


ARTÍCULO CIENTÍFICO


Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Huaygayoc - Bambar

Internal Organizational Communication and Job Satisfaction in the Provincial Municipality of Hualgayoc-Bambamarca



 **Lic. Roxana Elizabeth Díaz Muñoz**
Universidad Peruana Unión, Perú
elizabethdiaz@upeu.edu.pe

COMPÁS
EMPRESARIAL

 **Lic. Keyla Judith Vásquez Pérez**
Universidad Peruana Unión, Perú
keyla.vasquez@upeu.edu.pe

Recibido: 17/03/2022

Revisado: 14/04/2022

Aceptado: 10/06/2022

Cita: Díaz Muñoz, R. E., & Vásquez Pérez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), p.28-41 <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>

Nota: Los autores declaran no tener conflicto de intereses con respecto a esta publicación y se responsabilizan de contenido vertido.

RESUMEN

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

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

ABSTRACT

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

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

1. INTRODUCCIÓN

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

Hay diversos factores que pueden influir para que un colaborador sienta SL. Uno de ellos es la comunicación que se realiza dentro de la organización. En ese sentido, Valenzuela *et al.* (2020) explican que la comunicación organizacional interna (COI) cumple un papel fundamental sobre la SL que se ve manifestada las emociones positivas manifestadas hacia el trabajo. Soto (2019) manifiesta que, pese a la importancia de la COI en Norteamérica, esta ha visto disminuida su percepción favorable de 58,6% a 50,7% en los últimos años; se argumenta que es producto de diversos factores que sin lugar a duda afecta el desempeño de toda la organización. Un caso parecido ocurre en América Latina; allí gran parte de las organizaciones presentan dificultades con la COI que resulta en bajas en la eficiencia, productividad y una percepción negativa en la SL (Castro y Díaz: 2020). Las entidades, sean públicas o privadas, deben tener en cuenta que el continuo uso de la COI trae resultados positivos; según Pineda (2020), las organizaciones han comprendido que la COI promueve la SL en los colaboradores. De acuerdo con Túñez *et al.* (2017), es beneficioso poner en práctica la COI en las organizaciones para generar sentimientos positivos hacia el lugar de trabajo. Martínez

et al. (2018) indican que la COI propicia la actividad organizada y produce el sentimiento de SL y ayuda a acercarse a las metas trazadas.

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

Luego de descrito lo anterior, se resalta la importancia de este estudio, teniendo en cuenta que un factor fundamental para lograr SL es propiciar COI. Se realizó una búsqueda de artículos de investigación que correlacionen estas dos variables. Se encontró hasta dos artículos que correlacionaron estas variables, pero ninguno realizado en el Perú.

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

2. CONTEXTO TEÓRICO

Al aludir a la COI, nos referimos a la fluctuación de la información y los mecanismos del traslado de la misma dentro de una organización; esto propicia la vinculación de los seres humanos generando lazos colaborativos. Oyarvide *et al.* (2017) se refieren a la COI como un sistema coordinado dirigido a armonizar los intereses de la institución con los intereses de los ciudadanos a fin de facilitar el logro de sus objetivos específicos. Por su parte, Rojas (2011) habla de un medio que propicia en las organizaciones la conformación de equipos y que fomenta la coordinación entre las distintas áreas. En esa misma línea, Charry (2018) se refiere a un proceso de ida y vuelta que se desarrolla al interior de una organización de distintas formas y en distintos niveles y su contenido aporta al logro de los objetivos. Martínez *et al.* (2018) matizan que la COI es lo que da vida a la organización; sin ella no se realiza coordinación y se encamina la organización hacia el declive.

La COI debe propiciarse tanto en entidades públicas como en privadas. De acuerdo con Rojas (2011), la gestión de la COI en las entidades públicas responde a un mundo cambiante, y esta busca la escucha a los colaboradores y el fluido de la información de los mandos altos con el propósito de cumplir objetivos en beneficio de la comunidad. Por su parte, Castro (2015) indica que la COI es una interconexión que se establece entre empleados o funcionarios de los diferentes niveles jerárquicos, directos, jefes y subordinados. Para Oyarvide *et al.* (2017), estamos ante el motor que hace que todos los sistemas de la empresa funcionen de forma sincronizada, brindándole estabilidad y equilibrio por medio de la retroalimentación.

