

Comunicación Interna y satisfacción laboral en las áreas de trabajo de una empresa, Lima

Internal Communication and Job Satisfaction in the Work Areas of a Company, Lima

Pizango Quedena Pamela Carolina  

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

Recibido: 13/04/2025

Revisado: 15/05/2025

Aceptado: 20/06/2025

Publicado: 30/06/2025

RESUMEN

El presente estudio tuvo como fin evaluar la relación entre la comunicación interna con la satisfacción laboral en las áreas de trabajo de una empresa ubicada en Lima-Perú; el estudio se plasmó bajo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental ya que no se manipulo ninguna variables, ambas fueron analizadas en su propio contexto; para el trabajo de campo en el cual se recolecto datos se utilizaron dos instrumentos; ambos instrumentos pasaron por procesos de validación por juicio de expertos y de fiabilidad antes de ser aplicados a la muestra. Los resultados muestran que el 52% de los encuestados considera que existe una comunicación interna deficiente y para el 64% de los mismos se encuentran insatisfecho laboralmente; se llegó a concluir que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en las áreas de trabajo de una empresa Papelera en Lima Metropolitana, al tenerse que el valor de $\text{sig} = ,000$ agregándose que se da una alta correlación entre las variables al tenerse que el valor de Rho de sperman = ,709 lo que indica que si se busca mejorar la satisfacción laboral es necesario mejorar la comunicación interna.

PALABRAS CLAVES: Comunicación interna, Satisfacción laboral, Empresa

ABSTRACT

The present study aimed to evaluate the relationship between internal communication and job satisfaction in the work areas of a company located in Lima, Peru; the study was carried out under a quantitative approach with a non-experimental design since no variables were manipulated, both were analyzed in their own context; for the fieldwork in which data was collected, two instruments were used; both instruments went through validation processes by expert judgment and reliability before being applied to the sample. The results show that 52% of respondents consider that there is poor internal communication and 64% of them are job dissatisfied; it was concluded that there is a significant relationship between internal communication and job satisfaction in the work areas of a Paper Company in Metropolitan Lima, having that the value of $\text{sig} = ,000$ adding that there is a high correlation between the variables having that the value of Spearman's $\text{Rho} = ,709$ which indicates that if you want to improve job satisfaction it is necessary to improve internal communication.

KEY WORDS: Internal communication, Job satisfaction, Company

INTRODUCCION

En la actualidad, las empresas vienen enfrentando problemáticas que se han suscitado pos pandemia a razón de ello vienen implementando estrategias diversas que les permita posicionarse nuevamente en el mercado competitivo, por ello en camino a la vanguardia van de manera continua desplegando métodos y modos que permitan hacer o contar con mejores ventajas, ante ello ha decidió mejorar su vínculo con los trabajadores como eje de la empresa y con los que proveen los insumos y los clientes pieza fundamental de todo este engranaje; todo ello se viene generando al evidenciarse que hay un creciente aumento en varias empresas preocupadas por lograr una satisfacción laboral de sus trabajadores

No obstante, la implementación de la gestión de la comunicación es esencial para lograr los objetivos corporativos en cualquier organización o empresa y así mejorar sus resultados. La clave para maximizar el reconocimiento, la imagen y el estatus de la organización reside en su plantilla. El estudio de la comunicación interna y la satisfacción laboral se realiza en este marco de ideas y comprensiones. Por lo anterior, la coordinación dentro de una organización se considera un componente clave para superar las dificultades relacionadas con la adaptación global, la expansión del mercado, la búsqueda de la calidad y la venta competitiva. Las empresas consideran que este elemento les otorga una importante ventaja competitiva y les permite afrontar la globalización (Saldaña,2019).

Desde la perspectiva de Gil Díaz et al. (2022), existen distintas formas de comunicación, tanto interna como externa, en las compañías. La claridad de la comunicación ya sea formal o informal, se debe considerar un complemento que engloba las opiniones de los que conforman el conjunto organizacional, lo que genera una cultura ordenada donde sus miembros actúan conforme a las normas establecidas (Gómez Reyes et al., 2022).

