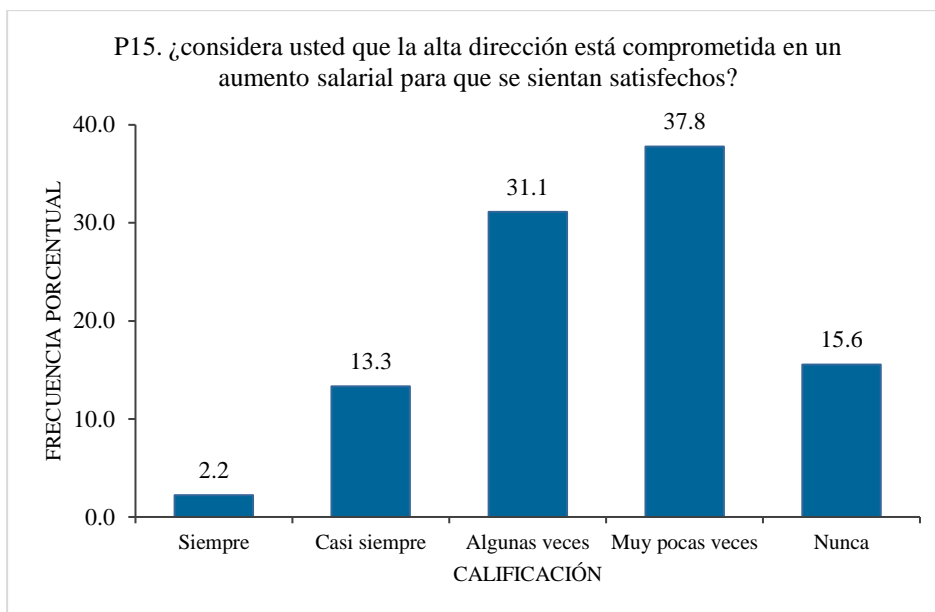
Anexo 2. Datos estadísticos

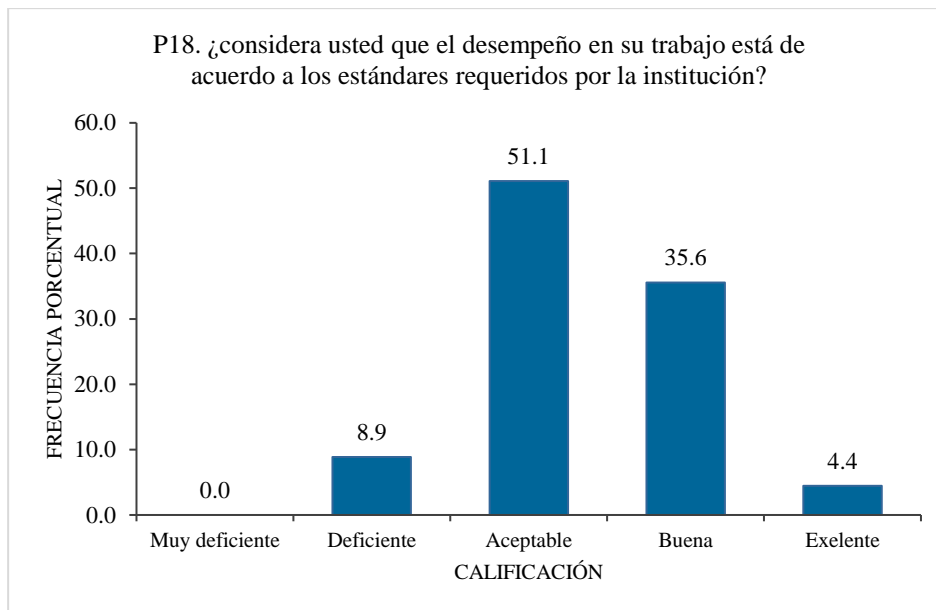












Anexo 3. Validación de juicio de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 1.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL (JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
NOMBRE DEL EXPERTO : Melisa Jackeline Zavala Guerrero
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : Licenciado en Administración

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			90
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X			90
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			85
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			85
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		X			90
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X			90
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																		X			90
PUNTAJE PROMEDIO																					88.6	

OPINIÓN GLOBAL:

El instrumento aplica para el desarrollo de la investigación.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELÉFONO	E-MAIL
73248372	920219915	mzavala2129@gmail.com



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo I.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
NOMBRE DEL EXPERTO : *M. Sc. Morfy A. Díaz Seijas*
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : Licenciado en Administración

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador															X						
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X			
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																		X			
PUNTAJE PROMEDIO																						

OPINION GLOBAL:

El instrumento aplica para el desarrollo de la investigación.

[Firma]
FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELÉFONO	E-MAIL
40382372	942436353	morfy.diaz@unas.edu.pe

Anexo 1.

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
 NOMBRE DEL EXPERTO : MIGUEL ANGULO CARDENAS
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : Doctor en Administración

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X					
2	Los ítems ayudan a describir conductas																			X				
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																				X			
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																				X			
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																			X				
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			X				
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																			X				
PUNTAJE PROMEDIO																						90.71		

OPINION GLOBAL:

El instrumento aplica para el desarrollo de la investigación.


FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
22964188	962679194	miguelangulo23@hotmail.com