



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA HÉROES DEL
PACÍFICO, SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA

VENERY KEREN ALVITREZ YARASCA
ORCID: 0000-0002-7468-501X

ASESOR

MAG. WILBER HUGO FLORES VILCA
ORCID: 0000-0002-7630-1059

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, AGOSTO DE 2019

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mi Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar. En segundo lugar, a mis padres, por sus consejos, comprensión y respaldo en todo momento. A mis hermanos Alex y Yerika, que más que hermanos son mis verdaderos amigos, les agradezco por el apoyo que recibo de ellos, porque sin su ayuda no seguiría en este camino. Agradecer a mi hijo Thiago Alessandro por ser mi fortaleza de vida.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, divino celestial que me ha guiado y ha puesto en mi camino a buenas personas que me han apoyado para lograr ser una profesional. A mis padres, porque gracias a su apoyo incondicional he logrado culminar mi carrera universitaria, y a la vez por ser la razón de mi vida, por sus consejos del día a día y porque son mi principal motivación de seguir adelante firme en este duro camino. A mis profesores de la universidad porque sin sus conocimientos prestados a mi persona no hubiera logrado culminar mi carrera universitaria satisfactoriamente. A mi asesor, por los consejos que recibo de él y por el apoyo que me da para poder realizar un buen trabajo, también, por los valores que me transmite día a día que son de vital ayuda pasar seguir mejorando como persona y profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación	17
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	18
1.4 Limitaciones de la investigación	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	21
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	27
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	38
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	41
3.2 Población y muestra	42
3.3 Hipótesis	42
3.4 Variables – Operacionalización	43
3.5 Métodos y técnicas de investigación	45
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	46
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	48
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	51
4.2 Resultados descriptivos de las variables	53
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	55
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	63
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	64
4.6 Procedimientos correlacionales	65

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	70
5.2	Conclusiones	70
5.3	Recomendaciones	71

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable comunicación organizacional
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral
Tabla 3	Validación del cuestionario comunicación organizacional
Tabla 4	Validación del cuestionario satisfacción laboral
Tabla 5	Análisis de fiabilidad para el cuestionario comunicación organizacional
Tabla 6	Análisis de fiabilidad para el cuestionario satisfacción laboral
Tabla 7	Análisis de frecuencia de la variable comunicación organizacional
Tabla 8	Análisis de frecuencia de la variable satisfacción laboral
Tabla 9	Frecuencias de nivel de percepción de la dimensión confianza
Tabla 10	Frecuencias del nivel de percepción de la dimensión coordinación
Tabla 11	Frecuencia del nivel de percepción de la dimensión trabajo en equipo
Tabla 12	Frecuencia de nivel de percepción de la dimensión motivación
Tabla 13	Frecuencia de nivel de percepción de la dimensión actitudes
Tabla 14	Frecuencia de nivel de percepción de la dimensión satisfacción
Tabla 15	Frecuencia de nivel de percepción de los sentimientos
Tabla 16	Frecuencia de nivel de percepción de dimensión relaciones interpersonales
Tabla 17	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral
Tabla 18	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk
Tabla 19	Resultados de correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral
Tabla 20	Resultados de correlación entre la comunicación organizacional y la actitud
Tabla 21	Resultados de correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción
Tabla 22	Resultados de correlación entre la comunicación organizacional y los sentimientos
Tabla 23	Resultados de correlación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Nivel de percepción de la variable comunicación organizacional
- Figura 2 Nivel de percepción de la variable satisfacción laboral
- Figura 3 Nivel de percepción de la dimensión confianza
- Figura 4 Nivel de percepción de la dimensión coordinación
- Figura 5 Nivel de percepción de la dimensión trabajo en equipo
- Figura 6 Nivel de percepción de la dimensión motivación
- Figura 7 Nivel de percepción de las actitudes
- Figura 8 Nivel de percepción de la dimensión satisfacción
- Figura 9 Nivel de percepción de la dimensión sentimientos
- Figura 10 Nivel de percepción de la dimensión relaciones interpersonales
- Figura 11 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA HÉROES DEL
PACÍFICO, SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2019**

VENERY KEREN ALVITREZ YARASCA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

Esta investigación se centra en los docentes de la Institución Educativa Héroes del Pacífico en el cual se detectó la problemática por los deficientes niveles de comunicación que conlleva a un bajo nivel de satisfacción laboral, esto permitió formular el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución educativa privada Héroes del Pacífico - San Juan de Miraflores? Respecto a la metodología, la investigación es de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 32 docentes de la Institución Educativa. La técnica aplicada en la investigación fueron las encuestas de dos cuestionarios de 24 ítems cada uno, dichos cuestionarios fueron validados por expertos. Asimismo, el resultado de confiabilidad del instrumento muestra un valor para la primera variable de 0,789 y para la segunda variable 0.790 que es considerado un nivel adecuado de confiabilidad. Los resultados evidencian un resultado de R de Pearson de 0,874 evidenciando un alto nivel de correlación entre las variables analizadas.

Palabras clave: comunicación organizacional, motivación, satisfacción laboral.

**ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND LABOR SATISFACTION IN THE
TEACHERS OF THE HÉROES DEL PACÍFICO PRIVATE EDUCATIONAL
INSTITUTION, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2019**

VENERY KEREN ALVITREZ YARASCA

UNIVERSIDAD AUTONÓMA DEL PERÚ

ABSTRACT

This research focuses on the teachers of the Héroes del Pacífico Educational Institution in which the problem was detected due to the poor levels of communication that leads to a low level of job satisfaction, this allowed to formulate the following problem: How is it developed organizational communication and job satisfaction in teachers of the Private Educational Institution Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019? Regarding the methodology, the research is of non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 32 teachers from the Educational Institution. The technique applied in the research was the surveys of two questionnaires of 24 items each, these questionnaires were validated by experts. Likewise, the reliability result of the instrument shows a value of 0.789 for the first variable and 0.790 for the second variable, which is considered an adequate level of reliability. The results show a Pearson's R result of 0.874, showing a high level of correlation between the variables analyzed.

Keywords: organizational communication, motivation, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores, 2019* analiza la situación problemática relacionada a la deficiente comunicación que se tiene en los niveles jerárquicos de la institución que viene trayendo como consecuencia que los niveles de satisfacción de los docentes no sea la adecuada evidenciándose en la baja calidad de enseñanza que se le viene brindado a los estudiando y que tiene como consecuencia en el descontento de los padres de familia.

El análisis de la realidad problemática de la institución permitió formular el siguiente problema ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019?

El objetivo que pretende alcanzar la investigación viene relacionada como determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores, 2019.

El supuesto de investigación va relacionado como le existencia de la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019.

La estructuración de la investigación viene desarrollada por cinco capítulos que permite una mejor explicación de la problemática tratada.

En el primer capítulo, se desarrolló el análisis de la realidad problemática donde se comprende los problemas y objetivos de investigación, la importancia del estudio y las dificultades encontradas en la realización del estudio.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico que da sustento a la investigación como los antecedentes de estudio, las propuestas teóricas y los conceptos desarrollados.

En el tercer capítulo, se desarrolla todo el marco metodológico explicando se el tipo, diseño, nivel y enfoque de investigación, así como las hipótesis, el cuadro de operacionalización de las variables, los instrumentos de recolección de datos y la descripción de los procesos estadísticos.

En el cuarto capítulo, se desarrolla los resultados estadísticos como sus interpretaciones, haciendo énfasis en los resultados estadísticos tanto descriptivos como inferenciales, la prueba de normalidad y las contrastaciones de hipótesis.

Finalmente, en el quinto capítulo se evidencia las discusiones de resultados, las conclusiones principales a las que llegó la investigación, así como las principales recomendaciones a brindar en la institución donde se desarrolló el estudio.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Más allá de la consideración que toman las organizaciones a nivel global la comunicación es importante para su funcionamiento; ya que, sin una adecuada comunicación se genera malos entendidos y conflictos, en algunas empresas existe una tendencia a no compartir, a no poder comunicarse, porque las personas tienen erróneamente la idea de que retener la información obtenida es poder; es así que ellos piensan que retenerla los mantiene en una posición superior y consideran que si comparten su información estarán en desventaja frente a los demás.

Algunas organizaciones presentan funciones de agrupamiento sobre las actividades con un fin común que es involucrar a todos los miembros de la organización enfocándolos siempre en los objetivos en común para el beneficio de todos. La comunicación es importante para la integración de los colaboradores y también para la empresa ya que genera una sana convivencia entre ellas y las entidades que constituyen su entorno de relación. Ya que esto es uno de los retos más grandes para empresas e instituciones que deben desarrollar sus actividades en el contexto de una sociedad en la que cada vez es más evidente la necesidad de apoyo por parte de quienes circundan a una organización porque como se sabe en una organización hay muchas personas que no siempre concuerdan con lo mismo y estas discrepancias llevan a un conflicto tal vez leve pero con el tiempo esto no solucionado genera una insatisfacción con los colaboradores de las organizaciones.

En el contexto internacional, de acuerdo con el informe que emitió Rojas (2016) en su estudio realizado menciona que miles de los trabajadores sufren un maltrato inhumano en las plantas de producción dado que no se encuentran satisfechos con la orden de colocarse pañales para así no interrumpir el proceso de producción. Este es un claro ejemplo de que esta empresa no está reconociendo el trabajo que están

realizando sus empleados, como también, no se dan cuenta del problema de salud que le están generando debido a que el trabajar de pie y con la restricción de la ingesta de líquidos ellos se sienten insatisfechos ocasionando problemas de salud.

Robbins (2004) indica:

Los factores que implican la caída reciente en la satisfacción laboral se deben a los esfuerzos de los patrones por aumentar la productividad con más cargas de trabajo para los empleados y a plazos más breves, se pide que sean más coherente con lo que encomiendan y los plazos que dan. (p. 148)

De acuerdo con el artículo de Cruz (2015) en su estudio realizado al Instituto Mexicano del seguro social nos informa que a causa de una deficiente comunicación en las indicaciones del programa de sustitución terapéutica se dejó de recibir tratamientos a los pacientes lo cual, genero una gran controversia debido a que eran indispensables para ellos ya que muchos tenían problema alérgicas, diabetes, hipertensión arterial, incluso algunos pacientes sufrían de esquizofrenia y cáncer. Este es un claro ejemplo que por una deficiente comunicación en una organización puede haber muchos problemas y que afectan no solo a esta sino a las personas que están dentro de ella en este caso la salud de los pacientes ya que se mostraron inseguros de lo que les podría haber pasado.