Es fundamental reconocer habilidades cognitivas importantes, como la expresión oral y la empatía, para garantizar una comunicación adecuada entre los colaboradores del equipo (De Assis Brito et al., 2022). Los empleados son más cooperativos y productivos cuando existe empatía y dominio de la comunicación oral, ya que el bienestar de los colaboradores influye directamente en su productividad. (Acosta Carrillo, 2021).

En el entorno corporativo contemporáneo, la comunicación interna ha adquirido una relevancia crucial para el funcionamiento efectivo en las compañías. La capacidad que tiene una empresa para establecer canales de comunicación claros y eficientes entre sus diferentes áreas no solo impacta en la productividad y eficiencia operativa, también se ve reflejado en la satisfacción y bienestar de sus trabajadores. Es crucial abordar este problema en Lima Metropolitana, una ciudad conocida por su diversidad cultural y su rápido crecimiento industrial, para asegurar un ambiente laboral armonioso y productivo, por ello se planteó como objetivo general del presente estudio el evaluar la relación entre la comunicación interna con la satisfacción laboral en las áreas de trabajo de una empresa ubicada en la ciudad de Lima, y como específicos el determinar la relación entre la comunicación interna

y la motivación, relaciones interpersonales, incentivos en los trabajadores en el contexto donde se planteó el estudio

Existen estudios precios en los cuales se han abordado las dos variables como el presentado por Aragadvay (2022) en su estudio que evaluó a 785 de 5.000 encuestados analizaron la relación de cómo influye la comunicación interna en desempeño de los empleados. Los resultados mostraron una relación sólida y favorable entre ambos factores. Los principales factores más afectan esta conexión son la retroalimentación, la satisfacción laboral, los patrones de comunicación, la motivación, y las dificultades para comunicarse. Así mismo el estudio cuantitativo presentado por Chalén y Villamar (2022) el cual en su estudio evidencio que el 20% de los empleados percibían que la comunicación interna era precisa, en comparación con el 47% que no se encontraba seguro y el 28% que la consideraba poco clara. Además, el 5% de las personas encuestadas afirmó tener una opinión muy negativa sobre la comunicación interna, llegando a determinar que los componentes de las variables de interés, como el desempeño laboral, la comunicación interna y los rasgos de personalidad.

Se tiene también el estudio realizado Wasaf y Jahanzeb (2021), con el propósito de comprender la satisfacción en el desarrollo profesional de los empleados, en la que trabajo con ciento ochenta empleados a los cuales aplico sus instrumentos de recolección de datos para poder llegar a evidenciar que el tipo de trabajo influye en el nivel de satisfacción laboral. También noto que los empleados más felices suelen tener un mejor rendimiento en sus actividades laborales. Por lo cual se concluye en la investigación que los trabajadores satisfechos superaron a los descontentos, contribuyendo sustancialmente al crecimiento de sus empresas. Todas las empresas deben emplear diversas estrategias y tácticas para inspirar y satisfacer a su personal y así lograr un alto rendimiento, especialmente en vista de la incertidumbre política y económica.

Respecto al sustento de la variable comunicación interna se considera el enfoque clásico de Frederick Taylor, la comunicación dentro de las organizaciones solo estaba dirigida de los jefes hacia los empleados, siguiendo una jerarquía. A partir de esto, se considera que la comunicación interna empezó a desarrollarse a principios de siglo XX. Desde la perspectiva de Peña Ferreiro (2011), se considera la comunicación interna se exhibe a las funciones y acciones que los miembros del público interno realizan en conjunto. Estas actividades están basadas en el proceso de significación y desempeño compartido, y tienen como objetivo crear el ambiente corporativo y contribuir a los objetivos de la corporación; Torres L. (2012) la describe como el conglomerado de acciones que ejecuta una entidad para conservar relaciones armoniosas con sus integrantes. Esto se alcanza mediante el empleo de diversas plataformas comunicativas que mantienen a los empleados conocedores, cohesionados e incentivados para aportar al alcance de las metas organizacionales.; para Graverán D (2017) incluye las actividades comunicativas orientadas al personal interno de una entidad. Mediante el uso de distintos medios y canales, se establecen estrategias y programas comunicacionales. El propósito primordial es unificar, involucrar y estimular a los laboradores hacia las metas de la corporación.

