



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA EMPRESA PARQUE DEL RECUERDO, SANTIAGO
DE SURCO - 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

YESSENIA GUADALUPE VENTURA CANCHARI

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza para poder cumplir mis metas, y a mi familia quienes permanentemente me apoyaron a no desistir en el logro de mis objetivos propuestos.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la fortaleza y perseverancia, haciendo que pueda cumplir mis objetivos y ser el orgullo de mis padres.

A mi madre, por su paciencia, motivación y su orientación que siempre me ha otorgado para hacer de mí una mejor persona.

A mi padre, quien siempre deposita su confianza en mí, invirtiendo en la mejor herencia que me pudo dar, mis estudios.

A mi hermano, quien es mi motivación para superarme en todos los aspectos de mi vida.

A mis profesores, por compartir sus conocimientos y experiencia en toda mi etapa universitaria.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática.....	14
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	21
1.3	Objetivos de la investigación: general y específico.....	22
1.4	Limitaciones de la investigación.....	22

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios.....	25
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	31
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	56

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	59
3.2	Población y muestra.....	60
3.3	Hipótesis.....	62
3.4	Variables y operacionalización.....	62
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	64
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados.....	65
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	68

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento.....	71
4.2	Resultados descriptivos de las variables.....	73
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	75
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	81
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	82

4.6	Procedimientos correlacionales.....	83
-----	-------------------------------------	----

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	89
5.2	Conclusiones.....	91
5.3	Recomendaciones.....	92

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Descripción de la población de estudio.....	61
Tabla 2	Operacionalización de la variable comunicación organizacional interna.....	63
Tabla 3	Operacionalización de la variable satisfacción laboral.....	63
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario comunicación organizacional interna.....	71
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción laboral.....	71
Tabla 6	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de comunicación organizacional interna.....	72
Tabla 7	Resultado de la validación del cuestionario satisfacción laboral....	72
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la comunicación organizacional interna.....	73
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de satisfacción laboral.....	74
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de gestión.....	75
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de los clientes según el nivel de información.....	76
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de los clientes según el nivel de confianza.....	77
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de trabajo en equipo.....	78
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de motivación.....	79
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de condiciones.....	80
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de las variables comunicación organizacional interna y satisfacción laboral.....	81

Tabla 17	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	82
Tabla 18	Correlación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral.....	83
Tabla 19	Correlación entre gestión y satisfacción laboral.....	85
Tabla 20	Correlación entre la información y la satisfacción laboral.....	86
Tabla 21	Correlación entre la confianza y la satisfacción laboral.....	87

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de investigación.....	60
Figura 2	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la variable comunicación organizacional interna.....	73
Figura 3	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de satisfacción laboral.....	74
Figura 4	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la dimensión gestión.....	75
Figura 5	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de información.....	76
Figura 6	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de confianza.....	77
Figura 7	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de trabajo en equipo.....	78
Figura 8	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de motivación.....	79
Figura 9	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de actitud.....	80
Figura 10	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de las variables de comunicación organizacional interna y satisfacción laboral.....	81
Figura 11	Dispersión de la correlación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral.....	84

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA PARQUE DEL RECUERDO, SANTIAGO DE SURCO - 2018

YESSENIA GUADALUPE VENTURA CANCHARI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La presente investigación busca resolver una problemática muy común en las empresas, se refiere a la escasa comunicación organizacional interna y la deficiente satisfacción laboral por ello se formula el siguiente problema de investigación ¿cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018? El objetivo general de la investigación es determinar la correlación entre la comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018. La hipótesis alterna es existe relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018. El tipo de investigación utilizado es no experimental - transversal, donde la recopilación de datos se da en un solo corte observándose los fenómenos en su ambiente natural. El diseño de investigación es descriptivo – correlacional. Los instrumentos utilizados en la presente investigación dieron como resultado el alfa de Cronbach 0.852, para el cuestionario de comunicación organizacional por otro lado el alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción laboral fue 0.854. La población estuvo conformada por 185 colaboradores de sede central Parque del Recuerdo, en el cual se aplicó una muestra de 85 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario. En la prueba de hipótesis se obtuvo un Rho de Spearman 0.567 la cual muestra una correlación moderada entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral.

Palabras clave: comunicación organizacional interna, satisfacción organizacional.

INTERNAL ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION IN THE COMPANY PARQUE DEL RECUERDO, SANTIAGO DE SURCO - 2018

YESSENIA GUADALUPE VENTURA CANCHARI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

This research seeks to solve a very common problem in companies, we refer to the lack of internal organizational communication and poor job satisfaction. For this reason, we formulate the following problem: what is the relationship between internal organizational communication and job satisfaction in the company? of the Remembrance, Santiago de Surco - 2018. The general objective is to determine the correlation between internal organizational communication and job satisfaction in the company Parque del Recuerdo, Santiago de Surco - 2018. The alternative hypothesis is whether there is a relationship between internal organizational communication and job satisfaction in the company Parque del Recuerdo, Santiago de Surco - 2018. The type of research used is non-experimental -transversal, where data collection occurs in a single section, observing the phenomena in their natural environment. The research design is descriptive - correlational. The instruments used in the present investigation gave us the alpha of cronbach 0.852, for the questionnaire of organizational communication, on the other hand the alpha of cronbach for the questionnaire of job satisfaction was 0.854. The population consisted of 185 employees from the Parque del Recuerdo headquarters, in which a sample of 85 was applied to those who used the questionnaire. In the hypothesis test a Rho de spearman 0.567 was obtained, which shows a moderate correlation between internal organizational communication and job satisfaction.

Keywords: internal organizational communication, organizational satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación titulada: “Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018” El actual problema que se presenta en esta empresa es la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral. La comunicación organizacional interna que presentan es deficiente siendo los colaboradores de la empresa un tema que está muy ligado con el nivel de satisfacción laboral; dando como resultado la falta de motivación, falta de compromiso, estrés de los colaboradores con la empresa.

En la presente investigación se formula la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018? y el objetivo general se formuló es determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de sede central de Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Asimismo, la hipótesis alterna se planteó y verifico que existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de sede central de Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

El desarrollo integral de la investigación se divide en cinco capítulos, los cuales se escriben a continuación:

En capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende, situación problemática, formulación del problema, justificación e importancia, objetivos de la investigación y limitaciones de la investigación.

El capítulo II, comprende el marco teórico, los antecedentes de estudios, las bases teóricas científicas y la definición conceptual de la terminología empleada.

El capítulo III, se describe el tipo y diseño de la investigación, la población

y muestra, las hipótesis, la operacionalización de las variables, el método, los instrumentos de la investigación, la descripción del procesamiento y análisis estadístico de los datos.

El capítulo IV, se demuestran los resultados que involucran el procesamiento y análisis de datos, así como también el contraste de las hipótesis.

El capítulo V, se da a conocer las discusiones, conclusiones y recomendaciones a las que se llegó al término de la investigación y las recomendaciones.

Finalmente se encuentran las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el desarrollo de la investigación, como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La comunicación se encuentra presente en todos lados y bajo toda circunstancia; en el trabajo, reunión, en la universidad, entre amigos, ya que es lo que ayuda a relacionarnos con los demás y para transmitir sentimientos, ideas y conocimientos. El enfoque es la comunicación dentro de una organización la cual siempre ha estado presente pero no todas le dan la importancia debida y no la implantan de una forma dinámica ignorando que de esta manera podrían obtener medidas de contingencia, respuestas estratégicas de todos sus colaboradores.

En un ámbito global, la comunicación organizacional interna es fundamental en la empresa ya que aplicándola de la manera correcta se puede lograr transmitir de forma clara y objetiva la misión, visión, valores, normas, etc., de la empresa y así incluir a sus colaboradores y motivarlos para la colaboración del proceso ascendente de la compañía, descubriendo y valorando el talento de cada uno de sus miembros.

En el 2015, por quinto año consecutivo el CEF (Centro de Estudios Financieros) de Valencia, España realizó una encuesta llamada "Las 10 Toxinas Empresariales" a más de 1500 personas con trabajos dependientes para conocer las enfermedades que más afectan a las organizaciones, el estudio se realizó entre noviembre de 2014 a abril de 2015 y estuvo dirigido por el Master en dirección de recursos humanos el psicólogo Ángel Fernández Muñoz; la encuesta estaba conformada por una lista de 32 posibles toxinas laborales y se les pidió que eligieran al menos 10 de ellas, las que crean que perjudican su trabajo, los resultados fueron los siguientes; la mala comunicación interna con un 62%, la desmotivación de empleados con una 51%, la mala organización del trabajo con un 49%, la incompetencia como líder 39%, deficiente distribución de tareas 39%, desconfianza laboral 35%, la inconformidad de salario 35%, el conformismo de los empleados 34%, la falta de oportunidad para el crecimiento profesional 33%, los rumores 32%.

Financieros, CEF (2015) en su estudio dice: “El objetivo principal de este estudio fue dar a conocer a las organizaciones cuales son los elementos de ineficacia laboral, se pretende que las organizaciones realicen un acto de conciencia para diagnosticar soluciones eficaces a estos malos elementos que están albergados en su ambiente de trabajo”. Estos porcentajes se compraron con el último estudio realizado en el 2010 y se llegó a la conclusión que la satisfacción laboral disminuyó de 58.6% a 50.7% a pesar que el país ya estaba con mejor crecimiento económico después de su crisis en el 2008, la mejora salarial para los colaboradores, directivos o superiores tienden a delegar mucha carga de trabajo a sus empleados para tener una mayor productividad y reducir gastos, lo que ocasiona estrés en el colaborador, frustración, ya que al aumentar la carga laboral es más difícil tener buenos resultados por la falta de concentración.

Los factores que implican la caída reciente en la satisfacción laboral se deben al intento de aumentar la productividad aumentando la carga laboral con plazos más breves. La comunicación se constituye en esencia y herramienta estratégica para los procesos de mejora de relaciones en las organizaciones para una mayor interacción internamente entre colaboradores y externamente con proveedores, competencia, etc.

En la segunda guerra mundial, los trabajadores presentaban una gran depresión por el aislamiento, además de ello tuvieron un trabajo esforzado obedeciendo las órdenes de sus superiores incluyendo el sacrificio de su vida personal; actualmente en la globalización se ha concientizado una forma de trabajo más flexible priorizando la satisfacción del colaborador, realizando trabajos en equipos, dando incentivos por un buen desempeño laboral y por ende un reconocimiento a su labor pero también se pudo observar que son capaces de dejar de lado todo eso por pasar mayor tiempo con su familia llegando así la generación de los que creen en ellos mismos y están seguros de sus habilidades, sabiendo lo que ellos pueden lograr y buscando mayores incentivos salariales con la finalidad de tener una vida cómoda y placentera.

Haciendo un análisis de cómo ha ido cambiando la ideología de los trabajadores se puede decir que su prioridad son los beneficios económicos descuidando de esta manera su propia satisfacción.

Formanchuk (2015) menciona desde Argentina que en Latinoamérica una gran parte de las empresas sufren de una deficiente comunicación organizacional interna, generando una baja eficiencia, productividad, un mal clima laboral de la organización y una inexistente satisfacción laboral. Pues los colaboradores no creen en lo que les menciona la empresa, los superiores dudan de la honestidad y ética de los colaboradores, ellos piensan que cuanto más confidencial se la información de la empresa el tendrán menos riesgos con el colaborador, por el contrario cuando la empresa anda bien en números si exponen dicha información e indirectamente obligan a los colaboradores identificarse con la empresa para unirse en equipo y seguir avanzar juntos, esto ocasiona a trabajadores dudas en la información pues no siempre dirán como realmente están yendo las cosas en la empresa, solo a sus conveniencia de la misma.

La comunicación no solo abarca la parte de los conocimientos de la persona o al enfocarnos en el colaborador también se hace un enfoque en sus habilidades cognitivas, talento, aptitudes que es lo que va a diferenciar entre una persona con un desempeño alto de un desempeño bajo.

Drucker (2008) manifestó que el 60% de los problemas empresariales son consecuencia de una mala comunicación, esta declaración la hizo en una entrevista sobre su última investigación, añadiendo a esto que cuando hay un problema de comunicación interna la organización se ve afectada.

Este impacto es reflejado en los colaboradores a través de su bajo rendimiento, limitaciones, incumplimiento de tareas, falta de compromiso, insatisfacción y otras muestras de conducta que afectan directamente con la buena productividad que deberían desempeñar dentro de la empresa.

Esta información, no sólo se centró en la comunicación organizacional interna, sino también en la satisfacción laboral del trabajador. Se reconoce que la comunicación organizacional interna es la piedra angular de la organización, pues tiene una relación directa con la satisfacción laboral y esto a la vez, determina en el logro de los objetivos organizacionales.

Resultados de la consultora internal, Ecic (2016) en la quinta encuesta de comunicaciones internas en Chile, bajo la gestión de Andrea López y Manuel Ávila perteneciente a la jefatura de recursos humanos de dicha organización realizan una encuesta sobre comunicación organizacional interna en Chile cada año desde el 2012. Susana Cáceres, socia directora de Internal indica que las tácticas de la comunicación interna son importantes, para cualquier tipo de organización, es fundamental hablar el mismo lenguaje para poder llegar al objetivo deseado.

La encuesta se realizó entre los meses de octubre y noviembre del 2016, el cuestionario compuesto por 30 preguntas se realizó a 209 personas las cuales pertenecen a organizaciones de distintos rubros. Los resultados de dicha encuesta evidenciaron la disminución de las organizaciones que tienen un área especializada en comunicación interna, pasando de un 81,7% el 2013 a un 60,4% en el 2016. Algunas organizaciones se respaldan por la crisis económica que pasa el país, pero justo lo tuvo un alza en el ámbito económico, además 67% personas respondieron que sufren estrés laboral que el salió es bueno pero la presión por el cumplimiento de tareas es más alta.

Empresas en Colombia, Chile, Argentina presentan situaciones en donde los directivos se reúnen solo cuando se presenta un problema en la empresa. Generando como consecuencia que los miembros no tomen conciencia que deben existir procesos para que se mantenga coordinados y así evitar cometer errores y malos entendidos entre colaboradores. Los jefes se centran en ellos mismos lo que impide el entendimiento entre todos los miembros ocasionando pérdida de tiempo.

En el Perú a la comunicación organizacional interna no se le brinda la debida importancia como un factor clave de éxito organizacional, se puede plantear las mejores estrategias, pero si no es brindada y explicada a todos los trabajadores para que tengan un mismo objetivo organizacional, no tendrá éxito. Hasta hace un par de años existió un gran abandono al tema de la comunicación organizacional interna y se tiene un mal concepto de ella, ya que no se trata solo de brindar información a los miembros sino de influirse mutuamente, relacionarse e interactuar. En muchas empresas no ves área de comunicación corporativa, cuando en otros países esto tiene tanta importancia que hay vicepresidente de comunicación. Según el artículo del diario Gestión.