En el contexto nacional, de acuerdo con el informe que brinda Félix (2014) en su publicación nos informa acerca la insatisfacción laboral que se registra en la empresa que ofrece los beneficios del canal moderno en un nuevo formato, según esta publicación nos informa acerca de la insatisfacción laboral que reciben sus empleados debido a que colocan personal administrativo que no conocen absolutamente nada del trabajo, y que los explotan bajo el nombre de colaborador multifuncional, ya que exigen demasiado y siempre ven lo malo pero nunca reconocen

si es que realizan algo destacable o si son buenos trabajadores. Las administradoras y jefes zonales tienen complejo de superioridad, al parecer creen que tener un puesto mayor es indicativo para tratar mal a los colaboradores.

Lamentablemente si no tienes otra opción, trabajar acá al menos te da planilla, seguro, experiencia en la caja y servicio al cliente que te ayudará a conseguir un trabajo mejor. Este es un claro ejemplo de que las empresas como la citada no reconocen a su personal ni muestran la confianza a sus colaboradores como también no realizan un trabajo en equipo sino un trabajo individualizado según sus preferencias.

En el contexto local, según el periódico El Comercio (2014) en su publicación titulada insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa privada Metro de Lima, nos informa que tienen un alto número de horas trabajando y como consecuencia de esto es que se crea un ambiente deficiente teniendo niveles negativos logrando así un nivel de insatisfacción laboral bajo, a su vez afecta la productividad y la comunicación entre ellos ya que al sentirse cansados y desmotivados no pueden tener un buen clima laboral dentro de ella.

Es por lo que las variables a estudiar son importantes para el desarrollo de las organizaciones, en el sentido, que los miembros o colaboradores tienen que entender que la comunicación es fundamental para el correcto desarrollo de sus funciones incidiendo significativamente en los niveles de satisfacción que tienen al laborar en la empresa.

Finalmente, la Institución Educativa Héroes del Pacífico es una empresa dedicada a la enseñanza y empeñada en buscar la mejora continua de su enseñanza así como desarrollar profesionalmente a los docentes; sin embargo, se ha observado que uno de sus principales problemas es la deficiencia en la comunicación

organizacional entre docentes, debido a que en muchas oportunidades no tienen la confianza de expresar lo que sienten, ya sea por el temor que tienen y es por esto que no informan de los problemas que suceden tampoco de los problemas que ellos mismos causan. Es por esto, que los problemas que suceden en muchas ocasiones son por la falta de coordinación entre los colaboradores debido a que ellos toman decisiones individualmente y no consultan a sus compañeros.

En otras ocasiones, se muestran insatisfechos de realizar lo que le encarga ya que no se le brinda la información completa y necesaria para que ellos puedan realizarla de manera óptima. Es por lo que, cuando cometen errores no asumen su responsabilidad y no logran solucionarlo trayendo consigo más problemas. Y la manera que toman para poder solucionar este inconveniente es comunicando directamente a sus superiores y es quien logra solucionar el conflicto, pero se crea un mal clima laboral entre ellos.

Como resultado de no realizar el trabajo adecuadamente, e incumplir con lo establecido por los errores que se cometieron los colaboradores ya no se encuentran con ánimo para seguir con sus funciones, y esto es debido a que todo esfuerzo requiere de una dificultad en el desempeño de ellos ya que, si no se obtiene buenos resultados, esto conlleva a que tengan actitudes negativas como la falta de compromiso y la identificación con su trabajo.

Como se sabe en estas situaciones el clima en la organización no es favorable debido a que para toda empresa es de suma importancia que haya un buen clima laboral entre sus colaboradores para que esto conlleva a un buen desempeño, de lo contrario ellos no lograrán desempeñarse correctamente, por ende, no sería productivo para la empresa. De todo lo expuesto anteriormente, se concluye que si no hay una adecuada comunicación entre los colaboradores se genera muchos

conflictos entre ellos ya sea basada en la confianza que deben tener, tanto como la coordinación en el trabajo en equipo para que puedan realizar sus labores manera óptima, como también la motivación para que ellos se encuentren satisfechos logrando sus propios objetivos a través de su buen desempeño y esfuerzo.

Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la actitud en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019?

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019?

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el sentimiento en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019?

¿Cuál es la relación la relación la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Esta investigación busca dar una solución a los problemas suscitados en la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico este desarrollo de la presente investigación se justifica ampliamente ya que nace a partir de la observación en la

institución en la cual se observó que existe una deficiencia en la comunicación organizacional y una insatisfacción laboral en sus colaboradores, es por lo que se estableció trabajar con estas variables. Además de incorporar una cultura de valores, como también, informarles acerca la confianza que debe existir entre ellos para poder comunicarse evitando malentendidos y motivación requeridas con el fin de conseguir un acuerdo mutuo entre colaboradores y directores, para que el desempeño y esfuerzo concuerde con los resultados obtenidos.

Justificación teórica. La investigación se justifica pues aporta un enfoque teórico real ya que pretende realizar una propuesta teórica basada en el autor Ansedo (2010), por ser una teoría vigente, esto ayuda a saber de qué manera se desarrolla la comunicación organizacional dentro de una organización.

Justificación práctica. Desde esta perspectiva se busca soluciones a partir de los resultados de correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes, dichos resultados permiten formular recomendaciones importantes que ayuden a la institución a implementar soluciones viables a los problemas observados.

Justificación metodológica. Desde esta perspectiva se propone a la comunicación académica dos cuestionarios válidos y confiables que permitan un recojo de datos adecuados que permitan medir las variables consideradas en el estudio.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la actitud en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019.

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019.

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el sentimiento en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019.

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía que presenta es escasa, debido a que no se han encontrado investigaciones que analicen simultáneamente las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral.

Limitación teórica

Una de las principales limitaciones de esta investigación fue la ausencia de investigaciones relacionadas al tema comunicación organizacional y a la vez al rubro de la empresa.

Limitación económica

El limitado financiamiento económico para adquisición de material bibliográfico.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Balarezo (2014) en su tesis titulada *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* se realizó con la finalidad de obtener el título de ingeniero de empresas, el objetivo de la investigación es analizar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa. Asimismo, su diseño no experimental de nivel correlacional desarrollada en una muestra de 30 personas de la empresa. A continuación, se menciona las principales conclusiones:

Muchas que debe existir una correlación entre las variables ya que son indispensables para todo lugar de trabajo, en la empresa nos indican que existen falencias en la comunicación y esto está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización y debido a esto se está presentando bajas en la productividad como también, actitudes negativas en los colaboradores y esto está conllevando a que la empresa tengas bajas económicas dentro de ella.

Asimismo, indica que la comunicación organizacional interna de la empresa no está cumpliendo correctamente las funciones que deberían, como es generar identificación institucional por parte de los colaboradores hacia la empresa y a la vez no están fortaleciendo las relaciones interpersonales entre ellos mismos, es por este motivo también que si los colaboradores no se sienten satisfechos dentro de la organización se están retirando de ella y eso no es beneficioso para la empresa.

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* se elaboró con la finalidad de optar el título de ingeniero, respecto a la metodología, la investigación es de diseño descriptivo

transversal en una muestra de 176 colaboradores. A continuación, se menciona las principales conclusiones:

Los resultados mencionan que existe una relación significativa entre la comunicación en la empresa y el compromiso que presentan los colaboradores; es por lo que se deduce que a una mayor comunicación entre los colaboradores existirá un compromiso con la empresa y esto ayudará a que haya una mejor identificación con la organización. Cabe mencionar que de acuerdo con las otras variables estudiadas en esta tesis también son influyen a que exista una mayor identificación con la empresa; sin embargo, las variables comunicación y compromiso aportan considerablemente al buen clima laboral.

Hernández (2014) en su tesis *Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas del Lidotel Hotel Boutique Caracas*, el objetivo del estudio fue analizar en qué medida la comunicación organizacional favorece los niveles de satisfacción laboral de sus colaboradores. Asimismo, metodológicamente la investigación fue descriptiva y de nivel correlacional, desarrollada en una muestra de 26 empleados. A continuación, se menciona las principales conclusiones:

La gerencia y los colaboradores no existe una comunicación adecuada y esto trae consigo que no haya un servicio de calidad. Debido a que el auxiliar administrativo que estudio este caso encontró una falta de comunicación entre los cargos ya mencionados y evaluó que debido a una mala comunicación entre el personal estaban teniendo clientes insatisfechos.

Morales y Tirapé (2012) en su tesis titulada *Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aerostar S.A.*, desarrollada en la Universidad Estatal del Milagro para obtener el título de ingeniería en contaduría

pública y auditoria, con el objetivo de estudiar los factores que influyen en la presencia de un clima organizacional inadecuado y la presencia de insatisfacción de los trabajadores. El diseño de esta investigación fue descriptivo y explicativo con un diseño no experimental y fue realizada a un muestreo de 31 trabajadores y 15 clientes. A continuación, se menciona las principales conclusiones:

En esta investigación se encontró una insatisfacción de los colaboradores y su incidencia en el desarrollo de un clima organizacional desfavorable dentro de la empresa. El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se demostró que es muy bajo y esto conlleva a un mal clima laboral. Debido a este nivel bajo de la variable se ha detectado que acarrea una falta de autonomía y una pobre cohesión existente entre los colaboradores, una falta de igualdad entre los subordinados y los de cargos superiores, como también la falta de reconocimiento como una necesidad primordial de todo ser humano. Debido a todas estas observaciones presentadas los clientes han valorado la atención y la consideraron deficiente en su mayoría.

Antecedentes nacionales

Isla (2018) en su tesis titulada *Análisis de la comunicación interna de la empresa Dismarcinco S.R. L sucursal Bagua Grande*, desarrollada con objetivo de obtener el título de licenciado en comunicación; por otro lado, la finalidad del estudio fue analizar la comunicación interna de la empresa. Respecto a la metodología, el diseño fue descriptivo y desarrollada en una muestra de tipo no probabilístico ya que se eligieron los datos más relevantes. A continuación, se menciona las principales conclusiones:

El flujo de información de la empresa es descendente. Esto es debido a que los subordinados quienes, desde un inicio, se dirigen a sus colaboradores durante el momento de inducción, es decir en el momento que se dan las instrucciones del

trabajo a realizar, los pasos a seguir, y se mencionan las reglas. Se dan a conocer cada procedimiento no los valoran ya que al momento de las tomas de decisiones ellos no son considerados y esto genera a que ellos se sientan insatisfechos y generen un mal clima laboral.