Dentro de las dimensiones que se considera la comunicación interna descendente que como menciona Aced et al., (2021) la cual es la que va de los jefes hacia los empleados. Se diferencia de otras formas de comunicación en que es más formal. Además de definir las funciones de cada departamento y las conexiones entre ellos, sirve para comunicar los elementos culturales de la empresa. Las relaciones que se establecen entre la dirección de una organización y los departamentos de nivel inferior que le reportan son el principal objetivo de este tipo de comunicación. Respecto a la comunicación interna Ascendente Castro y Díaz, (2020) para esta comunicación, lo que fomenta una política abierta y transparente entre la gerencia y el personal. Para asegurar la lealtad de los trabajadores a la empresa, la gerencia debe tratarlos como socios e integrar mecanismos de integración, aunque esta comunicación puede ser compleja debido a las preocupaciones que los trabajadores puedan tener al presentar información a un superior; en cuanto a la comunicación horizontal Sánchez Montalván et al., (2021) nos dice que la información se transmite horizontalmente entre departamentos e individuos en una estructura organizacional para establecer objetivos de gestión y coordinar actividades. La naturaleza informal de este estilo de comunicación, que permite establecer relaciones sólidas y duraderas entre compañeros de trabajo, lo hace crucial para las operaciones diarias de la mayoría de las actividades.

Para la satisfacción laboral ello tiene como base la teoría del Ajuste Laboral, propuesta por Dawis y Lofquist en 1984, las habilidades y preferencias únicas de un trabajador pueden compararse con aspectos educativos o profesionales, y es necesario considerar el aprendizaje apropiado y el entorno laboral ideal para cada individuo y la Teoría de la Satisfacción por Facetas en la que se considera que un empleado se siente satisfecho en su trabajo cuando la diferencia entre lo que se espera recibir y lo que realmente recibe está relacionada con lo que valora, según Lawler (1973)

Conceptualizar el termino satisfacción implica varios eje por ello se menciona que desde la perspectiva de Morrillo (2000) describe la satisfacción en el ámbito laboral como la apreciación positiva o negativa que poseen los empleados sobre su ocupación y la correspondencia entre sus expectativas respecto a su empleo, las gratificaciones que este les brinda, así como las interacciones sociales y el enfoque de gestión; para Salessi y Omar (2018) definen la satisfacción laboral como un enfoque de conducta donde el trabajador exhibe su trabajo basándose en los valores importantes que desarrolla a través de su conducta laboral, lo cual puede influir significativamente en su comportamiento

El compromiso de los colaboradores en la organización, incluyendo las interacciones interpersonales, las exigencias del puesto, las aspiraciones profesionales, etc., es una forma natural de medir la satisfacción laboral, según Pujol y Dabos (2018). Según Cabezas et al. (2017), la satisfacción es una reacción emocional que tienen los trabajadores al calificar diferentes facetas de la empresa. La empresa se puede ver afectada por mercado laboral, donde se pueden dar dos opciones: uno es el resultado en un estilo de trabajo o que eviten este, como por las características personales de los empleados.

Dentro de las dimensiones que se han considerado para el estudio basados en Vele y Bejarano (2017) quien estudia la satisfacción laboral en tres dimensiones que son: Motivación, estos se entienden como factores que permiten a las personas actuar con cierto esfuerzo y dedicación, ya sean causas internas o externas. La motivación intrínseca se relaciona principalmente con necesidades básicas como la alimentación o necesidades de aprendizaje como la autoestima, mientras que la motivación externa son los factores ambientales que estimulan la conducta. Relaciones interpersonales, Ocurre entre dos personas y es producto de una buena comunicación, lo que hace que la relación sea satisfactoria, con base en esta apreciación podemos concluir que, si se logra una relación interpersonal efectiva en la organización, la buena comunicación entre todos los integrantes es muy importante. Incentivos, Esta dimensión implica el reconocimiento de los trabajadores cuando su desempeño excede el resultado prescrito, por lo que todos los empleadores deben tener en cuenta que el trabajo excelente debe ser recompensado económicamente para que los trabajadores estén satisfechos.