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

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

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

La SL es un sentimiento placentero o positivo con respecto al lugar de trabajo o por las actividades laborales que realiza una persona. Así, Montero *et al.* (2015) comentan que es la respuesta de una persona o miembro de una empresa en consecuencia con la experiencia de trabajo que tiene; esto se ve reflejado en su comportamiento tanto con

sus colegas como con sus superiores. Por su parte, Boada (2019) explica que la SL es la experiencia de una persona en su centro de trabajo, teniendo como consecuencia de todos aquellos factores que están involucrados con las actividades y funciones que realiza en su centro laboral. Saavedra y Delgado (2020) definen la SL como la actitud que tiene el trabajador ante su propio trabajo, la cual es producida en el sujeto por una serie de valores, creencias y percepciones acerca de su propio ambiente de trabajo.

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

3. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

Esta investigación se desarrolló bajo una metodología de tipo básica, ya que se enfocó en un tema de estudio específico y en hacen aportes al respecto (Lam, 2016). La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, ya que se basó en la valoración numérica y tomó como medio la estadística (Juárez *et al.*, 2015). El nivel es descriptivo-correlacional; esto es así porque, por un lado, como explicaron Martínez *et al.* (2016), las investigaciones descriptivas, presentan características estudiadas de un determinado tema en un momento determinado, y, por otro, es correlacional porque buscan la relación de dos o más constructos. El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal, porque el recojo de la información se realizó en un momento determinado y el resultado es tal y como se encontró en la realidad (Vallejo, 2002).

Población

Según Veiga *et al.* (2017), una población son individuos con características comunes y de interés para el investigador. Quienes participaron en esta investigación fueron los colaboradores de la municipalidad provincial de Hualgayoc, que, según el área de personal, son un total de 120 personas en los diferentes áreas y modalidades de contrato.

Muestreo

Es necesario definir los términos de *inclusión* y *exclusión* para determinar la muestra:

Inclusión: Trabajadores que al momento de realizada la encuesta estaban realizando sus labores cotidianas.

Exclusión: Trabajadores gozando de vacaciones o algún tipo de licencia.

Luego de considerar estos criterios, se tomó en cuenta el tipo de muestro no probabilístico e intencional por conveniencia, considerando a 120 colaboradores que cumplieran con los criterios de inclusión. Como explican Otzen y Manterola (2017), las muestras intencionales consideran a participantes con características comunes y de interés para los investigadores

Instrumentos

Para recoger información con respecto a la COI, se utilizó la Escala de comunicación organizacional interna de Villalobos (2018). Este instrumento está compuesto por tres dimensiones y quince ítems. Para la variable "SL", se hizo uso de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (1999). Dicha encuesta está estructurada por siete dimensiones y 36 ítems.

La fiabilidad de estos instrumentos se determinó por medio del Alfa de Cronbach, que dio como resultado para la COI un coeficiente de 0.952; y para la SL. un coeficiente de 0.941, lo cual indica fiabilidad aceptable; téngase en cuenta que, como explican Soler *et al.* (2012), la fiabilidad Alfa de Cronbach se manifiesta cuando supera el 0,7.

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

Análisis de datos

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

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

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

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

4. RESULTADOS

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

Análisis descriptivo de la comunicación organizacional interna

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

Tabla 1.

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

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

Análisis descriptivo de la satisfacción laboral

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

Tabla 2.

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

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

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

Determinación de las correlaciones

A continuación, se presenta las reglas a tener en cuenta para determinar la existencia o no de relación: Si p-valor es mayor >0.05 no existe relación, y si el p-valor es menor <0.05 existe relación.

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

Tabla 3.

Determinación de las correlaciones

	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p - valor	N
COI	,693**	0	120
Comunicación ascendente	,594**	0	120
Comunicación descendente	,799**	0	95
Comunicación horizontal	,513**	0	95

** . La correlación es significativa

5. DISCUSIÓN

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

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

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

En esta investigación se determinó que la COI se encuentra en un nivel alto con un 94.2%; la dimensión comunicación ascendente está en nivel alto con un 79.2%; comunicación descendente en nivel alto con un 83.5%; finalmente la comunicación horizontal está en un nivel medio, con un 79.2%. Bozas *et al.* (2021) realizaron una investigación titulada “Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de Covid-19”, la cual contó con la participación de 382 participantes. En ella se determinó que la percepción es favorable en un 43%; además, en esa investigación, se puso de manifiesto la enorme importancia de este constructo en tiempos complicados, donde

se tienen que implementar estrategias (como la COI) para hacer frente a las amenazas. Valenzuela *et al.* (2020) llegaron a la conclusión de que el 90% está satisfecho con la COI y que al tener una percepción favorable produce en ellos SL.

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

Boada (2019) realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú”. En este estudio, que contó con la participación de 124 personas, se llegó a la conclusión de que la SL está en un nivel 56.5% muy satisfecho. En cuanto a las dimensiones, “condiciones de trabajo” obtuvieron un puntaje 49.2%, muy insatisfecho. La dimensión “beneficio económico” obtuvo un porcentaje 40.3%, muy satisfecho.