Alva y Juárez (2014) en su tesis titulada *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014*, realizada en la Universidad Antenor Orrego para conseguir el título de licenciado en la carrera de administración; en ese sentido, el objetivo de la investigación fue establecer la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad. Según el estudio realizado el diseño es no experimental, considerando una muestra de 80 individuos. A continuación, se menciona las principales conclusiones:

La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa ya que nos indica un nivel medio con relación a la primera variable, es por este motivo que índice de manera notable en la productividad de los colaboradores de la empresa.

Por otro lado, también se concluye que la empresa no tiene políticas de capacitación para el desarrollo de sus colaboradores, es por este motivo que se pudo observar que los trabajadores presentan tiene pocas aptitudes para desarrollar sus funciones ya que no se encuentran conformes con el trato recibido dentro de ella.

Cabrera (2017) en su tesis titulada *La comunicación organizacional interna y su relación con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca*", la finalidad del estudio fue para optar el grado académico de magister en ciencias, en este trabajo de investigación el objetivo fue analizar la forma en que la comunicación organizacional interna incide en el clima laboral. Según este estudio

el tipo de investigación es correlacional y fue realizada a una muestra de 110 trabajadores administrativos de la universidad. A continuación, se menciona las principales conclusiones:

Se ha detectado que la comunicación es baja debido a que muchas veces no le toman importancia a este tema, una de las mayores falencias en las instituciones estatales es considerar que la información que le brindar no es primordial y no debe ser transmitida, es por este motivo que cada superior cuando comunicada a su inferior este no informa a todos sus inferiores y esta información brindada solo a algunos genera fastidio entre sus colegas ya que se sienten excluidos de las responsabilidades a realizar, es por este motivo que se sugiere que la comunicación sea la más efectiva posible para que se mejore el clima en la organización.

En esta investigación presentada nos indica que existe una correlación significativa entre las dos variables a estudiar, es por este motivo que es necesario implementar estrategias para que exista una comunicación efectiva cuya finalidad sea fortalecer la primera variable comunicación organizacional y segunda variable el clima organizacional. Ya que según los encuestados el clima organizacional de la universidad se encuentra en un término medio y con respecto a la primera variable también se encuentra en un término medio.

Antecedentes locales

Santiago (2016) en su tesis titulada *Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente a nivel de la Red 09 – Ugel 05 el Agustino, 2016*, desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de magister en administración de la educación, la investigación presentada tuvo como objetivo analizar la relación existente entre la comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente en la institución ya mencionada. El estudio considera un diseño descriptivo

correlacional realizada con una muestra de 140 docentes. A continuación, se menciona las principales conclusiones:

Según el estudio realizado dentro de la institución la comunicación es baja debido a que no existe una buena comunicación entre docentes esto genera que haya una insatisfacción laboral debido a los malentendidos suscitados.

Se concluye, que existe una relación significativa entre las variables comunicación asertiva y satisfacción laboral del 97% lo cual nos lleva a la conclusión que los problemas suscitados en la institución si estaban presentes y esto traía consigo insatisfacción laboral lo cual generaba un mal clima laboral de los docentes.

Bermeo (2017) en su investigación *La comunicación interna de la Municipalidad de Surco y el liderazgo organizacional*, la finalidad del estudio fue la obtención del título profesional de licenciado en ciencias de la comunicación, la investigación tiene como objetivo identificar como la comunicación interna se relaciona en el liderazgo organizacional. El diseño del estudio es descriptivo explicativo realizada a 50 colaboradores. A continuación, se menciona las principales conclusiones:

Luego de estudiar a detalle la tesis, se indica que la comunicación no es un fin en sí mismo, sino que se debe alinear con los objetivos de cada empresa ya sea como una herramienta de cambio o refuerzo de los puntos de vista de cada organización. Es por eso que se dice que la comunicación en una empresa es el eje primordial para que la empresa tenga prosperidad es por este motivo que se puede observar que esto no hay en la municipalidad.

Se demuestra que existe una relación significativa del 79,61% entre la variable comunicación interna y la variable el liderazgo organizacional lo que indica que el nivel de relación es alto entre las variables ya mencionadas. Estos resultados obtenidos

nos permiten determinar que el proceso de contrastar la hipótesis general ya que se demuestra que la comunicación interna en la Municipalidad de Surco se relaciona con el liderazgo organizacional.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable comunicación organizacional

2.2.1.1. Definición de la variable comunicación organizacional.

Ansede (2010) define: “La comunicación organizacional se transmite de manera diádica o seriada. El proceso abarca, pues, las interacciones cara a cara de dos sujetos, así como las cadenas formadas por la adición de varias interacciones” (p. 8).

Por otro lado, Collado (1991) indica: “La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuados por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros a través del uso de medios de comunicación para mantener integrados y motivados” (p. 32).

La comunicación organizacional se transmite entre las personas ya que son un grupo actividades que se efectúan en las empresas y que involucran a los colaboradores de diferentes niveles jerárquicos de manera positiva creando una brecha importante entre los colaboradores y como empresa se sienta parte de ella.

2.2.1.2. Importancia de la comunicación organizacional.

Ansede (2010) afirma:

Una buena comunicación interna en el trabajo es vital, ya que así los empleados se encuentran informados, escuchados y valorados al poder brindar sus opiniones y sugerencias. Es así como se logra un mayor compromiso de los colaboradores hacia la empresa, convirtiéndose así en una

acción clave para retener a los mejores talentos de cada organización y optimizar la productividad. (p. 19)

En el caso de una institución educativa es de vital importancia ya que la falta de coordinación, motivación, trabajo en equipo y confianza entre ellos está ocasionando problemas consecutivamente. Es por lo que se dice que para que los colaboradores de la organización estén mucho más aliados, deben estar comprometidos con su labor.

Es muy importante que los colaboradores estén enfocados en los objetivos de la organización, es por eso, que una comunicación adecuada, fluida e integradora es una de las herramientas que los gerentes deben considerar más importantes para el funcionamiento adecuado de las organizaciones.

La comunicación organizacional, es tener una buena relación entre los colaboradores, ya sea para conocer sus virtudes, talentos, dificultades, etcétera. Si existe comunicación las informaciones y comunicaciones dentro de las organizaciones se realizan de una manera adecuada.

2.2.1.3. Características de la comunicación organizacional.

Según, Collado (1991) las características más preponderantes de una comunicación organizacional optima son las siguientes:

La importancia de la dimensión humana en la comunicación, las prácticas de relaciones humanas favorecen la expresión de los sentimientos, el objetivo es facilitar las comunicaciones, hay un reconocimiento de la importancia de la comunicación informal como factor de cooperación a todos los niveles, la comunicación no es sólo funcional, sino también relacional y la conciencia de la importancia de la comunicación interna comienza a desarrollarse. (p. 46)

2.2.1.4. Teorías de la comunicación organizacional.

En la actualidad, el tema de la comunicación organizacional en la empresa es considerado uno de los pilares que marcan muy notablemente la diferencia, entre el éxito o el fracaso.

Teoría de las relaciones humanas.

Mayo (1943) en su teoría de las relaciones humanas explica que las principales consideraciones en las relaciones entre las personas son las siguientes:

- El trabajo es una cuestión social, pues involucra una interacción continua entre las personas que las comprende, razón por la cual, se debe considerar crear condiciones adecuadas para su desarrollo.
- El integrante de un equipo debe ser considerado como un miembro social importante dentro de la organización.
- La administración debe crear políticas para comprender y comunicar adecuadamente a sus colaboradores de manera que la información fluya de manera adecuada.
- Las personas son motivadas por el cumplimiento de sus necesidades; en ese sentido, se debe considerar una remuneración adecuada a las funciones que realiza.

Las dimensiones que este autor considera para una comunicación adecuada dentro de las organizaciones son:

Dimensión confianza.

Ansede (2010) indica:

Hoy en día la competitividad es un rasgo de la personalidad potenciado, de forma explícita o implícita, en muchas organizaciones. Este hecho alienta la desconfianza y la rivalidad y fomenta que los sujetos tiendan a no compartir

información. Muchas personas que poseen determinados datos los utilizan en beneficio propio como un instrumento para alcanzar prestigio y/o poder. A menudo esta manera de actuar incide negativamente en la consecución de los resultados globales que persigue la entidad. (p. 11)

Por otro lado, Coleman (1990) afirma: “Un estado que involucra expectativas de confianza positiva acerca de los motivos de otros, hacia situaciones que conllevan riesgo para uno mismo” (p. 6).

Dimensión coordinación.

Ansele (2010) indica: “La coordinación de tareas se puede evidenciar cuando los líderes de cada área realizan reuniones cada cierto tiempo para decidir cómo mejorarán cada una de sus áreas para lograr los objetivos en común que tiene la empresa” (p. 10).

Por otro lado, Stoner et al. (2010) afirman: “La coordinación es el proceso de integrar los objetivos y actividades de unidades independientes (departamentos o áreas funcionales), a fin de conseguir eficientemente los fines, objetivos y metas organizacionales” (p. 16).

Dimensión trabajo en equipo.

Ansele (2010) define:

Los sujetos se enfrentan con notables dificultades para alcanzar una percepción globalizada de la realidad. Tal circunstancia afecta muy seriamente a la actividad comunicativa, pues los componentes de un área funcional suelen tener problemas para entender, en toda su dimensión, la realidad de otras áreas de trabajo, cuyos componentes, a su vez, no los comprenden a ellos. En consecuencia, las brechas en la comunicación del personal de departamentos distintos son un hecho cotidiano. Todo ello puede desencadenar continuas

discusiones entre los miembros de estos departamentos, lógicamente esto no conlleva a un buen trabajo en equipo. (p. 14)

Dimensión motivación.