En Lima Metropolitana, existe un alto número de horas trabajando creando un ambiente laboral deficiente teniendo niveles negativos en la satisfacción del trabajador, a su vez afecta la productividad y desarrollo de la empresa, cabe mencionar que las condiciones adecuadas de trabajo y mayores ingresos económicos mejoran la satisfacción en dicho ambiente de trabajo. Hoy en día la satisfacción laboral y la comunicación organizacional interna son de parte fundamental de la empresa, los integrantes de la organización o empresa deben comprender que si no existe una buena comunicación el grado de satisfacción laboral será bajo.

El parque del recuerdo es una empresa peruana que se dedica a vender servicios integrales de sepelio y que además de ello también disponen de una gran cantidad de camposantos católicos en nuestro país, su oficina de central y de atención están ubicadas en Av. Del Pinar 180 Chacarilla del Estanque, Santiago de Surco, dicho lugar en donde se ha realizado la investigación. La deficiente comunicación interna se está dando a notar en los integrantes de la organización creando un ambiente no agradable ya que no pueden expresar con claridad sus inconvenientes o dar propuestas de mejora o simplemente sugerencias para hacer que el lugar de trabajo sea más placentero.

Existe una mala gestión de los directivos con sus empleados ya que no tienen un buen liderazgo no coordinan los pendientes de forma oportuna por ende el personal no se siente preparado para realizar las tareas encomendadas,

esto se debe a la escasa información otorgada para realizar sus funciones pertinentes, y si se comete algún error no asumen la responsabilidad, no solucionan y se culpan entre ellos, se crea conflicto, rumores, no emplean una retroalimentación para tener más claro los objetivos; por ello es visible la falta de confianza entre los subordinados y sus supervisores no hay credibilidad ya que solo informan a conveniencia de la empresa y muestran los buenos resultados e incluso no son festejados con los empleados por otro lado la fiabilidad escasa pues el despido de trabajadores es muy frecuente no existe una estabilidad laboral esto refleja un estrés en los colaboradores por perder su puesto de trabajo.

En tal sentido, es indispensable promover la gestión del talento humano y afianzar la relación que mantiene con la empresa, es ahí la importancia de repotenciar el valor humano bajo una buena dirección con la finalidad de que los colaboradores demuestren su rendimiento a través de un buen servicio. Asimismo, mejorar el sentido de pertenencia del trabajador con la empresa, ya que se obtiene como resultado a un colaborador dispuesto a sacar adelante a la empresa que pertenece.

Para lograr el crecimiento de la empresa, es importante reconocer las cualidades de los miembros en la tarea que realiza, debido a que no todos mantienen el mismo ritmo de trabajo, ya que tienen características individuales y trabajan bajo distintos estímulos, que afectan directa o indirectamente el rendimiento del colaborador.

En base a lo expuesto se entiende que el ambiente laboral no es favorable por ende la satisfacción del colaborador no existe, de tal manera que, al tener colaboradores insatisfechos, no se van a desempeñar correctamente las funciones dispuesta por la organización por ende no es productivo para la empresa.

El trabajo en equipo es deficiente, no existe un compromiso por cumplir los objetivos de la empresa, los trabajadores van a la empresa a cumplir su jornada laboral y se retiran pero no hay una cohesión entre ellos ya que no los

hacen participes en las celebraciones y reuniones por algún logro, la motivación hacia el personal no se está en un pico alto ya que no se reconoce de forma frecuente a los colaboradores y si nos referimos a las condiciones de trabajo son limitadas en el caso de los convenios de estudios a los trabajadores se dan después de laboral un año en la empresa.

Luego de lo descrito se ha establecido trabajar en la mejora de la comunicación organizacional interna y arrastrando con ella la buena satisfacción laboral ayudando a la optimización de funciones, incorporar un buen y agradable trabajo en equipo, desarrollo de habilidades requeridas con el fin de conseguir un alto nivel de productividad, que el desempeño y esfuerzo del colaborador concuerde con los resultados obtenidos.

Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018?

¿Cuál es la relación entre la información y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018?

¿Cuál es la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación explica la deficiente comunicación organizacional interna y la falta de satisfacción laboral en los colaboradores en sede Central de Parque del Recuerdo y se justifica por las siguientes razones:

En la justificación teórica, la presente investigación contribuye a explicar la teoría de las relaciones humanas respecto a la comunicación organizacional interna basada en la teoría de Chiavenato (2009) y satisfacción laboral bajo la teoría de Robbins y Judge (2013) como propuesta teórica que puede ser utilizada en futuras investigaciones.

En la justificación práctica, contribuye a determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018 ya que permitió encontrar información trascendental y posibles soluciones a los problemas que presenta mencionada empresa con sus trabajadores, creando así programas de interacción, empatía para que puedan tener un mejor desempeño consiguiendo un buen clima mejorándose la comunicación y por ende la satisfacción de trabajar en Parque del Recuerdo otorgándoles reconocimiento, incentivos que los motive laboralmente y personalmente.

En la justificación metodológica, se hace uso de dos instrumentos que permitió el recojo de datos de forma individual, la variable comunicación organizacional interna tiene cuestionario compuesto por 27 preguntas en base a la escala de Likert y la variable de satisfacción laboral es un cuestionario compuesto de 27 ítems en base a la escala de Likert, el instrumento utilizado fue sometido a una validación de por criterios de expertos y confiabilidad que nos permitió aplicarlos a la muestra.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Determinar la relación entre la información y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Determinar la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

1.4. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la presente investigación, existieron algunas limitaciones que en su momento pudieron obstaculizar el avance y desarrollo del trabajo y que fueron superadas por el apoyo del asesor, el ingeniero Segundo Zoilo Vásquez Ruiz.

Limitaciones bibliográficas de antecedentes

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen simultáneamente las dos variables y algunas otras resultan siendo obsoletas.

Limitación teórica

Ausencia moderada de investigaciones relacionadas a las variables y al rubro de la empresa.

Limitación temporal

El tiempo, factor que mide el desarrollo y avance de la investigación. La recolección de datos estuvo supeditada al apoyo de los colaboradores de misión cementerio Católico Parque del Recuerdo.

Limitación económica

El limitado financiamiento económico para adquisición de material bibliográfico actualizado

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

López (2016) en su tesis titulada: "Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un Instituto de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil" realizada en la Universidad de Casa Grande, Guayaquil, Ecuador, para obtener el grado título de Ingeniero en gestión de recursos humanos, cuyo objetivo fue describir la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional, desarrollada con un diseño descriptivo transversal en una muestra de 156 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Las variables comunicación e identificación organizacional tienen un nivel de significación mayor a 0,01 por lo que la comunicación organizacional interna se relaciona positivamente con la identificación de los colaboradores hacia el Instituto de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil. El coeficiente de Pearson $r = 0,17$ está en el rango de $0 < r \leq 0.5$ por lo que responde al nivel de la relación entre las variables comunicación e identificación organizacional se considera en un nivel positivo de grado débil. Las variables identificación y compromiso organizacional tiene un nivel de significación mayor a 0,01 por lo que la comunicación organizacional se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores dentro del Instituto de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil. El coeficiente de Pearson ($r = 0,69$) está en el rango de $0.5 < r < 0.8$ por lo que responde al nivel de la relación entre los variables compromiso e identificación organizacional se considera en un nivel positivo de grado moderado.

Gómez (2016) en su tesis titulada: "Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de la producción de la empresa confecciones Robalino y Robalino" que se realizó en la Universidad Central del Ecuador, cuyo objetivo fue determinar si la

comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa “colecciones Robalino y Robalino”. El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva y correlacional en una muestra de 50 colaboradores. Llegando a la siguiente conclusión.

Los resultados sugieren que efectivamente la comunicación interna influye, en este caso positivamente, en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa.

En el nivel de satisfacción laboral en la empresa es positivo ya que la gran mayoría de trabajadores califican al nivel de satisfacciones como de acuerdo y totalmente de acuerdo; esto resulta muy positivo no solamente para la productividad de la empresa sino también para el desarrollo de cada trabajador.

Es indispensable tomar en cuenta a los trabajadores, brindándole información clara, directa y transparente de los acontecimientos que se presenten en la empresa, logrando que los trabajadores se enfoquen de mejor manera en los objetivos organizacionales, minimizando la incertidumbre y los rumores que pueden presentarse y que se sientan partícipes de las decisiones y desarrollo de la empresa.

Arana (2015) en su tesis titulada: “La comunicación interna y su incidencia en el clima organizacional del departamento de talento humano de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, previo a la obtención del título de licenciada en ciencias de la educación, especialización de asignaturas secretariales en la Pontificia Universidad Javeriana, desarrollada en una muestra del personal administrativo, con un diseño de investigación descriptivo –correlacional, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la comunicación organizacional interna en el clima organizacional del departamento de talento humano de la Universidad Layca Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para mejorar las competencia laboral y relaciones

interpersonales de su miembros. Mediante un manual de funciones, concluye en lo siguiente:

La comunicación es la clave para detectar los problemas y detectar logrando de esa forma un mejor desempeño y además optimizando la productividad, generando de esta manera sus utilidades para la empresa; entonces se puede observar la debilidad o amenazas que existe en el área del personal administrativo, las mismas que serán superadas cuando se aplique su reglamento interno.

Vásquez (2015) en su tesis titulada: "Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa" desarrollada en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, para obtener el título de licenciatura en psicología industrial, cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre comunicación y satisfacción laboral en un grupo de trabajadores en el área de la bodega Bofasa, desarrollada con un diseño no experimental transversal en una muestra de 50 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se puede ver que el 75% de los empleados, consideran que debe de existir un buen canal de comunicación para poder transmitir la información hacia los colaboradores. Se confirma que sí existe correlación estadísticamente significativa entre las variables de comunicación y reconocimiento laboral ya que muestra un valor de $r=0.681$. Se confirma que la identificación hacia la empresa es un factor importante ya que tiene una relación estrecha con el desarrollo laboral de cada empleado. Se puede ver que según los resultados obtenidos sí existe correlación estadísticamente significativa entre las variables de estudio de comunicación y desarrollo laboral ya que se obtuvo un valor de $r=0.801$.

Herrera (2009) en su tesis titulada: "La función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en Madero y Maldonado, corredores de Seguros S.A" realizada en la

Pontificia Universidad Javeriana, para obtener el grado título de comunicador social organizacional, cuyo objetivo fue determinar la incidencia en las comunicaciones internas y externas, por medio de la formulación de un plan estratégico de comunicación, desarrollada con un diseño descriptivo correlacional transversal en una muestra de 29 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Realizar un proceso debidamente estructurado sobre la comunicación organizacional, ya que será de gran importancia para el mejoramiento de la empresa ya que también potenciará los aspectos más deficientes que tenga esta. En esta oportunidad, se logró demostrar la importancia que tienen los medios de comunicación interno y externos demostrando una superioridad en la estructura de proceso trayendo como consecuencia un mejor marketing para la empresa.

Antecedentes nacionales

Cuba (2018) en su tesis titulada: "Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho 2017" realizada en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el título profesional de maestra en gestión de los servicios de la Salud, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017, desarrollada con un diseño descriptivo transversal en una muestra de 90 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

A un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores, en razón de que el valor de $Rho=0,601$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa fuerte, mientras que al ser el nivel de significancia $=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Charry (2017) en su tesis titulada: "Gestión de la comunicación organizacional interna y su relación en el clima organizacional" realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para obtener el título profesional de magister en comunicación social, cuyo objetivo fue establecer la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en la unidad de gestión educativa local durante el segundo trimestre del 2016, desarrollada con un diseño descriptivo transversal en una muestra de 135 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se demuestra la existencia de una correlación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional que se da en $r = 0,959$; ya que según las respuestas de los trabajadores indican que se sienten en un ambiente ordenado y claro para poder cumplir con las tareas encomendadas, habiendo una buena gestión de la comunicación, se desarrolla una óptima coordinación y dirección realizando un buen trabajo en equipo.

También hay una relación significativa entre la comunicación interna y las cinco dimensiones de estudio del clima organizacional. El nivel de percepción general del clima organizacional es desfavorable, porque se obtiene una media total de 3.48, muy por debajo de lo esperado (4,50).

Millán y Montero (2017) en su tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016" desarrollada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, para obtener el título de licenciado en administración de empresas, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre dos o más categorías o variables. El diseño de la investigación es descriptivo transversal y fue realizada en una muestra de 37 personas, concluye lo siguiente:

La variable clima organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; involucramiento laboral con 4,049% y comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; confianza con 3,851% y supervisión con 3,891%. Así mismo para la variable de satisfacción laboral, entre las dimensiones más

valoradas fueron significación de la tarea con 4,317% y condiciones de trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron beneficios económicos con 4,042% y reconocimiento personal y/o social con 4,129%.

La dimensión autorrealización de la variable clima organizacional se relaciona con la dimensión significación de la tarea de la variable satisfacción laboral. La tabla de resultados arroja un nivel de significancia menor a 0.01 ($p = 0.002$), evidenciando de esta manera que las dimensiones están relacionadas. De otro lado la correlación en sí muestra 0.556 determinándose que la intensidad es moderada.

La dimensión confianza de la variable clima organizacional se relaciona con la dimensión reconocimiento personal y/o social de la variable satisfacción laboral. Se evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.004) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es muy fuerte por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

Quispe (2015) en su tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas - 2015" realizada en la Universidad Nacional José María Arguedas, para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas, cuyo objetivo es determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas - 2015, desarrollada con un diseño descriptivo transversal en una muestra de 90 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se concretó determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral resultando esta positiva, los datos se analizaron bajo el coeficiente de correlación de Spearman mostrando una óptima correlación de 0.652. Lo que se puede interpretar que, si existe una relación positiva entre dichas variables, por ende, se considera comprobada la hipótesis general.

Además, se comprobó que existe una alta relación entre la dimensión de información con la satisfacción laboral, sometiendo al análisis en el coeficiente de Spearman arrojando una correlación de 0.880. Lo que indica que existe una alta relación entre la dimensión y la variable.

Miranda y Pastor (2015) en su tesis: “Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una Municipalidad del departamento de Lambayeque – 2015” previo a la obtención del título profesional de licenciado en psicología en la Universidad Señor de Sipán en Chiclayo - Perú, desarrollada con una muestra de 152 colaboradores con un diseño de investigación descriptivo correlacional, cuyo objetivo fue identificar la relación entre comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque, 2015, concluye lo siguiente:

Se encontró mayor predominio en el nivel medio, así mismo se evidencia menor prevalencia en el nivel alto.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable comunicación organizacional interna

2.2.1.1. Definiciones de comunicación organizacional interna

Asende (2010) al respecto dice: “La comunicación organizacional es el entramado de mensajes formados por símbolos verbales y signos no verbales que se transmiten didácticamente y de manera seriada dentro del marco de la organización” (p. 3).