METODOLOGIA

El tipo de investigación utilizado es aplicado, porque va a resolver un problema práctico. De alcance o nivel transversal porque se da en un periodo de tiempo determinado. (Arias, 2021); el enfoque fue cuantitativo, según Hernández y Mendoza (2023) en virtud que se inicia con una idea, se generan los objetivos y las preguntas de investigación, la revisión de la literatura construye el marco teórico, las hipótesis planteadas derivan de las preguntas, se definen las variables y se elabora un plan para el desarrollo, una vez seleccionados los casos o unidades para medir, estas se analizan a través de las mediciones obtenidas mediante métodos estadísticos, por último se extraen las conclusiones en relación a las hipótesis, se dio con un diseño no experimental, porque como señala Hernández y Mendoza (2023,) este diseño observa el fenómeno en su contexto natural para analizarlo sin manipular deliberadamente las variables.

Se considero una muestra conformada por 50 trabajadores de la empresa a los cuales se les aplico el instrumento que consta de dos cuestionarios que como señala Ríos (2017) consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla con una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder, para la presente investigación se ha propuesto que el cuestionario para medir la variable comunicación interna este conformado por 16 ítems pero para la variable satisfacción laboral estará conformado por 28 ítems ambos instrumentos tiene una escala valorativa tipo Likert, cabe precisar que ambos instrumentos pasaron por el proceso de validez de contenido por el juicio de tres expertos conocedores del tema quienes indicaron que el instrumento es aplicable así mismo se realizó una prueba piloto para poder establecer la fiabilidad de los instrumentos, que usando el estadístico de Alpha de Cronbach se obtuvo que para la comunicación interna fue de ,939 y para la satisfacción laboral fue de ,952 lo que indica que el instrumento es confiable

La presente investigación respeto rigurosamente los códigos éticos de confidencialidad y veracidad de los datos. Todos que participarán serán informados sobre el propósito del estudio y se les garantizará el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas. Además, se asegurará que los datos recolectados sean utilizados únicamente para fines académicos y de investigación.

RESULTADOS

Antes de realizar la prueba de hipótesis planteadas en función a los objetivos del estudio se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov smirnov en la cual se obtuvo como resultado que los datos no tienen una distribución normal por lo que se empleo el coeficiente de correlación de Rho de spearman.

El estudio se planteó como hipótesis general que existe una relación significativa entre la comunicación interna y su relación con la satisfacción laboral en las áreas de trabajo de una empresa en la ciudad de Lima

Tabla 1

Prueba de hipótesis general

			Comunicación	Satisfacción
			n	n
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,709*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los valores muestran que el coeficiente de Rho de spearman =, 709 , indica que hay una relación significativa entre las variables a lo que se agrega que el valor de sig =,000 el cual es menor al valor de significancia por lo que se permitió aceptar que existe una relación significativa en la comunicación interna y su relación con la satisfacción laboral en las áreas de trabajo de una empresa de la ciudad de Lima.

Se planteo también como hipótesis específica el referido a la relación entre la comunicación interna y la motivación, relaciones interpersonales e incentivos, los valores se encuentran en la presente tabla

Tabla 2

Prueba de hipótesis específica

Motivación		
Comunicación interna	Coeficiente correlación	de ,609**
	Sig.(bilateral)	,000
	N	50
Relaciones interpersonales		
Comunicación interna	Coeficiente correlación	de ,652**
	Sig.(bilateral)	,000
	N	50
Incentivos		
Comunicación interna	Coeficiente correlación	de ,626**
	Sig.(bilateral)	,000
	N	50

Los valores que se obtuvieron permitieron afirmar que el coeficiente de Rho de spearman =, 609 , lo que significa que existe una relación significativa entre las variables a lo que se agrega que el valor de sig =,000 el cual es menor al valor de significancia por lo que permitió admitir que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el nivel de motivación en las áreas de trabajo de una empresa; también se obtuvo que coeficiente de Rho de spearman =, 652, lo que nos afirma que hay una relación significativa entre las variables a lo que se agrega que el valor de sig =,000 el cual es menor al valor de significancia por lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y admitir que hay una relación significativa entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales en las áreas de trabajo de una empresa, finalmente en cuanto a la dimensión incentivos se tuvo que el coeficiente de Rho de spearman =, 626 , lo que nos dice que hay una relación significativa entre las variables a lo que se agrega que el valor de sig =,000 el cual es menor al valor de significancia por lo ha que permitido admitir que hay una relación significativa entre la comunicación interna y los incentivos en las áreas de trabajo de una Papelera en Lima Metropolitana.