Ansede (2010) sostiene:

Los directivos creen que poseyendo el dominio informativo se controla mejor la conducta de las bases y, por lo tanto, si aumenta la comunicación horizontal, su poder puede verse mermado. Otra cuestión totalmente distinta es la ausencia total de control sobre las redes horizontales, pues si los cuadros medios de una organización tuvieran la posibilidad de comunicarse en cualquier momento, sobre cualquier temática y tomar decisiones a su libre albedrío, entonces las funciones de la jerarquía podrían verse afectadas de forma negativa. (p. 11)

Por otro lado, Chiavenato (2006) afirma:

La motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivara o no al individuo. (p. 201)

2.2.2. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición de la variable satisfacción laboral.

Robbins y Judge (2009) definen:

El término satisfacción en el trabajo como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de

las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables. (p. 79)

Bedodo y Giglio (2006) señalan: “Representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben” (p. 6).

2.2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral.

Robbins y Judge (2009) consideran que un trabajador debe sentirse satisfecho laborando para una organización, en ese sentido, esta variable es importante por las siguientes razones:

- Satisfacción y desempeño en el trabajo. Los trabajadores que muestran o manifiestan felicidad con su desempeño y a la vez entusiasmo resultan ser más productivos y eficaces que los trabajadores que se muestran de manera contraria ya que ellos se sienten insatisfechos y muestran un bajo rendimiento.
- Satisfacción y comportamiento responsable. Los colaboradores que tienen altos niveles de satisfacción laboral se muestran de mejor ánimo ya que siempre buscan ser competitivos y suelen realizar la funciones que se le encarga. Cabe resaltar que los trabajadores que se encuentran satisfechos logran cumplir sus objetivos de manera efectiva, logrando así ser eficientes aportando mucho más de sus propias expectativas; ya que actúan por su propio placer y no solo por obligación, siendo así muy beneficioso para la empresa tanto como para ellos.
- Satisfacción del cliente en el trabajo. Los trabajadores que frecuentemente están en contacto con los clientes tienen que desarrollar aptitudes de satisfacción para una correcta interacción con el cliente. Por lo tanto, la

administración de estas organizaciones de servicio solo debe complacer a dichos clientes para que así no traiga consigo problemas en la organización.

En muchas ocasiones, el trato que reciba el cliente traerá consigo la fidelización de este y esto es debido a que si el colaborador este satisfecho. Es porque mientras un colaborador se encuentre satisfecho la probabilidad de que renuncie a su trabajo, por este motivo no habrá rotación de personal a cada momento y los clientes siempre verán caras conocidas y sentirán confianza con un servicio excepcional.

La satisfacción en el trabajo y el ausentismo.

Los trabajadores que se sientan insatisfechos laboralmente es más probable que dejen sus trabajos ya que como se sabe existen otros factores que influyen para que cambien de opción de manera fácil.

Cada vez que un trabajador no se sienta cómodo en su lugar de trabajo es más probable que renuncie debido a que si existe también una falta de trabajo en equipo, falta de confianza y que no exista motivación esto causará que el trabajador se siente incómodo en su puesto de trabajo y se le haga más fácil salir del lugar que solucionar el problema.

Suele suceder que las personas que no se acostumbren de manera inmediata en su lugar de trabajo se retiren; ocasionando a la empresa una pérdida de tiempo ya que explicarle a la otra persona nueva la misma rutina que debe seguir es muy repetitivo.

Satisfacción del trabajador y su rotación.

Existen muchos factores que hacen que las personas opten por la decisión de renunciar a su puesto de trabajo que desempeña diariamente, ya que las condiciones en el mercado laboral tienen un nivel alto y ya no solo buscan que sean practicantes

si no que hayan ejercido una carrera es porque se espera expectativas muy altas y que tengan un tiempo aproximado de cinco años laborando.

En muchas organizaciones realizan actividades para que los trabajadores demuestren su nivel de desempeño y en muchas ocasiones su nivel de desempeño es paupérrimo; y esto no cambiar si la empresa no hace nada para que esto cambie sino hacen que el trabajador con nivel de desempeño bajo renuncie de manera definitiva.

2.2.2.3. Características de la variable satisfacción laboral.

Para poder lograr un educado nivel de satisfacción laboral, no solo es observar los aspectos personales de los trabajadores que puedan afectarlos, sino también es identificar las características asociadas directamente al trabajo.

Robbins y Judge (2009) refiere ciertas características de la satisfacción laboral, las que menciona las siguientes como las más importantes:

Trabajo mentalmente desafiante.

Los colaboradores siempre prefieren que sus trabajos sean la oportunidad de poder usar sus habilidades y que puedan realizar las tareas con total libertad y a la vez puedan recibir una retroalimentación de cómo se están desempeñando ya que esto generaría que su puesto sea mentalmente desafiante.

Es por lo que los trabajos que muestran poco desafío son aburridos y no les genera que sea un reto y por el contrario le genera frustración y sensación de fracaso.

Recompensas justas.

Los colaboradores quieren salarios y políticas de ascensos justos, y que se muestren acorde a sus expectativas. Cuando el salario se muestra como justo con base en la demanda de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los niveles de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Se observa que en varias

ocasiones los colaboradores reciben un menor salario a cambio de trabajar en su área que mejor le gusta o también trabajando menos horas. Como resultado de esta actividad no solo se trata de la cantidad que se recibe por el trabajo realizado sino por la percepción de justicia que tiene el colaborador.

Condiciones favorables de trabajo.

A los colaboradores les interesa más su ambiente de trabajo ya sea tanto el bienestar personal como la facilidad de realizar un buen trabajo. Según algunos estudios se demuestra que los colaboradores prefieren ambientes físicos que no muestren ningún peligro y que no sean incómodos. Muchos de ellos prefieren estar cerca de casa, como también estar en buenas instalaciones ya sean modernas y con un buen equipamiento.

Compañeros que brindan apoyo.

El compañerismo en una organización es muy indispensable ya que el trabajo conjuntamente requiere de ellos ya que es una actividad que cubre las necesidades de interacción con los miembros de la organización y si no existiera una buena relación no habría un excelente desarrollo y traería consecuencias.

Se sabe que no es fácil ya que todos los miembros de la organización no tienen el mismo carácter y temperamento, pero está en ellos que sean líderes y jefes tolerantes más que líderes indiferente, autoritario e intolerante.

2.2.2.4. Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores.

Existen 4 factores importantes que favorecen al desarrollo de la satisfacción y son los siguientes:

Labor que plantee retos mentales.

Muchas veces lo que se necesita para que un colaborador se desempeñe y demuestre sus habilidades es que tengas retos mentales ya que con esto ellos se

motivan y generan aptitudes positivas, un trabajo con funciones distintas, donde ellos puedan desarrollarse de forma autónoma, así mismo; los trabajadores buscaran nuevas oportunidades y no lo repetitivo.

Recompensas equitativas.

Para que un colaborador se sienta satisfecho en su lugar de trabajo no solo es el salario que recibe sino, también como sean tratados dentro de ello, es así como ellos pueden sentirse satisfechos o insatisfechos, por eso es importante que cuando ellos logren algún objetivo sean recompensados de manera económicamente o mediante reconocimientos públicos frente a los demás.

Condiciones apropiadas de trabajo.

Los colaboradores se sentirán a gusto si se encuentran en algún lugar que le pueda brindar comodidad, e instalaciones cómodas que les brinde seguridad para que no puedan correr riesgos dentro de ella. El ambiente laboral favorece que los empleados se sientan cómodos en su lugar de trabajo y también ayuda a que ellos puedan desarrollarse de manera eficiente.

Compañeros colaboradores.

Cada vez que en un lugar de trabajo exista interacción social de manera eficiente es favorable para la misma ya que lo conforman personas amigables y solidarias, que demuestran empatía por ellos y esto conlleva a que dentro de la empresa haya un buen clima laboral y un nivel alto de satisfacción laboral.

2.2.2.5. Teoría de la motivación humana por Maslow.

La pirámide de Maslow o también llamada jerarquía de las necesidades humanas describe los niveles en los cuales se debe priorizar para que los colaboradores se sientan satisfechos y puedan desenvolverse adecuadamente en el desarrollo de sus tareas personales como profesionales.

Según esta teoría, Maslow nos muestra que las motivaciones tienen un orden jerárquico, ya que mediante la pirámide se evidencia las fases por las que pasa cada motivación ya sea por lo más básicos hasta lo más complejo, tal como lo menciona también nos indica cuando aparece y porque se desarrolla.

Chiavenato (2006) indica: “La motivación es el comportamiento de la persona causado por sus necesidades internas, la cual busca satisfacer dichas necesidades. Al satisfacer una necesidad, aparece otra en su lugar, y así continua indefinidamente” (p. 101).

Como se observa en la parte baja de la pirámide se encuentra las necesidades prioritarias y básicas de todo ser humano, como lo es alimentarse o respirar ya sea cuando rellenemos ese espacio solo así podremos subir de nivel y es así como vamos subiendo de nivel hasta llegar a la parte superior las que tienen menos prioridad.

A. Necesidades básicas o fisiológicas.

Según Maslow nos indica que en esta primera etapa las personas buscan satisfacer sus necesidades básicas para el sostenimiento de la vida humana es por esta razón que si no se satisface el alimento, sueño, el cansancio, el abrigo etcétera. Ya que estas necesidades son prioritarias para la supervivencia de las personas y no se satisfacen otras necesidades no motivaran a las personas.

B. Necesidades de seguridad.

En esta etapa lo que se busca es la seguridad, y es también importante debido a que se busca la protección de cualquier situación que presente peligro para él como es la pérdida de la vivienda o la del trabajo. Cuando la necesidad sea cubierta, es ahí que se crea la satisfacción de las personas, como consecuencia de ello la interactúa con el miedo que pueden tener las personas, afectando el control de sus vidas y la incertidumbre de lo que sucederá en el futuro.

C. Necesidades afiliación o de aceptación.

Estas necesidades de afiliación o de aceptación, están relacionadas con la vida del ser humano, debido a que las personas son seres sociales y ellos necesitan ser aceptados por otras personas, es por esta razón que si se observará una mejora en cada una de ellas con la aceptación.

D. Necesidades de autoestima.

Las necesidades de autoestima también son conocidas como necesidades de reconocimiento y estima, es por esta razón, que los individuos buscan ser aceptados por el resto.