Drucker (2008) afirma lo siguiente:

La comunicación implica un proceso de transmisión y recepción de mensajes, cuyos contenidos inciden en los casos, en las tomas de decisiones y las motivaciones laborales, por medio de ello se puede controlar comportamientos organizacionales; tales comportamientos se

orientan hacia el logro de las metas, fomentando en un trabajo competitivo. (p. 265).

Guzmán (2012) sostiene que: “La comunicación es el proceso por el cual se transmite información, sentimientos, pensamientos, y cualquier otra cosa que pueda ser compartida” (p. 9).

La comunicación interna es considerada una herramienta de gestión muy útil y además tiene vínculo importante con el management, pero así es raro encontrar en una empresa un área designada exclusivamente para la comunicación interna no obstante hay empresas que tienen como valores principales el bienestar del personal y por ende su ambiente laboral es por ello la comunicación interna es incluida en su organigrama integrándoles, su propio presupuesto e incluso su propio presupuesto además de ello se crea un plan integral e el cual se establece los objetivos estratégicos, financieros y rentables.

2.2.1.2. Importancia de la comunicación organizacional interna

Hernández y Rodríguez (2002) manifiestan: “Es el conjunto de procesos de los cuales se desprenden, situaciones, hechos, mensajes, sentimientos e información que es de vital importancia para la organización y otro ambiente determinado” (p. 324).

Se puede decir entonces que la comunicación organizacional es el conjunto de ideas, actividades las cuales se transmiten de la mejor manera ya que son fundamentales para el logro de los objetivos establecidos.

Zúñiga (2012) expresa lo siguiente:

Se describe a la comunicación organizacional como un sistema de fusiones de ideas o información laborales, ya que eso nos conduce a determinar de mejor manera la definición de objetivos o metas de la

organización, situando a nuestra empresa en un buen lugar en el mercado. (p. 25)

La óptima aplicación de la comunicación organización interna ayuda a que:

- Lograr una mejor relación entre jefe y empleado.
- Reforzar el compromiso del empleado con la empresa, logrando su fidelidad.
- Mejorar la comprensión de los empleados ante los problemas que la empresa suscite.
- Todos los empleados vayan a la misma dirección para el logro de la empresa.
- Conocer las debilidades y amenazas de la empresa y trabajar más en ello para mejorarlo.

2.2.1.3. Características de la comunicación organizacional interna

Chiavenato (2009) menciona que:

La comunicación organizacional interna implica una interrelación de sucesos, ideas, opiniones y emociones entre un conjunto de persona desprendiendo de dos, además se define como el intercambio de palabras, letras, símbolos, señas como medio para los individuos de una organización. (p. 324).

Para que exista el proceso de comunicación y se realice con éxito tienen que estar presentes todos los elementos ya que son fundamentales, solo así el ser humano se puede comunicar; debe tener conocimiento de lo que quiere expresar, es decir los mensajes, el cual, según este autor menciona es el primer elemento de la comunicación.

Una vez que el mensaje sea enviado, éste como consecuencia tendrá una reacción, en el cual se hacen presente los demás elementos que componen la comunicación, tal como son el emisor, receptor, código, canal y demás procesos.

Emisor y receptor

Algo fundamental para un proceso de comunicación, es que existan dos partes involucradas, una quien expresa el mensaje, la cual se califica como emisor y la otra es quien recibe el mensaje, esto es, el receptor.

Berlo (1987) menciona que: “Determinadas personas con un objetivo en común necesitan de la comunicación para establecer un plan” (p. 18).

Por otro lado, Hervás (1998) expone que: “El emisor es la persona que comparte el mensaje en primer lugar, mientras que el receptor es quien recibe o es el destinatario del mensaje compartido” (p. 12).

En otras palabras, el emisor es quien genera la comunicación, como el caso del ser humano, cuando crea un mensaje y lo transmite.

El emisor crea un mensaje único, de acuerdo a su forma de ser, influye su cultura y la sociedad en la que se ha desarrollado. De tal manera que el emisor debe poseer la capacidad de comunicación para poder crear el mensaje de manera correcta, con lo cual sea transmitido y comprendido de forma sencilla por el receptor y así pueda lograr una contestación. Estos criterios a tener en cuenta radican en expresarse correctamente; es decir reflexionar detenidamente acerca de lo que se quiere manifestar, así como también emplear distintas señales, símbolos, signos.

El ser humano se comunica por medio del lenguaje la mayoría de veces; el lenguaje es un sistema de símbolos arbitrarios y convencionales.

Por otra parte, se puede destacar la importancia del emisor cuando piensa lo que desea expresar, utilizando un lenguaje acertado y adaptando una actitud oportuna para particularidad del momento y del receptor. Cuando se realiza la acción de pensar y reflexionar nuestro mensaje, esto ayuda a resumir y hacer más precisa que el receptor comprenda el mensaje tal cual el emisor ha deseado expresar.

La capacidad de pensar permitirá manipular y realizar las siguientes operaciones básicas de la comunicación: Seleccionar, abstraer, intercomunicar, almacenar, y aplicar los materiales de información que se poseen.

Código

Berlo (1987) define el código de la siguiente manera: “Es todo conjunto de símbolos los cuales se pueden organizar de la tal manera que se pueda transmitir a un receptor” (p. 33).

Se puede definir que el código está compuesto de signos que tienen un lineamiento establecido, las cuales son interpretados y entendidos por el ser humano, cuando esto sucede de manera efectiva se realiza la comunicación con éxito.

El emisor utiliza el código mediante signos para poder crear su mensaje, el cual debe ser reconocido por el receptor para que sea comprendido. En el proceso de comunicación el código más utilizado es la lengua escrita o también la oral, sin embargo, hay otros códigos que no requieren palabras.

Mensaje

Hernández y Garay (2005) indican que: “Se considera mensaje a toda expresión escrita, verbal o no verbal de un concepto relacionado a algo real o

supositorio, empleando un código que sea común para ambas personas o grupo que son partícipes del acto comunicativo” (p. 48).

Hervás (1998) manifiesta que: “El mensaje es una secuencia de factores seleccionados de un conjunto de signos por el emisor para que sean orientados hacia el receptor” (p. 13).

Para crear el mensaje de forma exitosa, es determinante entender los siguientes factores:

Código

Es la unión de símbolos que crean un significado para el receptor, es fundamental que tanto el receptor como el emisor se expresen en el mismo código para que ambos puedan comprender el mensaje transmitido. En otras palabras, ambos tienen que hablar el mismo idioma, ya que, si el receptor habla un idioma distinto, éste no captará la información del emisor. Así mismo, el autor menciona que el código es clave y de gran importancia para que exista comunicación entre los seres humanos, ya que se ha creado a lo largo del tiempo códigos como el idioma, matemáticas, semáforos, entre otros. Es por ello, resalta que se debe elegir el código favorecedor para lograr una comunicación exitosa.

Contenido

El contenido del mensaje se compone por la creación de información del emisor, es lo que pretende y desea transmitir. Sucede que cuando el emisor no sabe lo que quiere informar y expresa mensajes sin coherencia, se tendrá como resultado una comunicación sin sentido y por lo tanto sin éxito.

Tratamiento

El tratamiento es la manera de manifestar el mensaje, es decir; el cómo expresamos la información que deseamos. El emisor debe adoptar distintos criterios respecto al código y el contenido del mensaje; pues así, menciona el autor, que se pueden expandir las opciones de expresiones, afirmaciones, elección personal relativa a datos, profundidad; ya que esto otorga que el mensaje se exprese de distintas formas, aunque éste sea el mismo. Cabe resaltar que, el hecho de usar el código más favorecedor y así mismo tener un mensaje cautivador, si se tiene un tratamiento inadecuado, no se logrará una comunicación exitosa.

Canal

Es importante elegir el canal que favorece la llegada con éxito de los mensajes enviados, es decir, el canal es el medio por donde se difunde la información. El autor menciona que, según la estructura formal de los canales, éstas se pueden dividir en naturales y artificiales. El canal natural hace referencia al ser humano quien lo posee de manera natural relacionándose con todo lo que le rodea; tal como lo menciona el autor mediante los cinco sentidos del ser humano: oído, gusto, tacto, olfato y vista. Por otro lado, los canales artificiales, hace referencia a los medios que ha generado a lo largo del tiempo el ser humano para enviar la información; se pueden mencionar entre estos al telégrafo, altavoces, radio, televisión, teléfono, internet, entre otros. Cabe destacar la importancia de elegir el canal o medio que favorezca la llegada de los mensajes hacia el receptor para que tenga una reacción en los cinco sentidos.

Codificación

Se realiza cuando se da el proceso de transmitir información entre el emisor y receptor, solo así logramos que se desarrolle una correcta comunicación, la cual tiene como propósito a la codificación. El autor afirma la

importancia de la correspondencia entre emisor y receptor, los cuales tienen que crear un mismo significado, en donde se interprete de la misma forma las palabras y los gestos. Una de las equivocaciones que podemos cometer al momento de comunicarnos son los malos entendidos, dicho de otro modo, lo que para una persona puede significar la expresión “quedarse hasta tarde trabajando”, otra lo puede interpretar como “temprano”, dependiendo lo que para esa persona signifique la palabra “tarde”, es relativo la interpretación que cada uno pueda tener, así mismo cabe mencionar que depende mucho del contexto en que se desarrolle, pudiendo desatar distintas reacciones en el receptor, emociones como sorpresas, enojo, ira, desconcierto; etc.

Decodificación

Serrano (1992) lo define: “Es la retroalimentación del mensaje con el objetivo de rescatar la mayor información posible, es cuando el receptor decide usar el código para entender el mensaje del emisor” (p. 38).

La decodificación se realiza cuando el receptor percibe y después interpreta el mensaje enviado por el emisor, convirtiéndola en información destacada. En el proceso de la decodificación se toma en cuenta la experiencia del receptor, pudiendo ser símbolos y gestos que se usan, el cambio a través del tiempo del significado. Se tendrá una comunicación exitosa si existe una correspondencia eficiente entre la decodificación y el mensaje que se emite.

Ruido

El ruido es aquello que altera la comunicación, pudiendo ser determinantes internos o externos. Al mencionar lo interno, hace referencia a la distracción del receptor y no prestar atención; por otro lado, lo externo se refiere a la alteración del mensaje producido por sonidos presentes en el ambiente, entre ellos a la música, lluvia, truenos, etc. Tiene la particularidad de impedir entender el mensaje en la comunicación, por ello, es fundamental

prestar atención a los factores que generen el ruido y buscar la manera de eliminarlos para así conseguir un proceso comunicativo eficiente.

2.2.1.4. Tipos de comunicación organizacional interna

Redes formales

a) La comunicación descendente

Daft (2010) determinan que la comunicación descendente: “Se dirige a los mensajes y al concepto otorgado de alta gerencia a los subordinados” (p. 495).

Se puede interpretar que la comunicación descendente proviene de una estructura jerárquica, que son los mensajes de gerentes a empleados, los cuales mayormente no se dan de forma presencial, si no por medio de boletines, correos electrónicos, cartas, valija de documentos, manuales de políticas y procedimientos o por encargo de tu superior de línea.

La comunicación descendente también se encuentra agrupada en cinco temas, según los autores:

- Retroalimentación laboral: son los indicadores de cuan bien hacen sus trabajos los empleados según sus áreas o departamentos.
- Implantación: en este enfoque se tienen que dar a conocer los nuevos objetivos estratégicos que se darán mediante metas de corto o largo plazo para lograr o propuesto.
- Instrucciones: es el manual de cómo realizar el trabajo de manera adecuada justificando así los lineamientos laborales.
- Procedimientos y prácticas: en este tema nos indican las políticas, reglamentos, sanciones, normas de la institución para que lo tengan claro toso el personal.

- Adoctrinamiento: son mensajes de motivación hacia los empleados para que puedan adaptarse a los valores de la institución.

b) La comunicación ascendente

Daft (2010) expresan: “Las comunicaciones ascendentes incluyen mensajes que fluyen de los niveles más bajos a los más altos en la jerarquía de la organización” (p. 497).

Para estos autores existen cinco tipos de comunicación ascendente, dividido de la siguiente manera:

- Informes de desempeño: se refiere a las notas periodísticas internas que donde se da a conocer la forma de trabajo de cada individuo y también por áreas.
- Excepciones y problemas: mediante este medio se describen los problemas de mayor importancia para dar a conocer a la alta gerencia de las incidencias ocurridas.
- Sugerencias de mejora: acá entra a tallar la retroalimentación de todo el personal porque son mensajes de mejora para aumentar la rentabilidad.
- Disputas y molestias: en este aspecto se dan a conocer las inconformidades y molestias que de los trabajadores para que sean escuchados por altos mandos y le puedan dar solución.

La gestión de tareas

Es la programación y distribución de acciones pendientes entre los colaboradores de forma equitativa.

Resolución de conflictos

La resolución de conflictos es de vital importancia, ya que al conseguir esto, estamos creando un clima organizacional agradable entre todos los miembros de la empresa.

Se puede resaltar las reuniones que realiza cada área para resolver algún problema personal entre los miembros y esto dificulte el realizar las tareas laborales del día a día.

2.2.1.5. Teorías relacionadas a la comunicación organizacional interna

Teoría de la comunicación como sistema

Esta teoría estudia la relación e interacción entre los seres vivos al intercambiar información.

Serrano (1992) expresa que: “La teoría de la comunicación es el paradigma de los conocimientos relativos a las actividades indicativas” (p. 298).

Según este autor los factores sociales, comunicativos y psicológicos se encuentran presente en todo ámbito organizacional y social, llamándolas por este como Sistemas dividiéndolas de la siguiente manera:

- Sistema social, se caracteriza por priorizar los derechos y obligaciones que influyen tanto al trabajador como a la institución, priorizando aspectos como la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, los cuales son el objeto de estudio para la interacción social.
- Sistema comunicativo, se basa en el estudio de las pautas, normas o lineamientos de expresión aplicando una diversidad de códigos tales como (símbolos, iconos, gráficos), los cuales ayudan a la mejor

interpretación del mensaje el cual es el medio de la interacción comunicativa.

- Sistema de conocimientos y representación cultural o también conocido también como sistema ecológico, que estudia la polarización es decir las direcciones opuestas entre individuos y su ambiente.

Sistema comunicativo y sus componentes:

Son aquellos que ya forman parte del sistema innatamente pero que a la vez son partes de otro sistema, estos son:

- Actores, personas físicas en representación autónoma o de un grupo, institución, empresa u organismo.
- Instrumento, objetos físico, tecnológico o psicológico que ayuda a medir de forma cualitativa la producción, interpretación de mensajes y/o la recepción de señales.
- Expresiones, acción de mostrar o dar a conocer un sentimiento, información o alguna idea determinada usando un gesto o movimiento corporal.

Teoría humanística

Nace en los EE.UU. (1930) en el siglo XX y se desarrolló gracias a la colaboración de la fusión de las ciencias sociales y psicológicas, tuvo como impulso el ir en contra a la teoría clásica de la administración.