DISCUSIÓN

Los datos procesados permitieron corroborar que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, al llegar a tenerse que el valor de $\text{sig} = 0,000$ el cual es menor a $0,05$ lo que indica una correlación directa y significativa entre las variable por lo que se afirma que si mejoran los niveles de comunicación interna que se da en la empresa ello elevaría la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa. A estos valores se agrega que se evidencio que el 52% del personal encuestado considero que es deficiente la comunicación interna que hay en la empresa a ello se suma que el 64% esta insatisfecho. Estos hallazgos coinciden con el estudio planteado por Rivas (2019) que si en este caso evidencia que el 70% de los empleados muestran satisfacción laboral lo que no sucede en el contexto donde plante mi investigación, el autor señalo que ello se da a las recompensas que recibe el personal. En una empresa la comunicación cobra un rol fundamental como precisa Wasaf y Jahanzeb (2021), quien evidencio lo importante que da entre la comunicación interna para el desarrollo de una compañía por lo cual debe valorarse para ir avanzando como organización, pero en el estudio que presento Guillén (2016), evidencio la falta de un dialogo institucional lo cual refleja una carencia en la comunicación interna dentro de la organización.

Respecto a los objetivos específicos los valores analizados han permitido precisar que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el nivel de motivación, las relaciones interpersonales y los incentivos en las áreas de trabajo en una empresa; así mismo que el 70 % señala estar insatisfecho con los niveles de motivación que se dan en la empresa, cabe resaltar que como sostuvo, Vele y Bejarano (2017) la motivación engloba los factores que permiten a las personas actuar con esfuerzo y dedicación; Ello coincide con el estudio presentado por Munini (2022) realizado en España, en el cual analizo la comunicación interna y el liderazgo coach, la estrategia sugirió implementar capacitación en liderazgo, un portal para empleados para facilitar una mejor comunicación entre la empresa y sus empleados, y reuniones diarias y semanales para monitorear e informar sobre la actividad dentro de la organización y así resolver estas discrepancias las actividades sugeridas mejoran la productividad, fortalecen el liderazgo y fomentan mejores relaciones interpersonales. El estudio de Rebaza (2019) Según los hallazgos, la organización fomenta la satisfacción y motivación laboral entre sus empleados, lo que incide en su motivación y dedicación para lograr mejores resultados. Estos resultados enfatizan lo importante que es considerar estos aspectos que el desempeño laboral mejore en el contexto estudiado. Para mejorar el desempeño laboral, se recomienda que las empresas adopten estrategias que fomenten y apoyen una buena comunicación interna y finalmente el estudio de Aragadvay (2022) en el que se analizaron la relación entre el desempeño laboral de los empleados y la comunicación interna.

CONCLUSIONES

En función al objetivo general se logró determinar que existe una relación significativa entre la comunicación interna y su relación con la satisfacción laboral en las áreas de trabajo de una empresa, al tenerse que el valor de sig = ,000 agregándose que se da una alta correlación entre las variables al tenerse que el valor de Rho de sperman = ,709: Todo ello permiten señalar que si no existe una buena comunicación interna en la empresa habrá un bajo nivel de satisfacción que tiene el trabajador.

Respecto al objetivo específico; primero se llegó a explicar que se da una relación significativa entre la comunicación interna y el nivel de motivación en las áreas de trabajo de una Papelera en Lima Metropolitana a lo que se agrega que se dio un correlación directa y alta ya que el coeficiente de correlación fue = .609. Precisándose que si se busca trabajadores motivados y se generan estrategias para ello y también se mejoraría la comunicación interna en la empresa; se llego a determinar también que se da una relación significativa entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales en las áreas de trabajo de una empresa Papelera en Lima Metropolitana, al tenerse que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de = ,652 lo que permite precisar que si implementamos estrategias que mejoren los niveles de comunicación interna ello haría que las buenas relaciones se concreten. Finalmente se determinó que, si hay una relación significativa entre la comunicación interna y los incentivos en las áreas de trabajo de una Papelera en Lima Metropolitana, teniéndose como coeficiente de correlación = ,626 y añadiéndose que si los reconocimientos al trabajo de cada personal se dan la comunicación interna mejoraría.