E. Necesidades autorrealización.

En este último nivel, se muestra algo muy diferente ya que Maslow utilizó este nivel como la necesidad psicológica más elevada del ser humano, dado que se encuentra en la cima de todas las jerarquías y es debido a su justificación de ser lo que uno es capaz de ser, es decir, maximizar el potencial de uno mismo.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Actitudes

La actitud es el comportamiento que emplea un individuo para hacer los labores. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de carácter, por tanto, secundario

Motivación

La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones.

Sentimientos

Los sentimientos están vinculados a la dinámica cerebral y determinan cómo una persona reacciona ante distintos eventos. Se trata de impulsos de la sensibilidad hacia aquello imaginado como positivo o negativo. En otras palabras, los sentimientos son emociones conceptualizadas que determinan el estado de ánimo.

Relaciones interpersonales

Son las asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Este trabajo pertenece a la investigación descriptiva de nivel correlacional, ya que solo describe los hechos que se han observado y se analiza las posibles relaciones dentro de su contexto real.

Al respecto, Hernández et al. (2010) sostiene: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis” (p. 60).

Por otro lado, Hernández et al. (2010) dicen: “Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación” (p. 63).

Diseño de investigación

Hernández et al. (2010) sostienen: “Los estudios no experimentales, son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

De acuerdo con el autor, la investigación es de tipo no experimental ya que no existe manipulación de las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral ya que solo observamos y luego la analizamos.

Según Hernández et al. (2010) indican: “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. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 151).

En definitiva, el estudio es de corte transversal porque la recolección de datos se realizó el estudio en un momento único; es decir, los datos se recogieron una sola a cada unidad de análisis.

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio está conformada por los 32 docentes de la Institución Educativa Héroes del Pacífico del distrito de San Juan de Miraflores. Al respecto, Bernal (2016) afirma: “Para definir una adecuada población es fundamental utilizar términos como: elementos o individuos a los cuales hace referencia la investigación con características parecidas, unidades de muestreo, alcance y tiempo” (p. 160).

Muestra

La muestra de la investigación está conformada por 32 docentes que laboran en la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico de San Juan de Miraflores.

En ese sentido, Hernández et al. (2010) sostiene: “Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (p. 173). Así mismo el autor nos indica que la muestra es de tipo no probabilística, ya que no todos los miembros de la población tienen la misma oportunidad de ser incluido en la muestra.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la comunicación organizacional y la actitud en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.

Existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.

Existe relación entre la comunicación organizacional y el sentimiento en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.

Existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Respecto a la variable, Hernández et al. (2010) sostienen: “La variable pueden ser seres vivos, objetos, hechos o fenómenos; los cuales se pueden medir, estudiar u observar” (p. 93).

Del mismo modo, la operacionalización según Pino (2018) sostiene: “La operacionalización es la descomposición de la macro variable en una micro variable” (p. 198).

Definición conceptual de la variable comunicación organizacional

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

Definición operacional de la variable comunicación organizacional

Respecto a la operacionalización de la comunicación organizacional, se puede decir que se desagregó en 4 dimensiones y 12 indicadores que en su conjunto permitieron conformar un cuestionario de 24 ítems que se miden a una escala de Likert con 5 alternativas de respuesta.

Tabla 1*Operacionalización de la variable comunicación organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Confianza	- Sugerencia	Del 1 al 6	1. Nunca	Deficiente
	- Veracidad			
	- Sinceridad			
Coordinación	- Integración	Del 7 al 12	2. Casi nunca	[24 - 56)
	- Participación			
	- Compañerismo			
Trabajo en equipo	- Tarea	Del 13 al 18	3. A veces	Medianamente eficiente
	- Socio efectivo			
	- Interacción			
Motivación	- Económica	Del 19 al 24	4. Casi siempre	[57 - 88)
	- Capacitación			
	- Valoración			
			5. Siempre	[89 - 120)

Definición conceptual de la variable satisfacción laboral

Robbins (2004) sostiene:

La satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. (p. 79)

Definición operacional de la variable satisfacción laboral

Respecto a la operacionalización de la satisfacción laboral, se puede decir que se desagregó en 4 dimensiones y 12 indicadores que en su conjunto permitieron conformar un cuestionario de 24 ítems que se miden a una escala de Likert con 5 alternativas de respuesta.

Tabla 2*Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Actitud	- Compromiso Organizacional	Del 1 al 6		Baja
	- Involucramiento			[24 - 56)
Satisfacción	- Habilidades y capacidades.	Del 7 al 12	1. Nunca	Regular
	- Equidad		2. Casi nunca	[57 - 88)
Sentimientos	- Realización Personal	Del 13 al 18	3. A veces	Alta
	- Empatía		4. Casi siempre	[89 - 120)
Relaciones interpersonales	- Intercambio de Información	Del 19 al 24	5. Siempre	
	- Buenas Relaciones			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

Pino (2018) sostiene: “Es aquel método que hace uso de los números para examinar datos o información. Es uno de los métodos utilizados por la ciencia. La matemática, la información y las estadísticas son las principales herramientas” (p. 204). De acuerdo con el autor, la investigación se desarrolla con el método cuantitativo, porque se utilizó la estadística para probar la hipótesis del estudio.

Técnica de investigación

La investigación se desarrolló con la técnica de la encuesta que consideró una recolección de datos adecuada. En ese sentido, Carrasco (2007) definió a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y

recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Hernández et al. (2010) sostiene: “Tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217).

Según lo descrito por el autor, esta investigación usa el cuestionario debido a que es un instrumento que permite obtener información predefinidas y previamente planificadas. En ese contexto, se desarrollaron dos cuestionarios que pasaron por procesos de validez y confiabilidad.

Instrumento I: Ficha técnica del cuestionario de comunicación organizacional

Nombre	: Cuestionario de comunicación organizacional.
Autor	: Venery Keren Alvitrez Yarasca.
Procedencia	: Perú.
Administración	: Individual.
Duración	: Sin límite de tiempo.
Aplicación	: Docentes de la I.E. Privada Héroes del Pacífico.

Descripción

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la comunicación organizacional dentro de la Institución Educativa Héroes del Pacífico como son confianza, coordinación, trabajo en equipo, motivación. Dicho cuestionario permite obtener un puntaje máximo de 120.

Normas de aplicación

Este cuestionario se puede aplicar de manera individual como grupal, dependiendo de las condiciones que se presenten; asimismo, cada proposición tiene

5 alternativas para que las unidades consideradas en el análisis puedan expresar su percepción respecto a lo que se quiere medir.

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

Normas de calificación

La calificación de la prueba se realiza considerando las sumas parciales por dimensiones, así como la suma total de las proposiciones que se considera en la prueba; estos resultados se colocan una tabla de baremos para determinar sus tres niveles de análisis.

Instrumento II: Ficha técnica del cuestionario de satisfacción laboral

Nombre	: Cuestionario de satisfacción laboral.
Autor	: Venery Keren Alvitrez Yarasca.
Procedencia	: Perú.
Administración	: Individual.
Duración	: Sin límite de tiempo.
Aplicación	: Docentes de la I.E. Privada Héroes del Pacífico.

Descripción

El cuestionario es un instrumento elaborado con la finalidad de medir las cuatro dimensiones de la satisfacción laboral dentro de la Institución Educativa Héroes del Pacífico como son: actitud, reconocimiento, sentimientos y relaciones interpersonales. La cual consta de 24 ítems, de los cuales 6 ítems para la dimensión actitud, 6 ítems para la dimensión reconocimiento, 6 ítems para la dimensión

sentimientos y 6 ítems para la dimensión relaciones interpersonales. Dicho cuestionario permite obtener un puntaje máximo de 120.

Normas de aplicación

Este cuestionario se puede aplicar de manera individual como grupal, dependiendo de las condiciones que se presenten; asimismo, cada proposición tiene 5 alternativas para que las unidades consideradas en el análisis puedan expresar su percepción respecto a lo que se quiere medir.

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

Normas de calificación

La calificación de la prueba se realiza considerando las sumas parciales por dimensiones, así como la suma total de las proposiciones que se considera en la prueba; estos resultados se colocan una tabla de baremos para determinar sus tres niveles de análisis.

3.6. Análisis estadísticos e interpretación de los datos

Los datos serán analizados a partir de la utilización de la técnica estadística mediante la elaboración de cuadros y gráficos para la respectiva investigación. Los datos obtenidos serán ordenados en cuadros y gráficos estadísticos siguiendo el orden de los ítems o preguntas que aparecen en la guía de encuesta. Utilizando el programa SPSS versión 24 para el procesamiento de datos. El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos que se recogieron, se implementó bases de datos de las variables de estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones entre nuestras variables de estudio.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar la potencia de cada uno de ellos, se realizó un análisis de datos exploratorios para verificar los supuestos que se deben cumplir en la investigación.

El análisis de datos descriptivos como inferenciales, siguió los siguientes procedimientos:

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

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validación del instrumento comunicación organizacional

El análisis de validez de contenido del cuestionario de comunicación organizacional se desarrolló mediante el juicio de expertos en el tema de recursos humanos, lo detalles de los resultados se menciona en la siguiente tabla.

Tabla 3

Validación del cuestionario comunicación organizacional

Validador	Experto	Aplicabilidad
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Temático	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Metodológico	Aplicable
Ing. Segundo Z. Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable

Validación del instrumento satisfacción laboral

El análisis de validez de contenido del cuestionario de satisfacción laboral se desarrolló mediante el juicio de expertos en el tema de recursos humanos, lo detalles de los resultados se menciona en la siguiente tabla.

Tabla 4

Validación del cuestionario satisfacción laboral

Validador	Experto	Aplicabilidad
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Temático	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Metodológico	Aplicable
Ing. Segundo Z. Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable

Según los resultados de las tablas, se puede mencionar que los jueces expertos consideran que los ítems de ambos cuestionarios responden a los indicadores que fueron formulados en la operacionalización de las variables; razón por la cual se determina que los cuestionarios están listos para la prueba de consistencia interna.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Consistencia interna de la variable comunicación organizacional

El análisis de consistencia interna de la prueba de comunicación organizacional se realizó mediante las puntuaciones de la prueba piloto, y siendo posteriormente sometida al estadístico alfa de Cronbach, puesto que la escala que presenta es una escala politómica.