Su principal autor y mayor referente es Elthon Mayo; quien aplicó el famoso experimento de Hawthorne en colaboración de Mery Perker, Follet, Abraham Maslow y Douglas Mc Gregor.

Esta teoría nace con la finalidad de fusionar una eficiente productividad con un agradable ambiente laboral incluyendo la relación de jerarquías (obrero

– patrón), además fue lanzada en modo de protesta y respuesta ante la teoría clásica en la cual se prioriza la rentabilidad de las organizaciones descuidado ala trabajadores e inclusive llegando a la explotación de este.

La teoría de relaciones humanas tiene las siguientes características:

- Existe confianza entre los trabajadores de la organización.
- Permite la autonomía del trabajador.
- Se realiza dinámicas en equipo e interpersonales.
- El estudio de la organización se basa en grupos.
- Se priorizan las necesidades de los trabajadores.

Chiavenato (2006) respaldado por la teoría humanística indica que:

Las organizaciones deben asegurar la participación de todos los miembros de la empresa, desde el nivel inferior hasta las altas jerarquías, para solucionar los problemas que se presenten. Así mismo se debe promover la sinceridad y confianza entre los miembros de la organización. (p. 110)

La comunicación es una actividad administrativa que tiene dos propósitos fundamentales:

- Brindar información y las explicaciones necesarias para que los miembros puedan desempeñar de forma eficiente sus labores.
- Promover la motivación, cooperación y satisfacción laboral.

Las redes de comunicación

Según la teoría de las relaciones humanas no existe una forma universal de comunicarse en las organizaciones ya que los miembros intercambian información con fines y situaciones diferentes.

Chiavenato (2009) concluyo que:

Luego de realizar un experimento para analizar la estructura de las redes o cadenas de la comunicación que el comportamiento de las personas en el trabajo no puede ser comprendido si no se tiene en cuenta la organización informal, ésta se reconoce en las actitudes y disposiciones basadas en la opinión, en el sentimiento y la necesidad de asociarse. (p. 112)

La dinámica de grupo

Un tema fundamental que se trata en esta teoría Chiavenato (2009) concreta que:

Un grupo va más allá de un conjunto de personas, es la interacción dinámica de personas que se sienten parte de un grupo. Los miembros de un grupo se comunican cara a cara, por este motivo, cada uno influye en el otro; tienen un objetivo en común es decir una estructura dinámica de comunicaciones. (p. 113)

Experimento Hawthorne

El famoso experimento se realizó en la fábrica de Wester Electric Company ubicada en Chicago, barrio de Hawthorne, el problema en estudio era la deficiente iluminación del área de trabajo y la eficiencia del trabajador.

Este experimento se realizó en 4 fases que serán explicadas a continuación:

- Primera fase del experimento de Hawthorne, se seleccionó dos grupos de obreras que realizaban el mismo trabajo, pero aun grupo se les hizo trabajar en un ambiente bien iluminado y el otro grupo

trabajo en un ambiente con poca luminosidad (el ambiente cotidiano).

- Segunda fase del experimento de Hawthorne, en 1927 se da inicio a esta fase, para ello se seleccionó a 6 seis señoritas de nivel medio, ni ignorante ni cultas, las cuales cinco de ellas iban encima de los relés mientras que la sexta iba suministrando las piezas que eran necesarias para mantener un trabajo continuo, esta modalidad se aplicó durante doce periodos para analizar cuáles eran las más óptimas condiciones de rendimiento.
- Tercera Fase del experimento de Hawthorne, con el transcurrir del tiempo se empezó a notar un cambio en las actitudes entre el grupo de experimentación y el de control, lo cual hizo que descendiera el grado de interés por conocer las mejores condiciones laborales y pusieron más énfasis en las relaciones humanas dentro del trabajo.
- Cuarta Fase del experimento de Hawthorne, en esta última fase se seleccionó a nueve operadores, nueve soldadores y dos supervisores para conformar el grupo experimental, todos los integrantes eran del área de sección de montaje de terminales para las estaciones telefónicas, lamentablemente el experimento fue suspendido por razones externas en 1932, pero los resultados sirvieron para criticar y rechazar la teoría clásica en ese entonces reconocida como la teoría dominante.

2.2.1.6. Dimensiones de la comunicación organizacional

Gestión

Ramírez (2005) afirma que: “La gestión se relaciona directamente con el de administración, y significa “hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos” (p. 14)

Fajardo (2005) indica: “Conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica” (p. 85).

Información

Ansele (2010) indica que: “Es el intercambio de datos propios de departamentos distintos, llevado a cabo para conseguir metas comunes” (p. 10).

Confianza

Ansele (2010) describe que:

La falta de confianza personal, es un problema que se evidencia cuando los superiores jerárquicos no tienen confianza en los colaboradores para informar lo que sucede en la organización. La información se ve obstruida ya que no se informa a todos los miembros de los acontecimientos en la organización, ya sean buenos o malos. (p. 8).

2.2.2. Bases teóricas de la variable: Satisfacción Laboral

2.2.2.1. Definiciones de la variable satisfacción laboral

Robbins y Judge (2013) exponen: “La satisfacción en el trabajo es como el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña” (p. 83)

Además, Robbins y Judge (2013) define que: “Cuando se hace referencia a las actitudes de los subordinados, se refiere a la satisfacción laboral, en la cual se describe un sentimiento positivo en referencia al trabajo realizado que surge a través de la evaluación de sus características” (p. 74)

Mediante el comportamiento del empleado se puede percibir la satisfacción con su trabajo, demostrando las características que posee este y a la vez permite evaluar al empleado si se ajusta a las necesidades de la empresa y del empleado.

Hernández y Prieto (2002) expresan lo siguiente: “Es una fuerza que impulsa al trabajador a actuar y a seguir objetivos determinados, de tal manera que se de en un proceso en el cual se pueda modificar determinado comportamiento y actitudes” (p. 128)

2.2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral está directamente ligada con el compromiso y la productividad laboral, satisfacción laboral es pensar inmediatamente en la satisfacción del personal, esta depende de dos factores el intrínseco como el extrínseco.

Existen una serie de condiciones el cual indican la satisfacción de los trabajadores, detallaremos las siguientes:

Salario

Lo que es más valorado por el personal es el salario que la empresa les otorga o al menos que recompense el esfuerzo que realizan además de los incentivos económicos que brindan.

Estabilidad laboral

Algunos trabajadores también se sienten bien recibiendo una estabilidad laboral, que les de seguridad de permanecer en su puesto.

Ascenso

Un gran porcentaje de trabajadores valoran mucho este aspecto, ya que les otorga crecimiento profesional.

Ambiente

Para toda persona es fundamental sentirse bien en un lugar para permanecer en él, lo mismo sucede en el trabajo donde debe existir un buen trabajo en equipo, cohesión y compromiso que les motive ir a su centro de labores.

Flexibilidad

No solo encierra en temas de horario sino también en el lugar para realizar las actividades, el hecho de poder trabajar desde casa o en algún otro lugar fuera de la oficina.

2.2.2.3. Características de la variable Satisfacción Laboral

Actitudes hacia el trabajo

Robbins y Judge (2013) explican que:

Una persona tiene miles de actitudes, pero el comportamiento organizacional reclama nuestra atención para un número muy limitado de aquellas que se relacionan con el trabajo, las cuales son evaluaciones positivas o negativas que los empleados tienen acerca de ciertos aspectos de su ambiente de trabajo. (pp. 70-83)

El involucramiento en el trabajo está muy enlazado con la satisfacción laboral. Se evidencia al medir el grado en que un colaborador se identifica psicológicamente con sus labores y contempla los logros alcanzados a favor de

la persona, consideran importante las funciones que realizan. Cuando una organización brinda a sus colaboradores confianza para ser autónomos, valoración e importancia significativa de sus funciones trae como consecuencia altos niveles de involucramiento y disminuye los niveles de ausentismo y tasas de renuncia. Se realizó un estudio en donde los gerentes de enfermería en Singapur en donde se puede resaltar que los verdaderos líderes otorgan autonomía de decisión a sus colaboradores haciéndoles parte de las decisiones importantes en la organización, demostrándoles que la labor que realizan es un factor vital y brindado autonomía para realizar sus funciones.

Los gerentes pueden crear empleados satisfechos, existen cuatro factores que desarrollan los niveles altos de satisfacción en los colaboradores con su trabajo; los cuales son:

Labor que plantee retos mentales, existen características que incentivan los retos mentales como tener situaciones para emplear nuestras habilidades y aptitudes, un trabajo con funciones variadas, en donde se pueda ser autónomo al momento de desempeñarse, así mismo la posibilidad de retroalimentación para poder mejorar su desempeño; los colaboradores prefieren estas características al momento de tener un empleo.

Recompensas equitativas, la satisfacción en los colaboradores se puede incentivar mediante salarios que cumplan sus expectativas dependiendo de la demanda de su puesto, el desempeño y dentro de los estándares del mercado laboral, buscan percibir dicho salario como algo justo.

Condiciones apropiadas de trabajo, los colaboradores prefieren un ambiente laboral que les brinde comodidad, instalaciones modernas con seguridad al momento de realizar su trabajo para no correr riesgos o accidentes, con equipos y herramientas convenientes. Un ambiente laboral con estas características permite al colaborador desempeñarse de manera eficiente. Así mismo la mayoría de los colaboradores prefieren un lugar de trabajo que se

encuentre relativamente cerca a su domicilio por comodidad y ahorro de tiempo para trasladarse.

Compañeros colaboradores, el trabajo satisface la necesidad de interacción social. La satisfacción laboral incrementa cuando en una organización se conforma por compañeros amigables y solidarios; así mismo, cuando el jefe inmediato muestra tolerancia, estima, interés personal; brinda reconocimiento por el buen desempeño, toma en cuenta las sugerencias de sus colaboradores.

2.2.2.4. Teorías relacionadas a la variable satisfacción laboral

Teoría de las tres necesidades de Mc Clelland

Mc Clelland, indica que la motivación de una persona suele deberse a sus necesidades y él lo divide en tres grupos siendo; la necesidad del logro, poder y afiliación.

- Necesidad del logro, en esta necesidad prevalece el éxito, personas ambiciosas por lograr sus metas y objetivos, individuos que están en constante lucha consigo mismo por lograr reconocimiento o premios, buscan ser líderes y les disgusta la mediocridad y el logro de, méritos al azar.
- Necesidad de poder, son las personas que disfrutan ser jefes no líderes, su preocupación está más en cómo y cuánto influir en las acciones y decisiones de otras personas, disfrutan ver a un individuo realizar la tarea encomendada por sus personas.
- Necesidad de afiliación, personas muy sociables o que le gusta interrelacionarse con un gran grado de confianza, prefieren los trabajos en equipo y tienen den a ser conformistas, les gusta celebrar todo en equipo.

Teoría de las necesidades humanas de Maslow

La teoría más famosa para la variable de satisfacción laboral, también conocida como La Pirámide de Maslow, propuesta por Abrahm Maslow, la primera edición en 1943, en esta teoría ordena las necesidades humanas en un orden jerárquico; desde las necesidades más básicas hasta los deseos más altos.

La pirámide de Maslow está dividida en 5 niveles, los cuales se detallan a continuación:

Necesidades fisiológicas

- Son las más básicas para un ser humano.
- La necesidad de dormir eliminando los desechos.
- Necesidad de evitar el dolor y tener relaciones sexuales.
- Necesidad de respirar, hidratarse y alimentarse.
- Necesidad de mantener el equilibrio pH y la temperatura corporal.

Necesidad de Seguridad y Protección

- Seguridad física y de la salud.
- Seguridad de tener un trabajo, ingresos económicos y recursos.
- Seguridad moral, familiar.

Necesidad de Afiliación y Afecto

- Participación
- Aceptación
- Asociación

Necesidad de estima

- Estima alta, aquellas personas que se respetan a sí mismas.

- Estima baja, son las personas que buscan atención, afecto de los demás, reconociendo; con personas que viven de las habladurías de los demás.

Teoría X y Teoría Y de Mcgregor

Mc Gregor se basa en la teoría de la motivación de Maslow y su jerarquía de las necesidades humanas para proponer que la falta de motivación y productividad laboral se debe a que una vez suplidadas las necesidades básicas los estímulos necesarios para satisfacerlas dejan de ser motivantes. Se generan nuevas necesidades como las de estima y autorrealización que la mayor parte de empresas de la época no se interesan en suplir, la teoría Y contrapone como al modelo tradicional o teoría X, siendo ambos modelos mutuamente excluyentes.

La teoría X

Es una visión tradicional que considera al trabajador como un ente pasivo al que es necesario obligarle a trabajar, un ser holgazán que tiende a trabajar lo menos posible y cuya única motivación para ello es obtener dinero. Se le considera poco informado, incapaz de gestionar los cambios y conflictos y poco ambiciosos. Sin un control exhaustivo no llevarían a cabo sus labores.

Bajo esta consideración, la dirección debe mostrar capacidad de liderazgo y ejercer un control continuado sobre los empleados con el fin de evitar su pasividad. Se controlará el comportamiento de los trabajadores y se asumirán todas las responsabilidades, proporcionándoles tareas limitadas.

El liderazgo se ejerce pues de manera autoritaria y señalando lo que cada uno debe hacer y cómo. Las normas son estrictas y se establecen fuertes sanciones, coacciones y medidas punitivas para mantener a los empleados trabajando. Se usa el dinero y la remuneración como elemento básico de motivación.

La teoría Y

Esta teoría tiene una visión diferente del trabajador y su papel en la empresa por ello indica que la administración debe ser responsable de organizar la empresa y sus recursos con el fin de cumplir con sus objetivos, pero que los empleados no son un elemento pasivo sino activo a menos que sean empujados a ello. Se indica el valor e importancia de la motivación y el reto, un valor que no suele ser aprovechado y se impide que los trabajadores se desarrollen hasta alcanzar su máximo potencial. Tampoco se observa que cada individuo tiene sus propios objetivos que a menudo no se han visto reflejados con los de la empresa.

En este sentido es la dirección de la empresa la que debe organizarse de tal manera que el trabajo fomente dicho desarrollo y permita al trabajador cumplir no solo unos objetivos a los que no se siente ligado, sino que además en el proceso de alcanzar las metas de la empresa pueda alcanzar también las propias metas. También se valora que el compromiso es mayor cuando se observa un reconocimiento de sus logros, y que aplicar las capacidades de los trabajadores puede generar soluciones a problemas organizativos imprevistos o para los que la dirección no tiene una solución válida.

Esta teoría, que el autor defendía ante la tradicional o X, está basada fundamentalmente en la idea de fomentar el autogobierno y favorecer el autocontrol y autonomía del trabajador, en vez de verlo como una pieza más del engranaje. Se propone enriquecer el trabajo haciendo al trabajador responsable de diferentes tareas y fomentar que sea activo y participativo, capaz de tomar sus propias decisiones y se sienta comprometido con su labor. Formar, dar información, negociar objetivos y responsabilidades y generar un clima de confianza es fundamental para el buen funcionamiento empresarial.