Pujol y Dabos (2018) indican que es importante trabajar en acciones que propicien satisfacción laboral; esto conlleva a otros resultados positivos para la organización, como “buen desempeño”, “identidad laboral”, “compromiso laboral”, entre otros que ayudan en el logro de los objetivos.

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

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Revista Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75 - 103. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

2. Bozas, V., Sánchez, J. L., Domínguez, J. G., García, Z. Q., & Ugarte, J. V. (2021). Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19. *Revista UVserva*, (12), 186–205. <https://doi.org/10.25009/uvs.vi12.2801>
3. Castro, A., & Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Revista El Profesional de La Información*, 29(3), 1–13. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
4. Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista Comuni@cción*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
5. Chiang, M., Hidalgo, J. P., & Gómez, N.. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
6. John, A. (2020), Comunicación interna e integridad de la información. *Revista Conocimiento, memoria y comunicación globales*, vol. 69 núm. 1/2, págs. 5-6. <https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2019-0064>
7. Juárez, F., Hewitt, N., & Avendaño, C. A. (2015). Análisis cuantitativo. *Revista Avances de la Disciplina*, 9 (2), 113-128. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-23862015000200009&lng=en&tlng=es
8. Lam, R. M. (2016). La redacción de un artículo científico. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 32(1), 57-69. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892016000100006&lng=es&tlng=es.
9. Laport, N., Becker, A., De Sarratea, A., & Ocampo, G. (2010). Vinculación Laboral Flexible: Construcción de Identidad Laboral en Psicólogos Adultos Jóvenes. *Revista Psicoperspectivas*, 9(1), 138-157. http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242010000100008&lng=es&tlng=es.
10. Martínez, G., Cortés, M. E., & Pérez, A. C. (2016). Metodología para el análisis de correlación y concordancia en equipos de mediciones similares. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 65-70. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400008&lng=es&tlng=es.
11. Martínez, E., Hernández, T., Torres, D., García, M., & Montaña, O. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa

- industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 5(1), 76-90. <https://doi.org/10.22579/23463910.15>
12. Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Revista Saber*, 27(4), 586-594. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000400009&lng=es&tlng=es.
 13. Nazar, G. (2012). Identidad de carrera laboral y empleabilidad en directivos de nivel medio en Chile, Región del Bío Bío. *Revista Liberabit*, 18(1), 7-14. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000100002&lng=es&tlng=es.
 14. Neto, C. F., & Cruz, S. A. (2017). Comunicação interna e comprometimento organizacional: o caso da Autoridade para as Condições do Trabalho. *Revista Sociologia*, 34, 47-72. <https://doi.org/10.21747/08723419/soc34a3>
 15. Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
 16. Oyarvide, H. P., Reyes, E. F., & Montañó, M. R., (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Dominio de la Ciencias*, 3(4), 296–309. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
 17. Pineda, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
 18. Pujol, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Estudios Gerenciales*, 34 (146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
 19. Rojas, P. (2011). La comunicación interna, una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 101-128. <https://doi.org/10.22458/rna.v2i2.375>
 20. Saavedra, J., & Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
 21. Sánchez, M., & Nava, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. *Enlace*, 4(3), 1–11. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000300006

22. Soler C., Silvio F., & Soler, L.. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 01-06. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=es.
23. Soto, C. A. (2019). La facilitación de los procesos de comunicación en la organización: una contribución desde el desarrollo humano al logro de la satisfacción laboral. *Revista Investigación y Desarrollo*, 27 (2), 57-84. <https://doi.org/10.14482/indes.27.2.658.45>
24. Silva, R. (2011). La intracomunicación. *Revista Perspectivas*, 28, 91–111. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332011000200005&script=sci_abstract
25. Túnnez M., Costa C., & Míguez, M. I. (2017) Avances y retos de la gestión de la comunicación en el siglo XXI. Procesos, necesidades y carencias en el ámbito institucional. *Revista Estudios sobre el Mensaje Periodístico* ISSN-e: 1988-2696 <http://dx.doi.org/10.5209/ESMP.59987>
26. Valenzuela, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., & Briones, C. T. R. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
27. Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Revista Archivos de cardiología de México*, 72(1), 08-12. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es&tlng=es.
28. Veiga., N., Otero., L., & Torres., J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. *InterCambios. Revista Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 7(2), 94-106. <https://dx.doi.org/10.2916/inter.7.2.10>
29. Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna. *Revista Management Review*, 3(2). <https://doi.org/10.18583/umr.v3i2.114>

Copyright: © 2022 por los autores. Enviado para publicación de acceso abierto bajo los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Attribution (CC BY) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