Tabla 1

Análisis de fiabilidad para el cuestionario comunicación organizacional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,789	24

En la tabla 5, se aprecia el resultado de 0.789 mediante el estadístico alfa de Cronbach, este resultado permite concluir que el cuestionario de comunicación organizacional presenta un alto nivel de confiabilidad.

Consistencia interna de la variable satisfacción laboral

El análisis de consistencia interna de la prueba de satisfacción laboral se realizó mediante las puntuaciones de la prueba piloto, y siendo posteriormente sometida al estadístico alfa de Cronbach, puesto que la escala que presenta es una escala politómica.

Tabla 6

Análisis de fiabilidad para el cuestionario satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,790	24

En la tabla 6, se aprecia el resultado de 0.790 mediante el estadístico alfa de Cronbach, este resultado permite concluir que el cuestionario de comunicación organizacional presenta un alto nivel de confiabilidad.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable comunicación organizacional

Tabla 7

Análisis de frecuencia de la variable comunicación organizacional

Niveles	fi	%
Deficiente	9	28%
Medianamente eficiente	17	53%
Eficiente	6	19%
Total	32	100%

Figura 1

Nivel de percepción de la variable comunicación organizacional



En la tabla 7 y figura 2 se muestra el nivel de percepción de la variable comunicación organizacional, del total de los colaboradores encuestados comprendido en 32 docentes, donde el 28% percibe un nivel deficiente, el 53% tiene una percepción medianamente eficiente y el 19% indica que es eficiente, este resultado evidencia una problemática seria en la institución educativa respecto a la comunicación organizacional que se viene desarrollando.

Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral

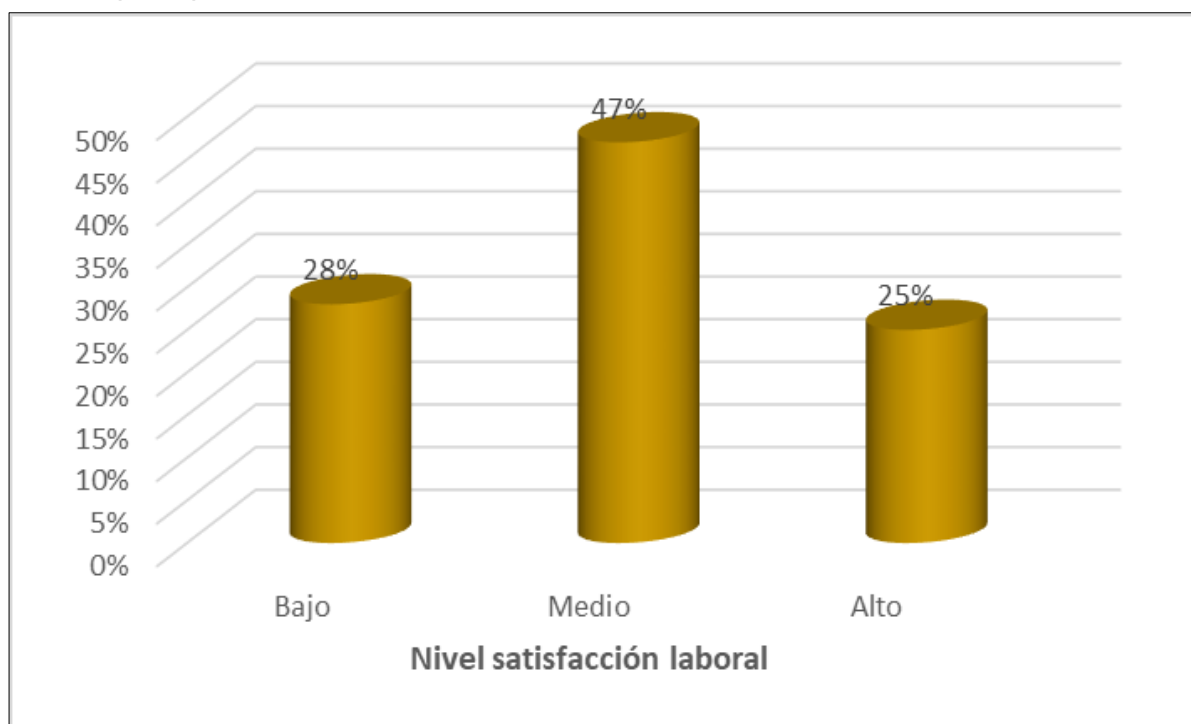
Tabla 8

Análisis de frecuencia de la variable satisfacción laboral

Niveles	fi	%
Bajo	9	28%
Medio	15	47%
Alto	8	25%
Total	32	100%

Figura 2

Nivel de percepción de la variable satisfacción laboral



En la tabla 8 y figura 3 se muestra el nivel de satisfacción laboral, del total de los colaboradores encuestados comprendido en 32 docentes, donde el 28% percibe un nivel de satisfacción bajo, el 47% tiene un nivel medio de satisfacción y el 25% indica que es un nivel de satisfacción alto. Estos resultados descriptivos permiten mencionar que los docentes de la institución educativa, no se encuentran laborando de una manera satisfecha; entendiéndose que hay factores distractores.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la comunicación organizacional

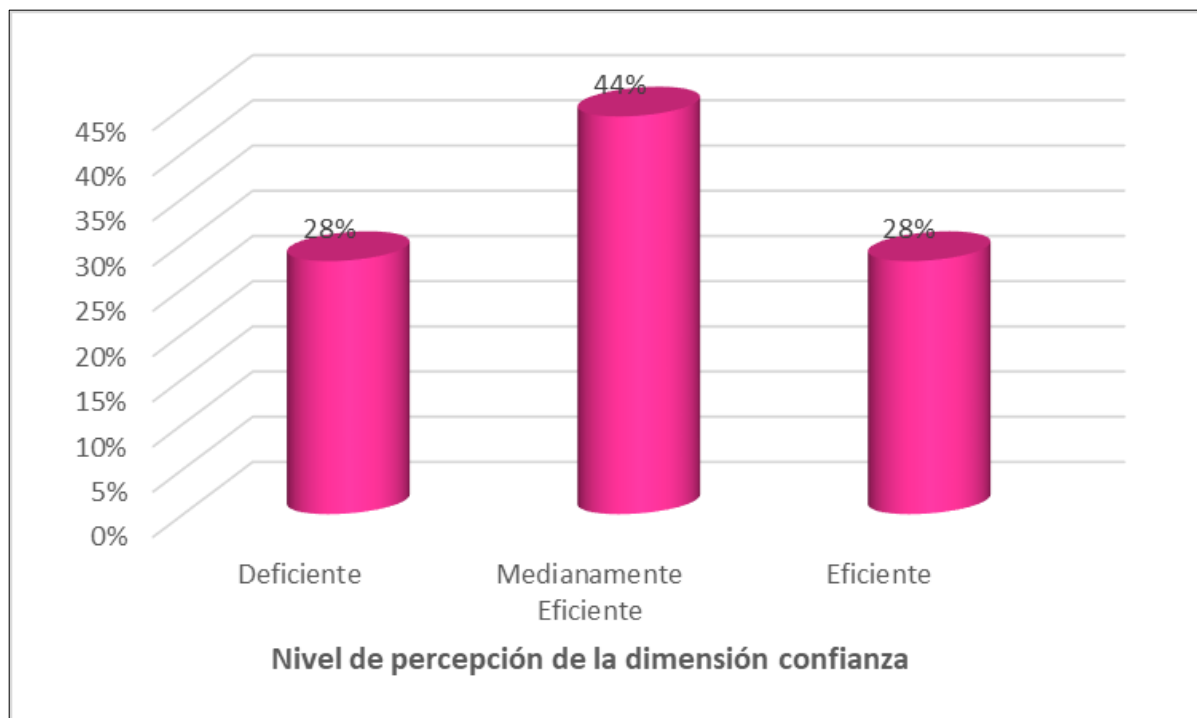
Tabla 9

Frecuencias de nivel de percepción de la dimensión confianza

Niveles	fi	%
Deficiente	9	28%
Medianamente Eficiente	14	44%
Eficiente	9	28%
Total	32	100%

Figura 3

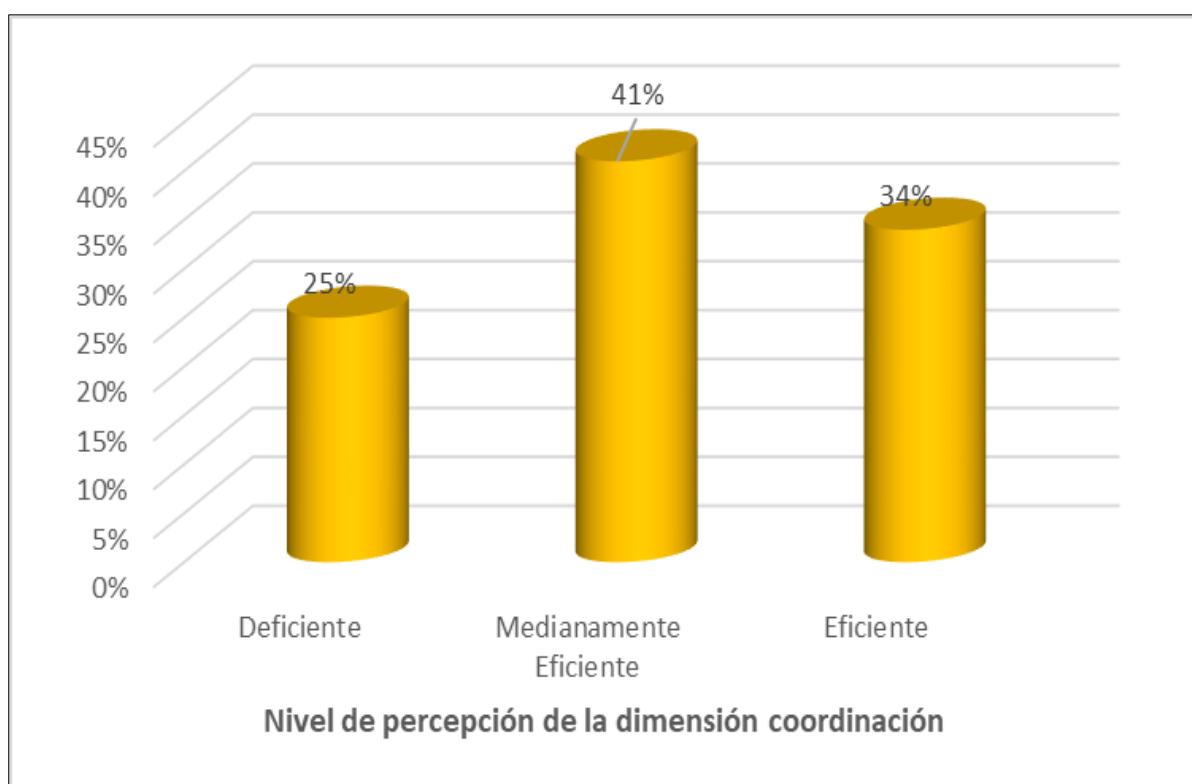
Nivel de percepción de la dimensión confianza



En la tabla 9 y figura 3 permite apreciar el nivel de percepción de la dimensión confianza, en ese sentido, se aprecia que el 28% de los docentes encuestados percibe que la confianza está en un nivel deficiente, el 44% considera que la confianza está en un nivel medianamente eficiente y el 28% percibe que la confianza está en un nivel eficiente. Estos resultados permiten mencionar que los docentes consideran que no laboran en un ambiente de confianza.