En conclusión, se trata de ejercer un liderazgo que permita la participación y la confianza, en que se aprecie la labor del trabajador, en que se amplíe y enriquezca el trabajo y responsabilidad personal (por ejemplo,

mediante la delegación de responsabilidades) y que se enfoque a la consecución de objetivos en vez de a la autoridad y el poder personal.

Teoría moderna de satisfacción Laboral de Robbins y Judge (2013)

De acuerdo a lo estudios e investigación mencionados autores determinan o consideran que los factores que determinan la satisfacción laboral son los siguientes:

Reto del trabajo

Según Robbins y Judge (2013) mencionan que, según estudios dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado.

En otras palabras, nos indican que los trabajadores tienden a preferir empleos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que brinden una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Ello puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe recalcar que el reto debe ser moderado, ya que si es demasiado grande esto crearía frustración y sensación de fracaso en el trabajador, bajando la satisfacción.

Recompensas justas

Robbins y Judge (2013) afirman que existen dos tipos de recompensas las cuales las definen como externas e internas.

Externas, las que son recibidas por la organización, de acuerdo al desempeño y compromiso del empleado, esos pueden ser salarios, ascensos, elogios o reconocimiento públicos.

Internas, son experimentadas por el mismo individuo como el alza de ego, orgullo, se siente competitivo.

Satisfacción con el salario

Robbins y Judge (2013) afirman que, los sueldos, incentivos y gratificaciones es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

Según los estudios de la satisfacción del trabajador resalta el salario como la característica mayor de la insatisfacción, pues todas las personas no consideran que su trabajo no es bien valorado por ende no es bien remunerado.

Condiciones favorables

Robbins y Judge (2013) mencionan que: “Los trabajadores les importa mucho el ambiente donde se desempeñan, que les permitan sentir bienestar y les faciliten trabajar con gran ánimo, un ambiente físico agradable y bien diseñado influye en su buen desempeño” (p. 108).

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral

Trabajo equipo

Hayes (2003) menciona que un equipo de trabajo: “Es un grupo de personas que cooperan activamente para conseguir el mismo objetivo o propósito. Los integrantes del equipo trabajan los unos con los otros para alcanzar las metas” (p. 11).

Motivación

Robbins y Judge (2013) definen a la motivación como: “Los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta” (p. 155).

Condiciones labores

Es la condición de trabajo como cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Arbitrario

Depende solamente de la voluntad o el capricho de una persona y no obedece a principios dictados por la razón, la lógica o las leyes.

Extrínseco

Es algo externo a la naturaleza de una cosa.

Fisiología

Es el estudio científico de las funciones y mecanismos que funcionan dentro de un sistema vivo.

Intrínseco

Es algo inherente a la naturaleza de una cosa.

Management

Es la administración o gestión de todas las actividades asignadas por la división de trabajo dentro de una organización.

Paradigma

Es empleado para indicar un patrón, modelo, ejemplo:

Polarización

Este concepto se puede emplear en diversos ámbitos, pero siempre consiste en la inclinación hacia los extremos o los polos.

Telégrafo

Es una máquina que se emplea para transmitir información codificada mediante señales eléctricas

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo descriptivo no experimental porque se busca analizar, describir y explicar los fenómenos que ocurren al interactuar las variables de estudio, por otro lado, es de corte transversal, porque se recolectan datos en un momento único.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto en otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural. (p. 152)

Hernández et al. (2014) definen que: “El estudio transversal es la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 151).

Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño descriptivo correlacional porque su finalidad es conocer la relación de la variable comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Hernández et al. (2014) definen:

Este tipo de estudios tiene dos diseños la investigación experimental y la no experimental que tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. (p. 93)

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:

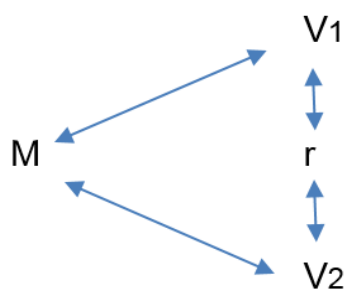


Figura 1. Diseño de investigación.

Dónde:

M: Muestra

V1: Comunicación organizacional interna

V2: Satisfacción laboral

r = Relación entre variables

3.2 Población y muestra

Población

La población del presente trabajo de investigación está conformada por 110 colaboradores de la Institución Parque del Recuerdo de la sede central de Santiago de Surco - Lima.

Fracica (1988) citado por Bernal (2010) señala que la población es: “El conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se

puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

Tabla 1

Descripción de la población de estudio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Contratado a tiempo Completo	58.85	53.5%
Contratado a tiempo Parcial	51.15	46.5%
Total	110	100%

Muestra

El presente trabajo de investigación se efectuó con una muestra probabilística de 85 colaboradores de la Sede Central de la Institución Parque del Recuerdo ubicado en Santiago de Surco-Lima.

Hernández et al. (2014), señalan que la muestra probabilística es:

Un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo todas las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio

Marco muestral	N	110
Error Alfa (Se acostumbra: 5%)	α	0.050
Nivel de Confianza	1- α	0.975
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.960
Atributo Estudio Previo. / Prob.	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	85

de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p. 176)

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe relación altamente significativa entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

H₀: No existe relación altamente significativa entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Hipótesis específicas

H₁: Existe relación significativa entre la gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

H₂: Existe relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

H₃: Existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

3.4 Variables y operacionalización

Hernández et al. (2014) dice: “La variable pueden ser seres vivos, objetos, hechos o fenómenos; los cuales se pueden medir, estudiar u observar” (p. 93).

En esta investigación, se muestra las siguientes variables:

Variable conceptual de la comunicación organizacional interna

Homs (1998) tiene la siguiente definición: “La comunicación Organización Interna tiene como fundamental acción el crear y mantener la imagen positiva reflejado en la correcta transmisión de información en el ámbito laboral” (p. 65).

Tabla 2

Operacionalización de la variable comunicación organizacional interna

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores
Gestión	Control	Del 1 al 9	
	Integración		
	Coordinación		
Información	Claridad de los mensajes	Del 10 al 18	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
	Retroalimentación		
	Dialogo		
Confianza	Credibilidad	Del 19 al 27	
	Fiabilidad		
	Respeto		

Variable 2: Satisfacción laboral

Chiavenato (2009) define de tal manera: “Satisfacción laboral es todo un conjunto de resultados positivos y afectivos que da una persona de la vivencia en su trabajo” (p. 8).

Tabla 3

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores
Trabajo en Equipo	Cohesión	Del 1 al 9	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
	Participación		
	Habilidades		
Motivación	Reconocimientos	Del 10 al 18	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
	Salarios		
	Autonomía		
Condiciones	Ambientales	Del 19 al 27	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
	Bienestar		
	Seguridad		

3.5. Métodos y técnicas de investigación

En esta investigación se usó el método cuantitativo ya que los datos recolectados se analizaron y comprobaron a través de pruebas estadísticas, y también se hizo uso de porcentajes y rangos. Los datos numéricos se obtuvieron de la aplicación de cuestionarios.

Hernández et al. (2014) sostiene que: “El método cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Se usaron las siguientes técnicas en esta investigación:

Observación: se observó la población y el desenvolvimiento de la misma, se tomó nota de los hechos observados para su posterior análisis.

Cuestionario: permitió obtener datos numéricos de la población en interés. El cuestionario no tenía nombre que permitiera la identificación de las personas, ya que eso no era un dato relevante para la investigación.

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

El instrumento utilizado para el propósito de esta tesis es el cuestionario, en base a la escala de Likert modificado, respecto a la variable comunicación organizacional interna tiene un cuestionario de 17 preguntas en base a la escala de Likert modificado, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones del cuadro de operacionalización de variables. Por otro lado, la variable satisfacción laboral tiene un cuestionario de 16 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las tres dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el objetivo principal fue obtener información del nivel de comunicación organizacional interna y satisfacción laboral.

Bernal (2010) sostiene que: “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p. 250).

Instrumento I: Comunicación organizacional interna

Ficha técnica

Nombre : Cuestionario de comunicación organizacional interna
Autor : Yessenia Guadalupe Ventura Canchari
Procedencia : Perú
Administración: Individual y colectiva
Duración : 20 minutos
Aplicación : Colaboradores sede central Parque del Recuerdo.
Materiales : Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la comunicación dentro de una organización como son: coordinación, información, contribución y confianza. Consta de 27 ítems, de los cuales 9 son para la dimensión gestión, 9 ítems para la dimensión información y 9 ítems para la dimensión confianza. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 135.

Normas de aplicación

La aplicación se dio de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de comunicación organizacional interna y de sus dimensiones.

Instrumento II: satisfacción laboral

Ficha técnica

Nombre : Cuestionario de satisfacción laboral
Autor : Yessenia Guadalupe Ventura Canchari
Procedencia : Perú
Administración: Individual y colectiva
Duración : 20 minutos
Aplicación : colaboradores sede central Parque del Recuerdo.
Materiales : Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de la satisfacción laboral dentro de una organización como son: actitud, motivación y sentimientos. Consta de 27 ítems, de los cuales 9 son para la dimensión actitud, 9 ítems para la dimensión motivación y 9 ítems para la dimensión sentimientos. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima del instrumento es 135.

Normas de aplicación

La aplicación se dio de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados fueron confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de comunicación organizacional interna y de sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los datos se analizaron mediante un programa estadístico informático empleado en las ciencias sociales y en las empresas de investigación de mercados, este es el SPSS en la versión 22. La información que se obtuvo fue procesada con el fin de generar resultados que luego fueron analizados y tabulados.

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos a recoger, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el Programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos. Con este análisis se verificó que algunos supuestos importantes (valores extremos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.).

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.

- Se presentó tablas y figuras por variable.
- Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variable y dimensiones.
- Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de comunicación organizacional interna

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario comunicación organizacional interna

Validador	Experto	Aplicabilidad
Lic. Ademar Vargas Díaz	Metodológico	Aplicable
Ing. Segundo Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Temático	Aplicable

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados.

Validez del instrumento de satisfacción laboral

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción laboral

Validador	Experto	Aplicabilidad
Lic. Ademar Vargas Díaz	Metodológico	Aplicable
Ing. Segundo Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Temático	Aplicable

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Confiabilidad del instrumento de comunicación organizacional interna

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala Likert.

Tabla 6

Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para el cuestionario de comunicación organizacional interna

Alfa de Cronbach	N de ítems
0.852	27

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre la comunicación organizacional interna es confiable ya que el valor del alfa de Cronbach es de 0.852 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

Confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala Likert.

Tabla 7

Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de ítems
0.884	27

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre la satisfacción laboral, es confiable ya que el valor del alfa de Cronbach es de 0.884 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

4.2 Resultados descriptivos de las variables

Descripción de los niveles de la variable comunicación organizacional interna.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la comunicación organizacional interna

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	20,0%
Medio	50	58,8%
Alto	18	21,2%
Total	85	100,0%

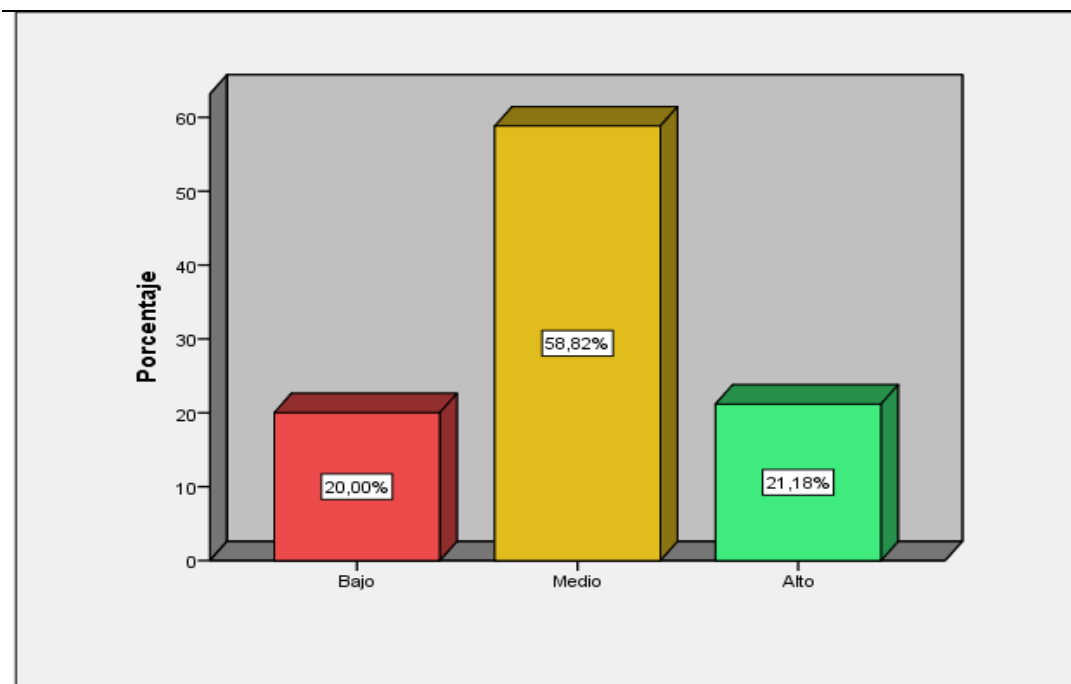


Figura 2. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la variable comunicación organizacional interna.

En la figura 2, se observa que 58.82 % trabajadores perciben un nivel medio en la aplicación de la variable de comunicación organizacional interna,

asimismo el 20% percibe que existe un inadecuado uso de la comunicación organizacional interna, mientras que un 21.18% de trabajadores considera que se presenta un alto nivel de comunicación organizacional interna.