REFERENCIAS

- Aced, C., Arocas, M., & Miquel, S. (2021). Manual de Comunicación Interna. *Dircom, Asociación de Directivos de Comunicación*. https://www.dircom.org/wpcontent/uploads/2021/07/manual_comunicacion_interna_dircom.pdf
- Acosta Carrillo, M. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe1). <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2569>
- Aragadvay, M (2022) Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba [Tesis de maestría Universidad Católica de Guayaquil] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744>
- Arias, J (2021) Diseño y metodología de la investigación. Perú: Enfoques Consulting
- Cabezas, V. Medeiros, J. Paz, M. y Inostroza, D. (2017). Políticas Educativas. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 25(64), 1 – 32. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14507/epaa.25.2451>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional De La información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Chalén Solano, G. B., & Villamar Llor, E. A. (2022). *Los factores de personalidad y su incidencia en la comunicación interna y desempeño laboral en la compañía Agusegpro Cía. Ltda.* Tesis Pregrado, Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/60476/1/TRABAJO%20DE%20TITULACI%c3%93N.pdf>
- De Assis Brito, M., Teixeira Carneiro, C., Rocha Bezerra, M. A., Cardoso Rocha, R., & Santiago da Rocha, S. (2022). Estrategias de comunicación efectiva entre los profesionales de la salud en neonatología. *Enfermería Global*, 21(67), 548-591. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.502051>
- Gil Díaz, L., Martínez Prats, G., & Rodríguez Garza, C. A. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 85-96. <https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>
- Gómez Reyes, T., Brull González, M., & García Zumalacárregui, G. (2022). Implementación de sistemas de marketing y comunicación empresarial en el sector agroindustrial del oriente cubano. *Alcance*, 11(28), 87-112. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702022000100087&lng=es&tlng=es

- Graverán D (2017) Propuesta de Manual de gestión de la comunicación interna para el centro nacional de Biopreparados . Trabajo de Diploma. Facultad de comunicacion Universidad de la Habana
- Hernández,R y Mendoza, C (2023) Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: McGraw-Hill
- Munini, J. S. (2022). *Plan de Comunicación Interna y Capacitación de Líderes Coach en MAN-SER S.R.L.* Tesis Pregrado, Universidad Siglo 21, Córdova. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/25781/TFG%20-%20Munini%20Julieta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña Ferreiro C., B. H. (2011). Manual de Gestión de la Comunicación. Trabajo de Diploma
- Pujol y Dabos (2018). Satisfacción laboral: Una revisión de literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales 34(146) <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ríos, R (2017) Metodología para la investigación y redacción. España: Eumesd.net
- Rivas, C. J. (2019). *La motivación y su influencia en la satisfacción laboral del personal de galletas PUIG.* <http://biblioteca2.ucab.edu.ve: http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAU0646.pdf>
- Saldaña, K (2019) Satisfacción laboral y comunicación interna en colaboradores de la empresa Shanantina SAC, Distrito de Lamas, 2018. [Tesis de maestra, Universidad Cesar Vallejo]
- Salessi, S., y Omar, A. (2018). Tríada oscura de personalidad, satisfacción laboral y cinismo organizacional: un modelo estructural. *Universitas Psychologica*, 17(3), 21-32.
- Torres L. (2012). Manual de Gestión de la Comunicación Organizacional.
- Vele, X y Bejarano, J (2017) relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular de Educador. Revista Muro de la investigación 2(1) <https://doi.org/10.17162/rmi.v2i1.768>
- Wasaf, I. y Jahanzeb, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations,Peshawar. *Education Research International*.<https://doi.org/10.1155/2021/1751495>