Tabla 10*Frecuencias del nivel de percepción de la dimensión coordinación*

Niveles	fi	%
Deficiente	8	25%
Medianamente Eficiente	13	41%
Eficiente	11	34%
Total	32	100%

Figura 4*Nivel de percepción de la dimensión coordinación*

En la tabla 10 y figura 4 permite apreciar el nivel de percepción de la dimensión coordinación, en ese sentido, se aprecia que el 25% de los docentes encuestados percibe que la coordinación está en un nivel deficiente, el 41% considera que la coordinación está en un nivel medianamente eficiente y el 34% percibe que la coordinación está en un nivel eficiente. Estos resultados permiten mencionar que los docentes consideran que existe una comunicación suficiente que permita una adecuada coordinación.

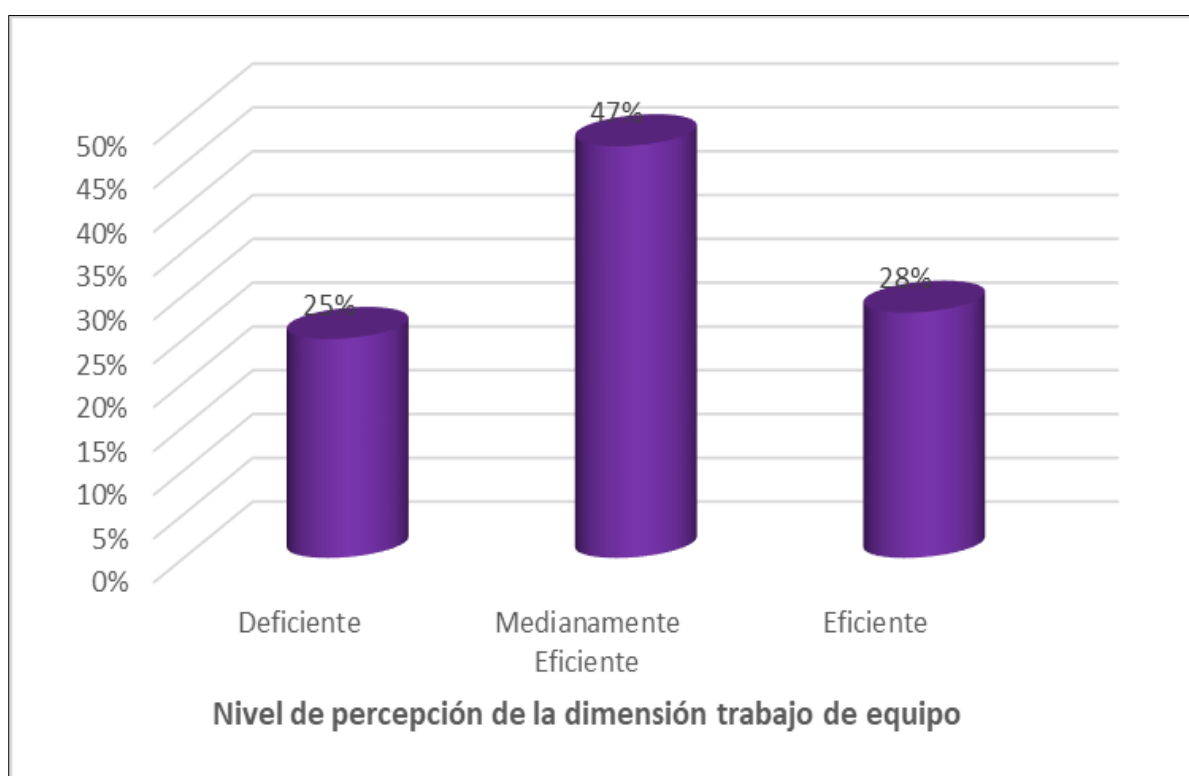
Tabla 11

Frecuencia del nivel de percepción de la dimensión trabajo en equipo

Niveles	fi	%
Deficiente	8	25%
Medianamente Eficiente	15	47%
Eficiente	9	28%
Total	32	100%

Figura 5

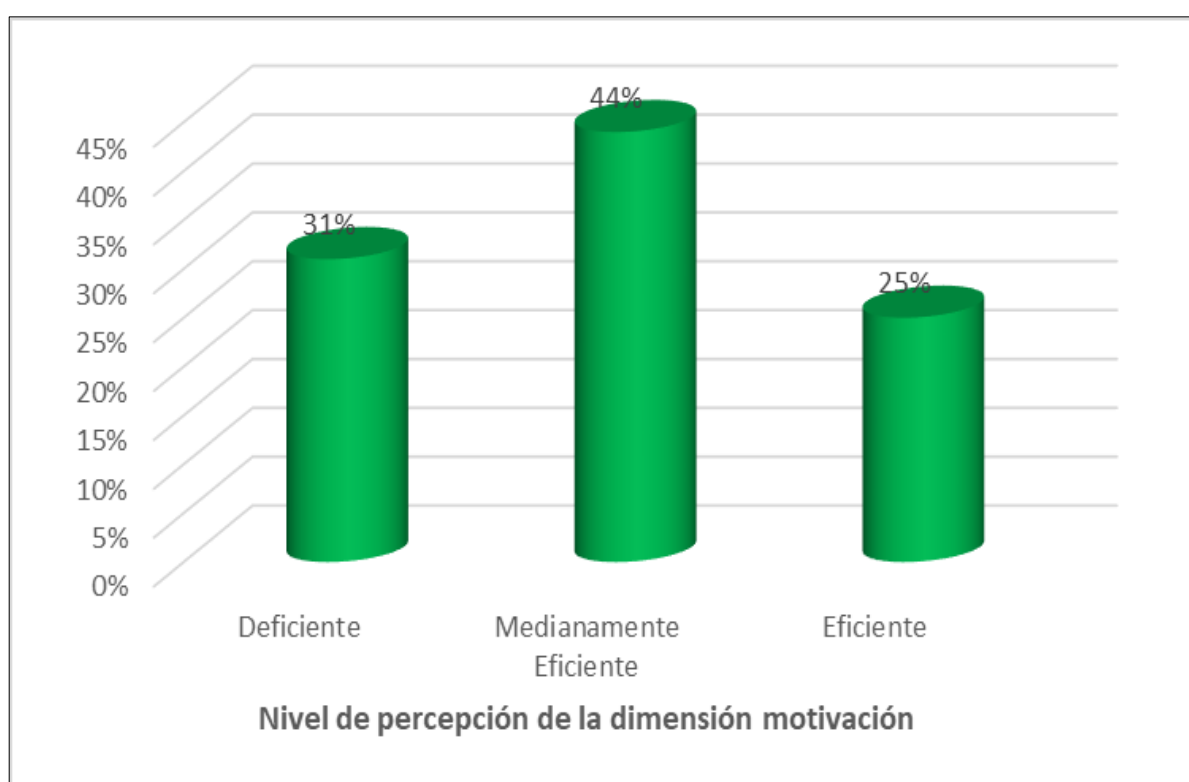
Nivel de percepción de la dimensión trabajo en equipo



En la tabla 11 y figura 5 permite apreciar el nivel de percepción de la dimensión trabajo en equipo, en ese sentido, se aprecia que el 25% de los docentes encuestados percibe que el trabajo en equipo está en un nivel deficiente, el 47% considera que el trabajo en equipo está en un nivel medianamente eficiente y el 28% percibe que el trabajo en equipo está en un nivel eficiente. Estos resultados permiten mencionar que los docentes consideran que existe un trabajo en equipo eficiente por una falta de comunicación adecuada.

Tabla 12*Frecuencia de nivel de percepción de la dimensión motivación*

Niveles	fi	%
Deficiente	10	31%
Medianamente Eficiente	14	44%
Eficiente	8	25%
Total	32	100%

Figura 6*Nivel de percepción de la dimensión motivación*

En la tabla 12 y figura 6 permite apreciar el nivel de percepción de la dimensión motivación, en ese sentido, se aprecia que el 31% de los docentes encuestados percibe que la motivación está en un nivel deficiente, el 44% considera que la motivación está en un nivel medianamente eficiente y el 25% percibe que la motivación está en un nivel eficiente. Estos resultados permiten mencionar que los docentes consideran no trabajan motivados por diversos factores provocados por la falta de comunicación.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la satisfacción laboral