Descripción de los niveles de la variable satisfacción laboral

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	23,5%
Medio	48	56,5%
Alto	17	20,0%
Total	85	100,0%

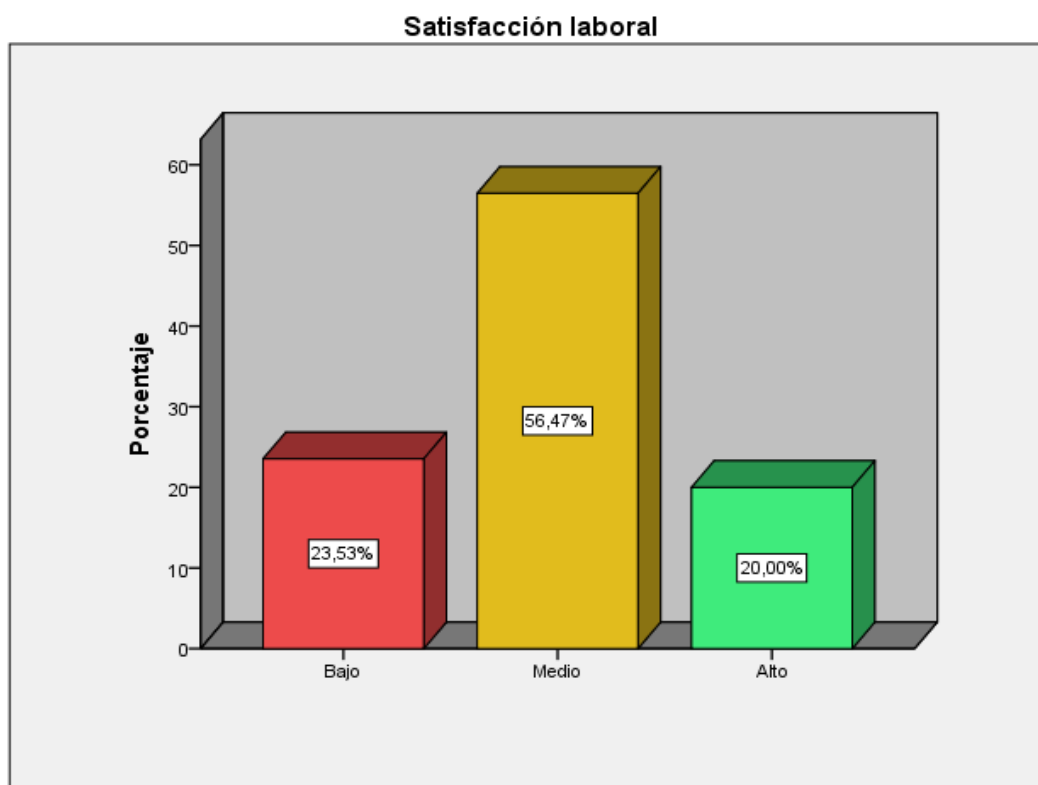


Figura 3. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de satisfacción laboral

En la figura 3, se observa que 56.47 % trabajadores perciben un nivel medio en la aplicación de la variable de satisfacción laboral, asimismo el 23.53% percibe que existe un inadecuado uso de la variable de satisfacción laboral,

mientras que un 20% de trabajadores considera que se presenta un alto nivel de la variable de satisfacción laboral.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión gestión

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de gestión.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	16,5%
Medio	52	61,2%
Alto	19	22,4%
Total	85	100,0%

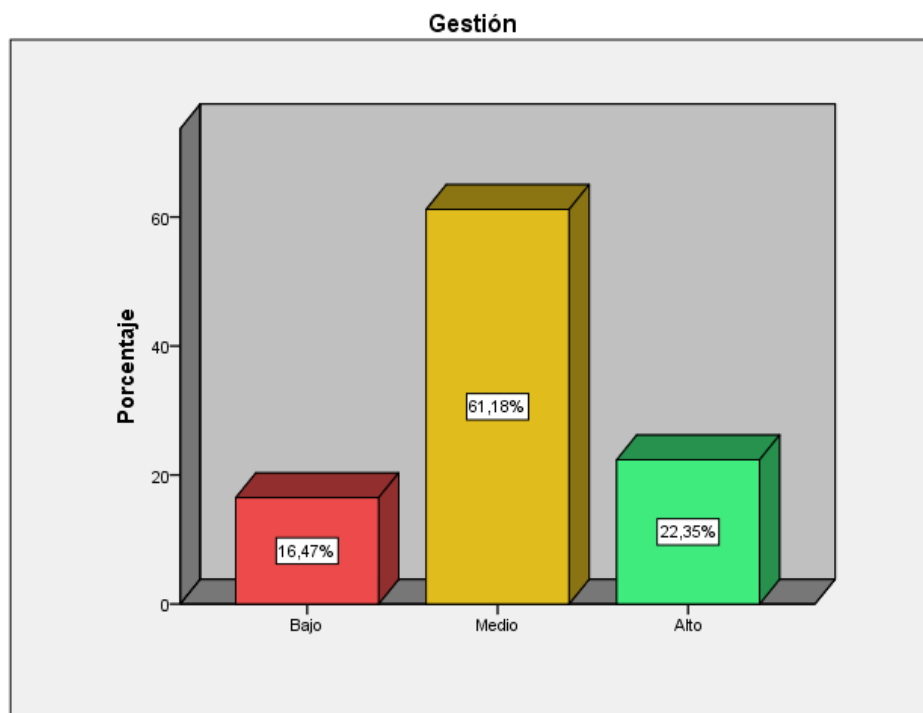


Figura 4. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la dimensión gestión.

En la figura 4, se observa que 61.2 % trabajadores perciben un nivel medio en el uso de la dimensión de gestión, asimismo el 16.47% percibe que existe un inadecuado uso de la dimensión de gestión, mientras que un 22.35%

de trabajadores considera que se presenta un alto nivel de la dimensión de gestión.

Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión información

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de los clientes según el nivel de información

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	18,8%
Medio	49	57,6%
Alto	20	23,5%
Total	85	100,0%

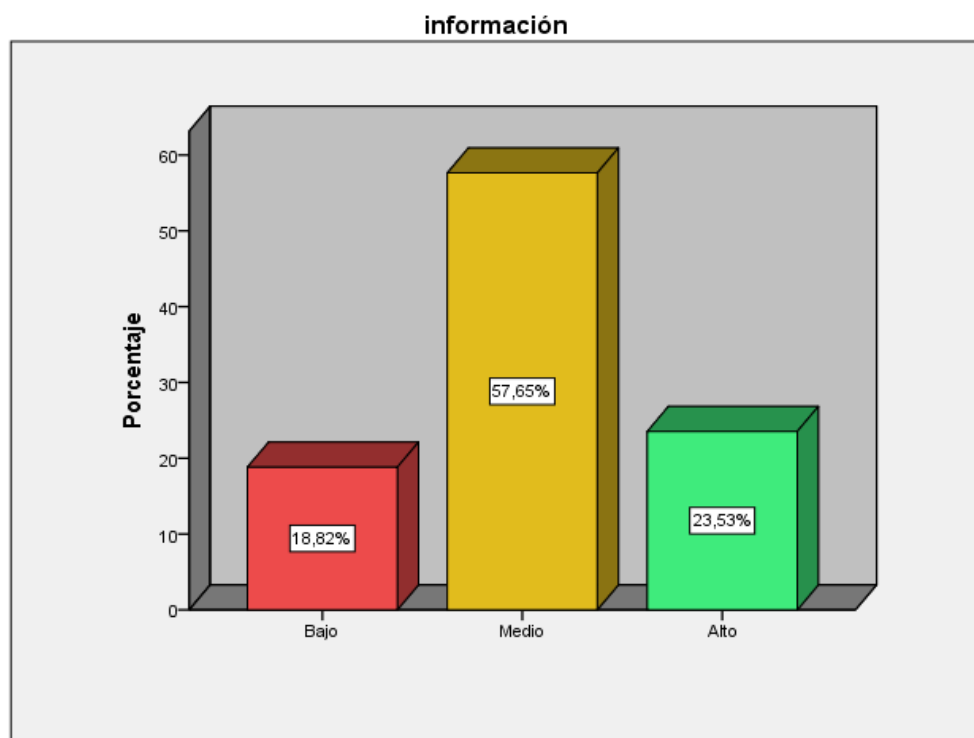


Figura 5. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de información.

En la figura 5, se observa que 57.65 % trabajadores perciben un nivel medio en el uso de la dimensión de información, asimismo el 18.82% percibe que existe un inadecuado uso de la dimensión de información, mientras que un 22.53% de trabajadores considera que se presenta un alto nivel de la dimensión de información.

Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión confianza

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de los clientes según el nivel de confianza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	23,5%
Medio	50	58,8%
Alto	15	17,6%
Total	85	100,0%

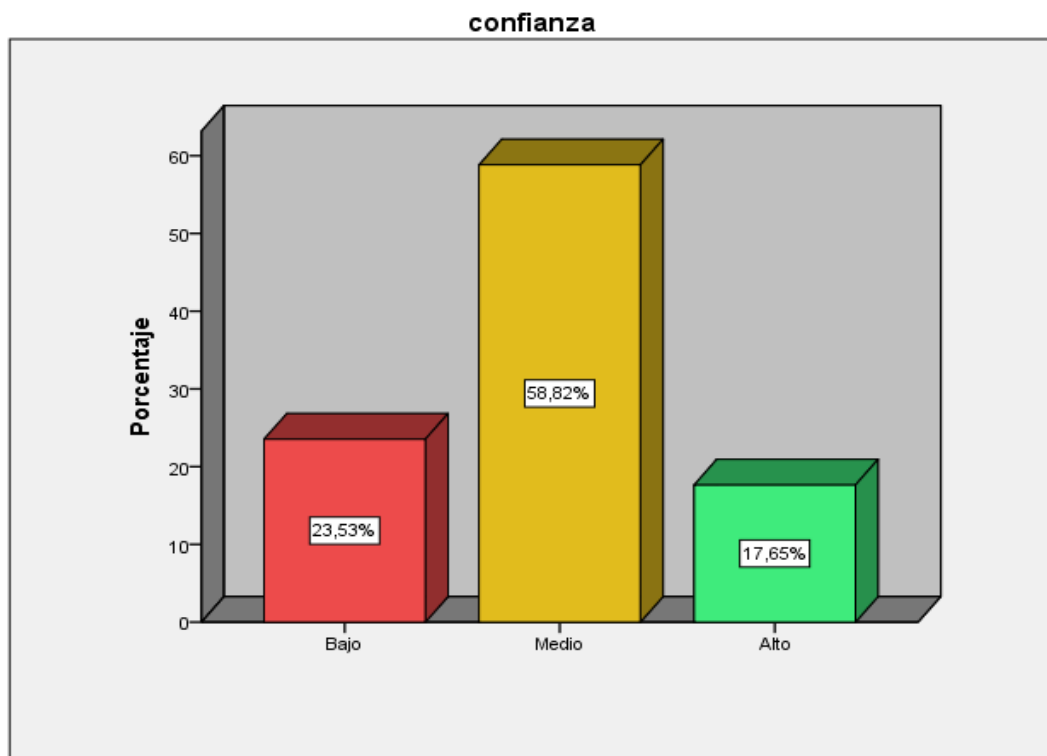


Figura 6. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de confianza

En la figura 6, se observa que 58.82 % trabajadores perciben un nivel medio en el uso de la dimensión de confianza, asimismo el 23.53% percibe que existe un inadecuado uso de la dimensión de confianza, mientras que un 17.67% de trabajadores considera que se presenta un alto nivel de la dimensión de confianza.

Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión de trabajo en equipo

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de trabajo en equipo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	20,0%
Medio	51	60,0%
Alto	17	20,0%
Total	85	100,0%

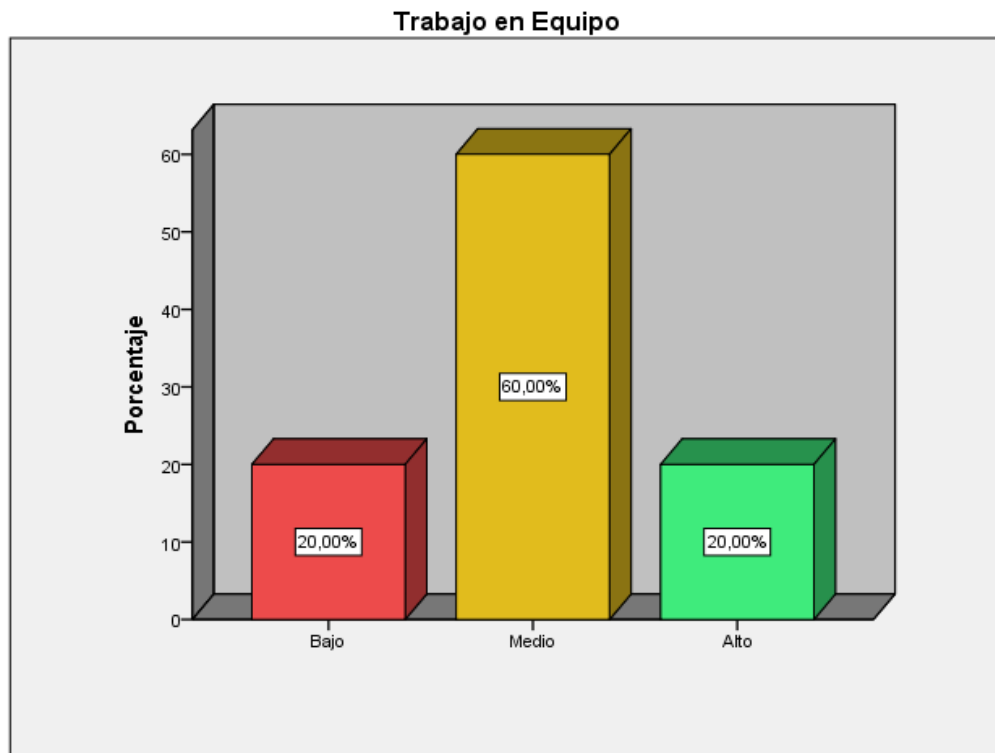


Figura 7. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de trabajo en equipo.

En la figura 7, se observa que 60% trabajadores perciben un nivel medio en el uso de la dimensión de trabajo en equipo, asimismo el 20% percibe que existe un inadecuado uso de la dimensión de trabajo en equipo al igual que un 20% de trabajadores considera que se presenta un alto nivel de la dimensión de trabajo en equipo.

Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión de motivación

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de motivación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	28,2%
Medio	39	45,9%
Alto	22	25,9%
Total	85	100,0%

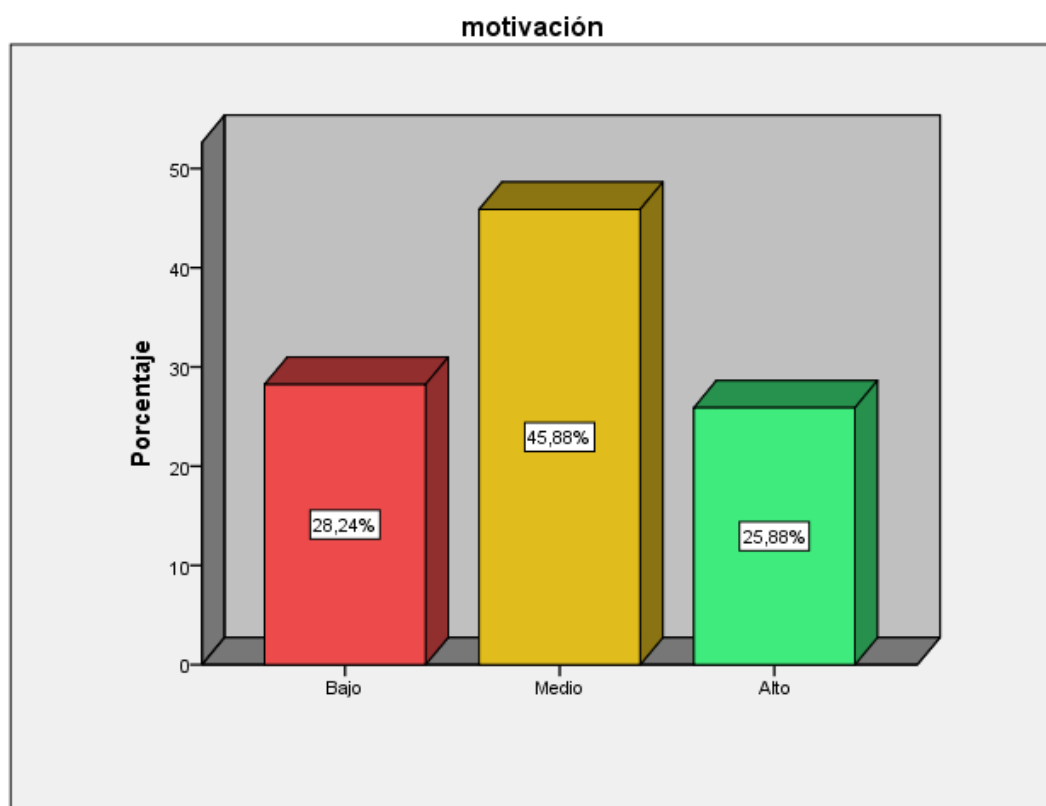


Figura 8. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de motivación

En la figura 8, se observa que 45.88% trabajadores perciben un nivel medio en el uso de la dimensión de motivación, asimismo el 25.88% percibe que existe un inadecuado uso de la dimensión de motivación al igual que un 28.24% de trabajadores considera que se presenta un alto nivel de la dimensión de motivación.

Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión condiciones

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de condiciones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	30,6%
Medio	39	45,9%
Alto	20	23,5%
Total	85	100,0%

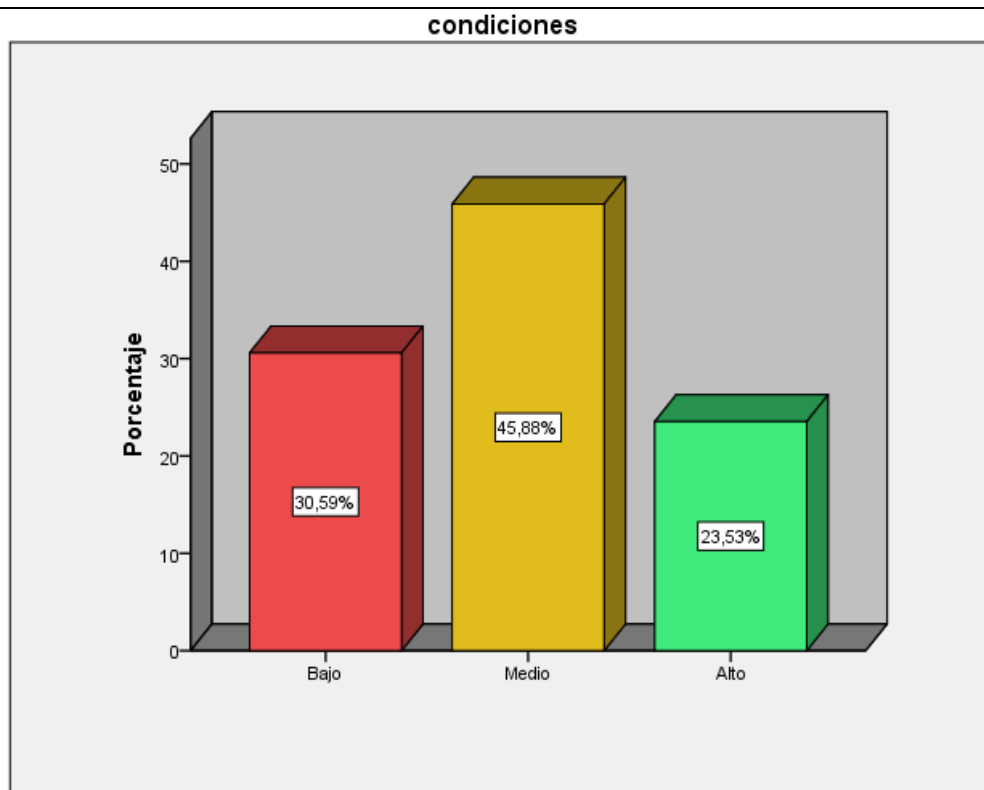


Figura 9. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de actitud

En la figura 9, se observa que 45.88% trabajadores perciben un nivel medio en el uso de la dimensión de actitud, asimismo el 30.59% percibe que existe un inadecuado uso de la dimensión de actitud al igual que un 23.53% de trabajadores considera que se presenta un alto nivel de la dimensión de actitud.

4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de las variables comunicación organizacional interna y satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Comunicación organizacional interna						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	13	15,3%	5	5,9%	2	2,4%	20	23,5%
Medio	2	2,4%	38	44,7%	8	9,4%	48	56,5%
Alto	2	2,4%	7	8,2%	8	9,4%	17	20,0%
Total	17	20,0%	50	58,8%	18	21,2%	85	100%

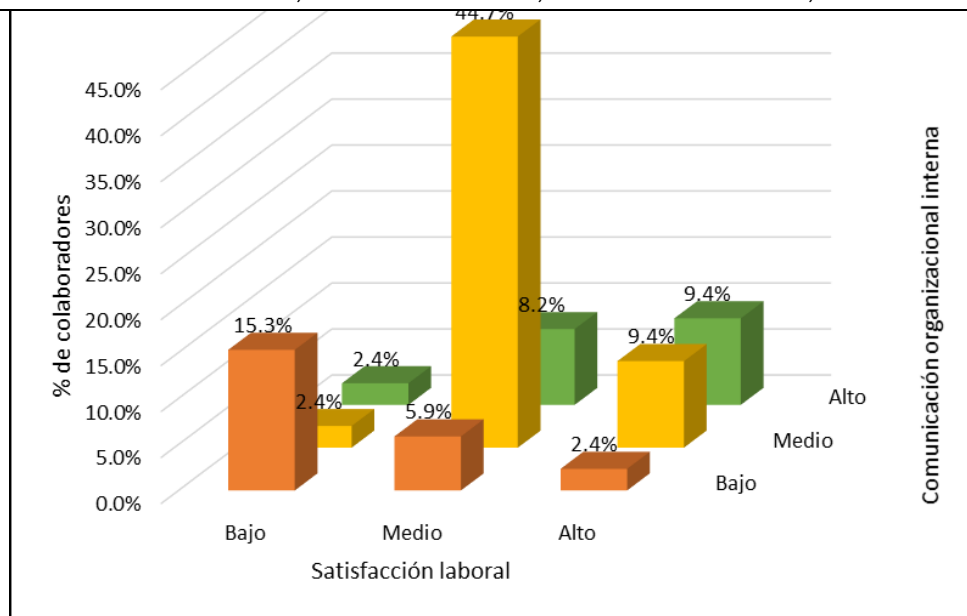


Figura 10. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de las variables de comunicación organizacional interna y satisfacción laboral

En la figura 10, se observa que el 15.03% de los trabajadores de la empresa Parque del Recuerdo, perciben como nivel bajo a la comunicación organizacional interna; por otro lado, el 44.7% perciben como nivel medio. Así mismo, el 9.4% señalaron que la comunicación organizacional interna y satisfacción laboral se encuentran en los niveles alto; esta tendencia se puede visualizar en la figura, la cual muestra que existe una relación positiva considerable.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La distribución de la variable de Satisfacción Laboral no difiere de la distribución normal.

H1: La distribución de la variable Satisfacción Laboral difiere de la distribución normal.

Tabla 17

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Satisfacción laboral
N		85
Parámetros normales ^{a,b}	Media	109,4941
	Desviación estándar	11,32593
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,113
	Positivo	,071
	Negativo	-,113
Estadístico de prueba		,113
p_valor		,009 ^c

Nota: a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 17, se muestra el análisis de normalidad de la variable de satisfacción laboral, donde se observa que todas las variables muestran valores p_valores, menores al 5%, lo cual se puede concluir que dichas distribuciones pertenecen a una distribución normal. Por lo expuesto, se afirma que la prueba de hipótesis para las distribuciones de las variables, se realiza con estadísticos no paramétricos, en este con el coeficiente de Spearman, puesto que ambas variables al estar correlacionadas, se ajustan a la distribución no normal.

4.6. Procedimientos correlacionales

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Tabla 18

Correlación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral

		Comunicación organizacional interna		
			Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Comunicación organizacional interna	Coeficiente de correlación	1,000	,567**
		p_ valor	.	,000
		N	85	85
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,567**	1,000
		p_ valor	,000	.
		N	85	85

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

Análisis del grado de relación entre las variables

La presente tabla muestra el análisis estadístico de Rho Spearman, hallándose un p_ de 0.00 lo que quiere decir que existe relación significativa entre ambas variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

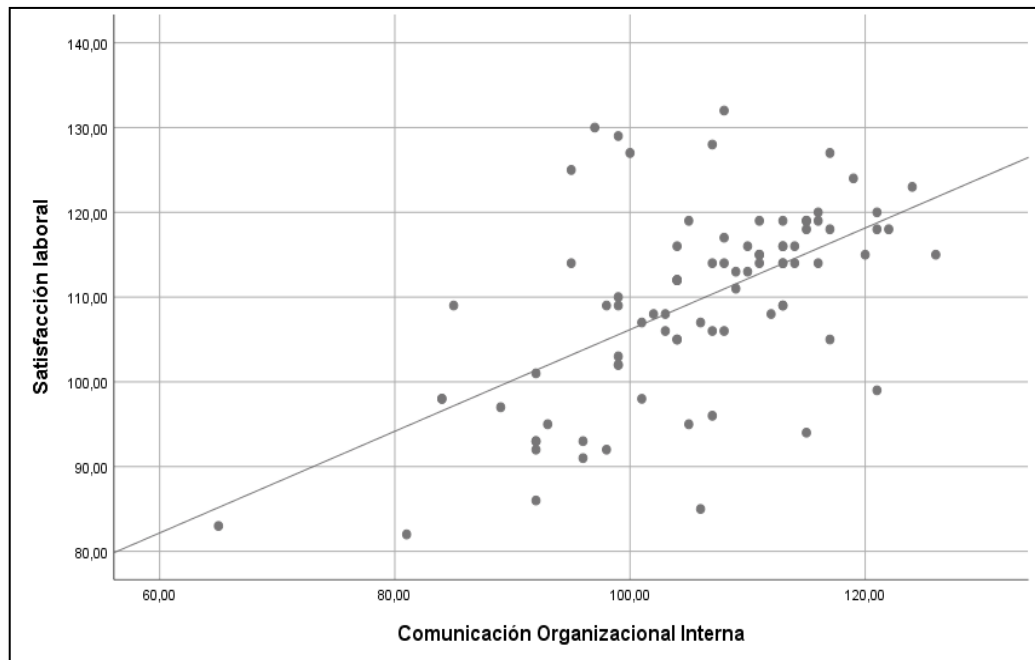


Figura 11. Dispersión de la correlación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral.

En la figura 11, se observa en la figura, una relación directa entre la variable comunicación organizacional y satisfacción laboral.

Prueba de hipótesis específicas

Correlación entre la dimensión de gestión y la satisfacción laboral

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Tabla 19

Correlación entre gestión y satisfacción laboral

			Gestión	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,387**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,387**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

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

Contraste de hipótesis

La significancia de $p=0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación que guarda es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre la gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Correlación entre la dimensión de información y la satisfacción laboral

Ho: No existe una relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

H1: Existe una relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Tabla 20

Correlación entre la información y la satisfacción laboral

			información	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	información	Coeficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

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

Contraste de hipótesis

La significancia de $p=0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación que guarda es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación es decir que existe relación entre la información y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Correlación entre la confianza y la satisfacción laboral

Ho: No existe una relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

H1: Existe una relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Tabla 21

Correlación entre la confianza y la satisfacción laboral

			confianza	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	confianza	Coeficiente de correlación	1,000	,449**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,449**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

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

Contraste de hipótesis

La significancia de $p=0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación que guarda es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Parque del Recuerdo, Lima-2018.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1 Discusiones

La comunicación organizacional interna y las satisfacción laboral son fundamentales para todo organización ayuda a optimizar las relaciones del personal permitiendo que esto se refleje al exterior de ella, el buen uso de la comunicación ayuda a adoptar una mejor gestión que es un elemento muy importante para la dirección de la empresa ya que se emplea la cohesión, integración y coordinación de todos los miembros del área sumándole a ello la buena información se optimiza el pronto logro de los objetivos ya que existe una retroalimentación constante que nos permite ver los errores y desecharlos con lo descrito y empleándolo se genera la confianza entre empleador y empleado provocando la satisfacción del trabajador.

Por lo mencionado líneas arriba, la investigación decide, determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

Los resultados que se obtuvieron en la investigación, siendo ésta relacionada al objetivo general determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018, resultó ser favorable, ya que se encontró una significatividad de 0.000 lo cual nos indica que existe correlación entre las variables en estudio este resultado lo podemos cotejar con la investigación de Cuba (2018) En su tesis titulada: “Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho 2017”, donde se comprueba claramente la relación positiva e impacto que existe entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral, pues luego de su estudios aplicados a una muestra de 90 trabajadores llego a la conclusión que con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017, en razón de que el valor de $\rho=0,601$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa fuerte, mientras que al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación

y se rechaza la hipótesis nula; reafirmando la significativa relación entre las dos variables en estudio.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre la gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018, analizado bajo el coeficiente de Spearman nos da como resultado un p_valor de 0.000 menor que al 0.05 que es el máximo margen de error, por tanto se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación la cual afirma que existe una relación significativa entre la gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018, en torno a dicho análisis se asemeja con la investigación de Charry (2017) en su tesis titulada: "Gestión de la comunicación organizacional interna y su relación en el clima organizacional", donde infiere la existencia de una correlación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional que se da en $r = 0,959$; ya que según las respuestas de los trabajadores indican que se sienten en un ambiente ordenado y claro para poder cumplir con las tareas encomendadas, habiendo una buena gestión de la comunicación, se desarrollará una óptima coordinación y dirección realizando un buen trabajo en equipo.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre la información y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018, se analizó bajo el coeficiente de Spearman nos da como resultado un p_valor de $0.000 < 0.05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, ya que se afirma que existe una relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Parque del Recuerdo. Asimismo, dicha investigación se ve relacionada con la tesis de Vásquez (2015) en su tesis titulada: "Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de la bodega de BOFASA", donde concluye que el 75% de los empleados, consideran que debe de existir un buen canal de comunicación para poder transmitir la información hacia los colaboradores. Se confirma que sí existe correlación estadísticamente significativa entre las variables de comunicación y reconocimiento laboral ya que

muestra un valor de $r=0.681$; indicando que la buena comunicación y la óptima recepción de información es fundamental para el buen desarrollo de tareas y el logro de objetivos logrando el reconociendo por las actividades encomendadas y con ello una gran satisfacción.

En cuanto al tercer objetivo de investigación determinar la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018, se analizó bajo el coeficiente de Spearman nos da como resultado un p_valor de $0.000 < 0.05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, ya que se afirma que existe una relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Parque del Recuerdo, Lima-2018. Asimismo, dicha investigación se ve relacionada con la tesis de Millán y Montero (2017) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016”, en la que indica que la dimensión confianza de la variable Clima Organizacional se relaciona con la variable Satisfacción Laboral. La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.004) existe correlación entre dimensión y variable. La intensidad es muy fuerte por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

5.2 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo general, el cual indica determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018, se encontró un p_valor de $0.000 < 0.05$ bajo el coeficiente de Spearman, por tanto se concluye que existe una relación significativa moderada entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al primer objetivo específico, el cual indica determinar la relación entre la gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018, se encontró un p_valor de $0.000 < 0.05$, por tanto, se concluye que existe una

relación significativa gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al segundo objetivo específico, el cual indica determinar la relación entre la información y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018”, se encontró un p_valor de $0.000 < 0.05$, por tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores en sede central del Parque del Recuerdo, Santiago de Surco-2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al tercer objetivo específico, el cual indica determinar la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018”, se encontró un p_valor de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores en sede central del Parque del Recuerdo- Santiago de Surco-2018.

5.3 Recomendaciones

Para el objetivo general el cual indica determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018, se recomienda poner más énfasis en la aplicación del buen uso de la comunicación interna creando un área dedicada a trabajar en la buena relación del empleado con la organización creando lazos de compromiso e integración ayudando a que el trabajador pueda identificarse orgullosamente con tu centro de labores ya que esto influye en la satisfacción del trabajador, consiguiendo así no solo un colaborador contento si no que un mejor productividad, rentabilidad, eficiencia y eficacia en el trabajo del empleado.

En cuanto al primer objetivo específico el cual indica determinar la relación entre la gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del

Recuerdo, Santiago de Surco – 2018, se propone estudiar las habilidades de cada colaborador para coordinar las ideas y direccionar de una manera eficiente y equitativa ayudando a la integración de todos los miembros a lograr los objetivos propuestos.

En cuanto al segundo objetivo específico el cual indica determinar la relación entre la información y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018, se recomienda crear un manual de funciones por área y puesto para tener la información adecuada y clara de lo cual se espera, además se podrían realizar retroalimentaciones a través de reuniones para identificar y plantear soluciones a los problemas futuros que se presenten como también medidas de contingencia a estos.

En cuanto al tercer objetivo específico el cual indica determinar la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018, se recomienda utilizar una comunicación horizontal para poder atender las necesidades e inquietudes del colaborador y así ayudarlo a percibir una mejor realización en sus tareas, además si se brinda una confianza adecuada se obtendrá colaboradores fieles y comprometidos a la organización.

REFERENCIAS

- Arana, G. (2015). *La Comunicación Interna y su incidencia en el clima organizacional del departamento de talento humano de la universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1432>
- Asende, P. (2010). *La Comunicación Interna*. Madrid, España: Pirámide.
- Berlo, D. (1987). *El proceso de la comunicación*. Buenos Aires, Argentina: Ateneo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Brandolini, A., Gonzáles, M. y Hopkins, N. (2009). *Comunicación Interna*. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_compleo.pdf?sequence=1
- Centro de estudios financieros, CEF (2015). *Emprendedores y empleo*. Recuperado de <https://www.cef.es/es/premiados-y-jurados-premio-estudios-financieros-2015.html>
- Cuba, P. (2018). *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista – Ayacucho 2017* (Tesis de maestría) Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20449>
- Charry, H. (2017). *Gestión de la Comunicación Interna y su relación con el clima organizacional* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6743>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). México D.F. México: McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Recuperado de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Daft, R. (2010). *Teoría y diseño organizacional* (10ª ed.). México D.F., México: Cengage Learning.
- Drucker, P. (2008). *Eficacia ejecutiva*. Barcelona, España: Cegal.
- Fajardo, C. (2005). *Teoría avanzada de organización y gestión*. Bogotá, Colombia: Pearson.
- Formanchuk, L. (2015). Diagnóstico de la comunicación interna y la participación en sistemas de gestión de la calidad en dos entidades del sector público colombiano. *Revista Signos*, 2(8), 39-63.
- García, J. (2011) *La comunicación interna*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Gestiopolis (2012). *La importancia de la comunicación en las organizaciones*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-comunicacion-organizaciones-dulzura-pena-michel-faucoult/>
- Gestiopolis (2005). *Teorías de la comunicación organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>
- Gómez, I. (2016). *Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de la producción de la empresa confecciones Robalino y Robalino* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7655>
- Guzmán, N. (2012). *Administración y eficacia*. Madrid, España: Grao.
- Hayes, S. (2003). *Una mente liberada*. Madrid, España: Cegal

Hernández, A. y Garay, O. (2005). *La comunicación en el contexto de gestión*. Madrid, España: Pirámide.

Hernández, M. y Prieto, C. (2002). *Un acercamiento a la motivación*. México D.F., México: Manual Moderno.

Hernández, S. y Rodríguez, B. (2002). *Administración Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. México D. F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México D. F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Herrera, S. (2009). *La función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en Madero y Maldonado, corredores de Seguros S.A.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5307>

Hervás, E. (1998). *La comunicación y su crítica*. Madrid, España: Grao.

Homs, R. (1998). *Marketing para el liderazgo político y social*. Barcelona, España: Pirámide.

Internal, ECIC (2016). *Quinta encuesta de Comunicaciones Internas*. Recuperado de <http://www.internal.cl/wp-content/uploads/2017/10/ecic%202016%20web.pdf>

López, H. (2016). *Relación entre la Satisfacción con la Comunicación Interna y el compromiso en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1054>

McClelland (2012). *Motivación. Teoría de las necesidades de McClelland*. Recuperado de <https://www.psicologiaglobal.com/?p=317>

- Millán, J. y Montero, M. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/822>
- Miranda y Pastor (2015). *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una Municipalidad del departamento de Lambayeque – 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/827>
- Pardo, G. (2017). Relación entre la comunicación interna y la satisfacción Laboral en los Trabajadores del Establecimiento de Salud (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1210>
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/244>
- Ramírez, L. (2005). *Actualización para el desarrollo organizacional*. Caracas, Venezuela: Latinoamericana editores.
- Robbins, S., Judge. T (2013) *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Serrano, B. (1992). *Metodología de la investigación social*. Caracas, Venezuela: Latinoamericana editores.
- Vásquez, J. (2015). *Relación entre la Comunicación y Satisfacción Laboral de un grupo de trabajadores del área de la bodega Bofasa* (Tesis de pregrado) Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>
- Zúñiga, H. (2012). *Hablar bien en público*. Madrid, España: Grao.

ANEXOS

ANEXO 1. Índice de similitud

The screenshot shows a web application interface for plagiarism checking. The main content area displays the following text:

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA PARQUE DEL RECUERDO, SANTIAGO DE SURCO - 2018"

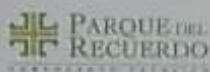
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
YESSENIA GUADALUPE VENTURA CANCHARI

ASESOR
ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of coincidences) shows a similarity index of **5 %**. Below this, a list of matches is shown, with the first entry being "1 Entregado a Universida... 5 % >" and "Trabajo del estudiante" below it. At the bottom of the sidebar, there is a message: "Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows."

ANEXO 2. Consentimiento de la empresa



CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA

Por el presente documento certificamos que el (la) sr(ta):

YESSENIA GUADALUPE VENTURA CANCHARI

Identificado con DNI 73264443, realizó estudios de investigación en nuestra empresa en el periodo de 2018 – II para donde se desempeña como practicante pre- profesional del área de Personal; aplicando un cuestionario a los trabajadores de sede central de Parque del Recuerdo para su tesis denominada "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SATISFACCION LABORAL EN SEDE CENTRAL DE PARQUE DEL RECUERDO - SANTIAGO DE SURCO, LIMA - 2018"

Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Atentamente.

08 de Octubre del 2018

Raúl Guinea Larco
Director General

ANEXO 3. Ficha de validación de los instrumentos

MATRIZ VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:

Objetivo:

Dirigido a: Los colaboradores de la Institución "Parque del Recuerdo" (185 colaboradores) ubicados en Sede Central de Parque del Recuerdo- Santiago de Surco.

Apellidos y nombres del evaluador: *Rosa M. Negro Cordero*

Grado académico del evaluador: *Licenciada Psicología*

Valoración:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	-----------------------------	---------------	--------------------------

Rosa M. Negro
Firma del evaluador

MATRIZ VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:

Objetivo:


Dirigido a: Los colaboradores de la Institución "Parque del Recuerdo" (185 colaboradores) ubicados en Sede Central de Parque del Recuerdo- Santiago de Surco.

Apellidos y nombres del evaluador:

Grado académico del evaluador:

Valoración: *Lic. Ademar Vargas Díaz*

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	-----------------------------	---------------	--------------------------


Firma del evaluador

MATRIZ VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:

Objetivo:

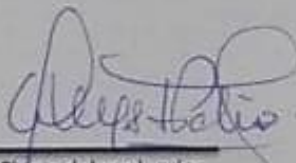
Dirigido a: Los colaboradores de la Institución "Parque del Recuerdo" (185 colaboradores) ubicados en Sede Central de Parque del Recuerdo- Santiago de Surco.

Apellidos y nombres del evaluador: *Reyes Arana, Melagritos Nilda*

Grado académico del evaluador: *Ing. Industrial*

Valoración: *Totalmente de acuerdo.*

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	-----------------------------	---------------	--------------------------



Firma del evaluador

Sup. SST.



ANEXO 4. Instrumento de recolección de datos

Este cuestionario presenta varias proposiciones que nos permite saber cuál es su percepción con respecto a la comunicación organizacional, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, para ello debe marcar con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a la siguiente escala de valoración.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4 Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	----------------	------------

Comunicación Organizacional Interna						
N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	La supervisión de las tareas asignadas es frecuentemente supervisada.					
2	Existe gran carga de tareas y poco tiempo para realizarlo					
3	Las metas se cumplen dentro del cronograma establecido.					
4	La empresa da a conocer los logros obtenidos a los trabajadores de cada área.					
5	Todos los integrantes del área participan en las reuniones generales.					
6	La empresa informa a todos los trabajadores sobre los problemas que acontecen.					
7	La toma de decisiones es ejecutada de manera democrática.					
8	Todos los trabajadores tienen claro los objetivos de la empresa.					
9	Existe una buena coordinación entre las distintas áreas de la empresa.					
10	Los mensajes transmitidos en la empresa se dan en un lenguaje sencillo para la comprensión de todos.					
11	La información que se brinda es precisa y detallada.					
12	La información de suma importancia se transmite de forma presencial.					

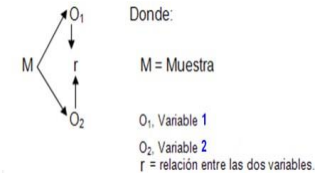
13	Existen evaluaciones constantes al personal por parte de la empresa.						
14	Existen oportunidades para dar a conocer ideas y compartir las mejores prácticas del área de trabajo.						
15	Existen reuniones semanales para reforzar los objetivos y detectar problemas.						
16	La transmisión de mensajes es fluida.						
17	La comunicación es ambigua.						
18	Se utiliza un lenguaje informal entre los colaboradores.						
19	La información otorgada por los superiores es de forma pública.						
20	Los resultados de los objetivos se dan a conocer en las fechas determinadas.						
21	Se informa de los problemas que acontece el área de forma inmediata.						
22	Pueden solicitar las reuniones con sus jefes frecuentemente.						
23	La comunicación es fluida y sincera.						
24	Existe seguridad de permanecer en tu puesto mientras se realce bien las funciones.						
25	Existe una buena escucha y dialogo de una forma respetuosa.						
26	Respeto las diversas opiniones, escucha y comprende.						
27	No existen las críticas por temas personales.						

Satisfacción Laboral						
N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Los objetivos se cumplen en equipo y no de manera individual.					
2	Todo el equipo está comprometido en desarrollar un trabajo de calidad.					
3	Todas las opiniones son tomadas en cuenta sin distinción de jerarquía.					
4	Se siente participe del éxito y fracasos que su área tenga.					
5	Las sugerencias en su trabajo son muy valoradas.					
6	Se permite la aplicación de estrategias con el fin de optimizar los objetivos.					
7	Se dan reconocimientos por el buen desempeño laboral.					
8	Los supervisores dan instrucciones claras y directas para los proyectos.					
9	Existe una retroalimentación continua.					
10	Se reconoce al trabajador cuando realiza una mejora a la empresa.					
11	Se felicitan en público al área que cumple el objetivo propuesto.					
12	El puesto que desempeño me proporciona prestigio laboral.					
13	El salario que ofrece la empresa es óptimo en comparación a la competencia.					
14	El salario percibido es justo con relación a las funciones realizadas.					
15	Estoy satisfecho con mi salario percibido.					
16	Tengo autonomía para organizar mi trabajo de la manera más conveniente.					

17	Tengo un alto grado de responsabilidad sobre las tareas asignadas.						
18	Realizo sugerencias para el buen funcionamiento de mi área desde mi punto de vista.						
19	Las herramientas tecnológicas están bien adaptadas para cada área.						
20	Los materiales de trabajo son proporcionados de manera indispensable.						
21	El buen orden de las instalaciones facilita la actividad laboral.						
22	La empresa tiene buenos convenios con en relación a planes de salud.						
23	Se realiza chequeos de salud ocupacional de forma gratuita y constante.						
24	Tiene alianzas con intuiciones educativas para sus trabajadores.						
25	Las instalaciones de mi centro de trabajo son seguras.						
26	Los trabajadores cuentan con los equipos de protección personal según el área lo requiera.						
27	Existen brigadistas capacitados de seguridad en la empresa.						

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la gestión y la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018? • ¿Cuál es la relación entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018? • ¿Cuál es la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018? 	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018. • Determinar la relación entre la información y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018. • Determinar la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018. 	<p>Hipótesis General: Existe relación altamente significativa entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>He1: Existe relación significativa entre la gestión y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.</p> <p>He2: Existe relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.</p> <p>He3: Existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en la empresa Parque del Recuerdo, Santiago de Surco – 2018.</p>	<p>Variable 1. Comunicación Organizacional Chiavenato (2009)</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión - Información - Confianza <p>Variable 2. Satisfacción Laboral Robbins y Judge (2013)</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Motivación • Condiciones 	<p>Tipo de investigación: No experimental, transversal</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo – correlacional</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁, Variable 1 O₂, Variable 2 r = relación entre las dos variables.</p> <p>Técnicas e instrumentos: <u>Encuesta</u></p>