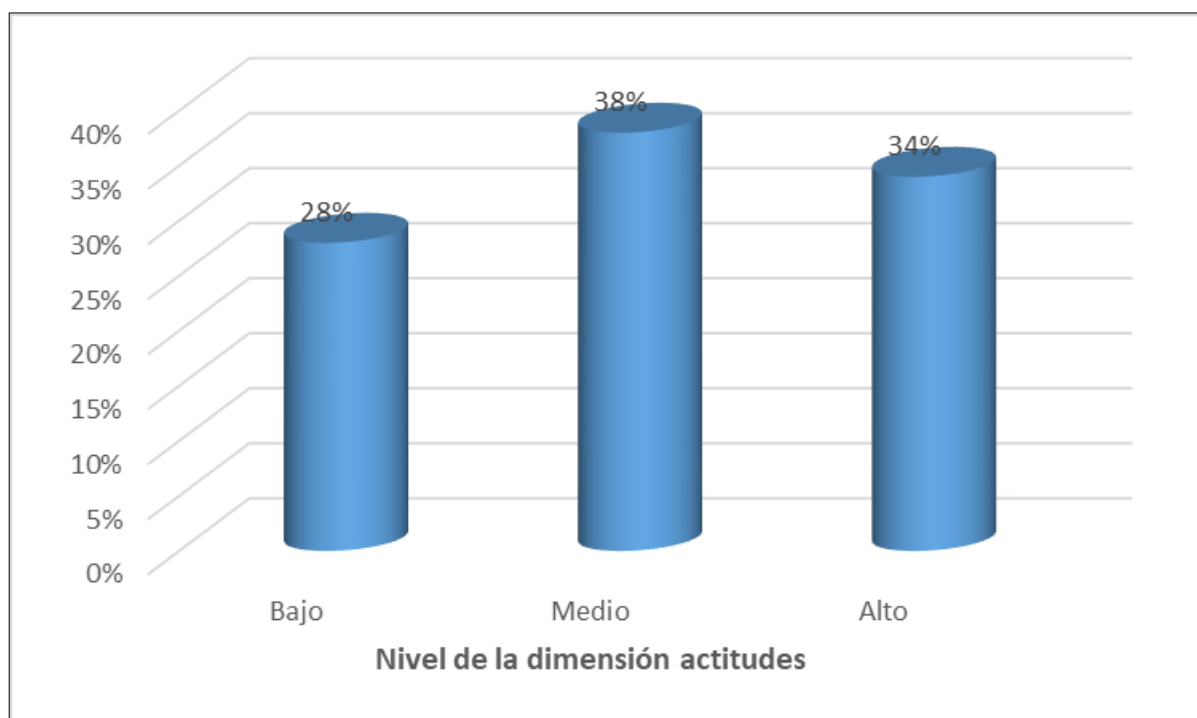
Tabla 13

Frecuencia de nivel de percepción de la dimensión actitudes

Niveles	fi	%
Bajo	9	28%
Medio	12	38%
Alto	11	34%
Total	32	100%

Figura 7

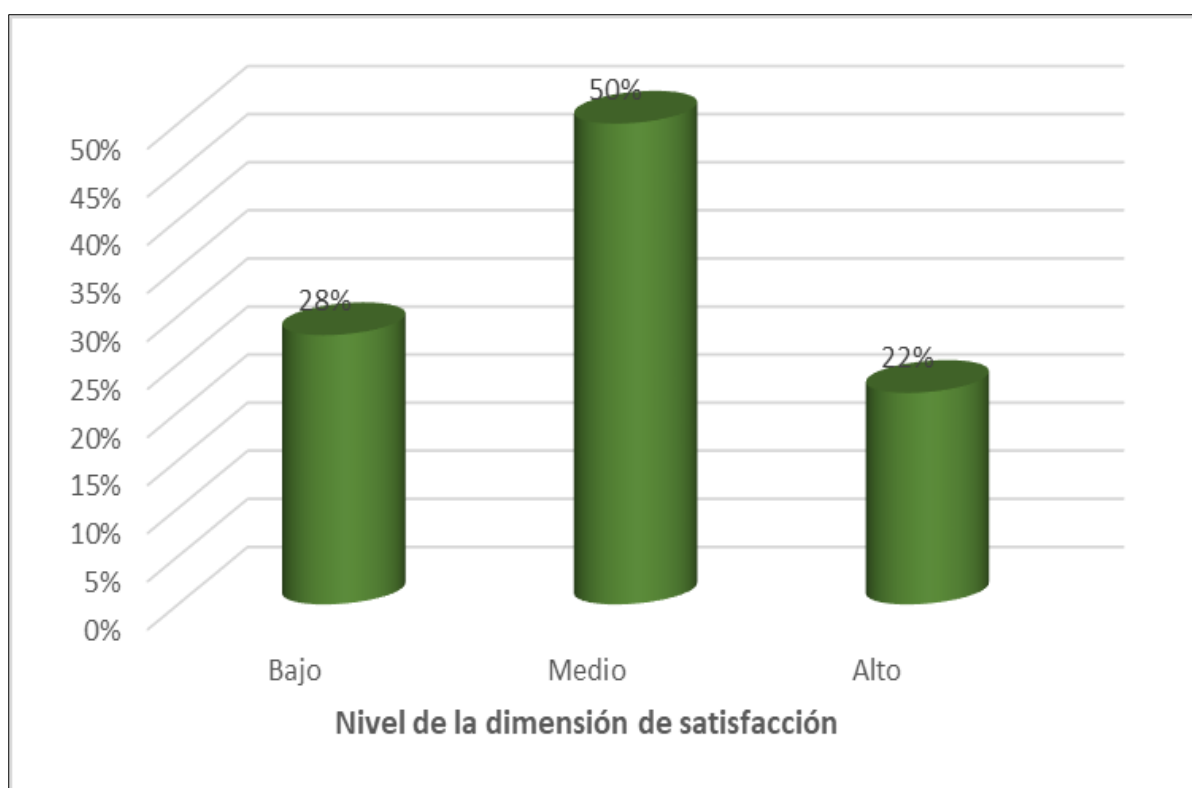
Nivel de percepción de las actitudes



En la tabla 13 y figura 7 permite apreciar el nivel de percepción de la dimensión actitudes, en ese sentido, se aprecia que el 28% de los docentes encuestados percibe que la actitud está en un nivel bajo, el 38% considera que la actitud está en un nivel medio y el 34% percibe que la actitud está en un nivel alto. Estos resultados permiten mencionar que los docentes consideran que sus actitudes hacia el trabajo no es la adecuada para el desarrollo de sus funciones.

Tabla 14*Frecuencia de nivel de percepción de la dimensión satisfacción*

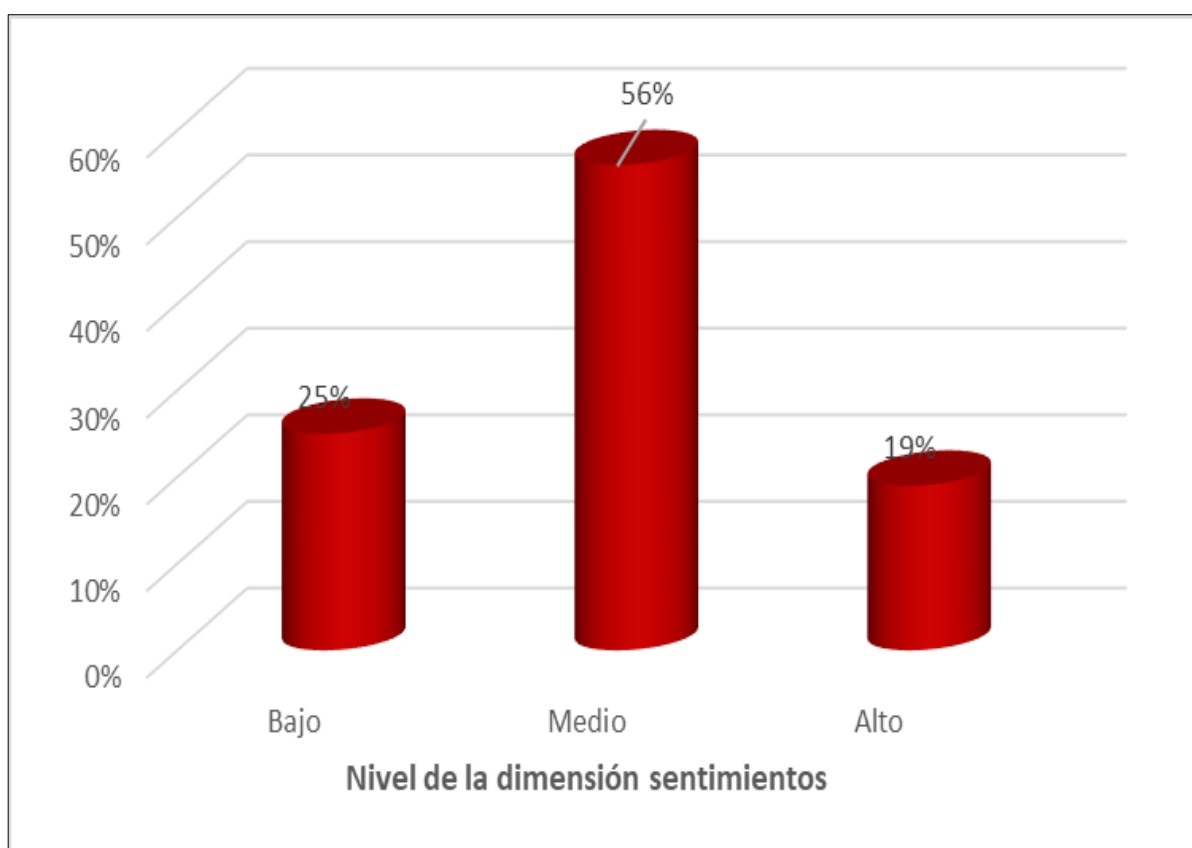
Niveles	fi	%
Bajo	9	28%
Medio	16	50%
Alto	7	22%
Total	32	100%

Figura 8*Nivel de percepción de la dimensión satisfacción*

En la tabla 14 y figura 8 permite apreciar el nivel de percepción de la dimensión satisfacción, en ese sentido, se aprecia que el 28% de los docentes encuestados percibe que la satisfacción está en un nivel bajo, el 50% considera que la satisfacción está en un nivel medio y el 22% percibe que la satisfacción está en un nivel alto. Estos resultados permiten mencionar que los docentes consideran que no se encuentran laborando de manera satisfecho.

Tabla 15*Frecuencia de nivel de percepción de los sentimientos*

Niveles	fi	%
Bajo	8	25%
Medio	18	56%
Alto	6	19%
Total	32	100%

Figura 9*Nivel de percepción de la dimensión sentimientos*

En la tabla 15 y figura 9 permite apreciar el nivel de percepción de la dimensión sentimientos, en ese sentido, se aprecia que el 25% de los docentes encuestados percibe que los sentimientos están en un nivel bajo, el 56% considera que los sentimientos están en un nivel medio y el 19% percibe que los sentimientos están en un nivel alto. Estos resultados permiten mencionar que los docentes no se identifican con la institución; es decir, la institución no cala en los sentimientos de los docentes.

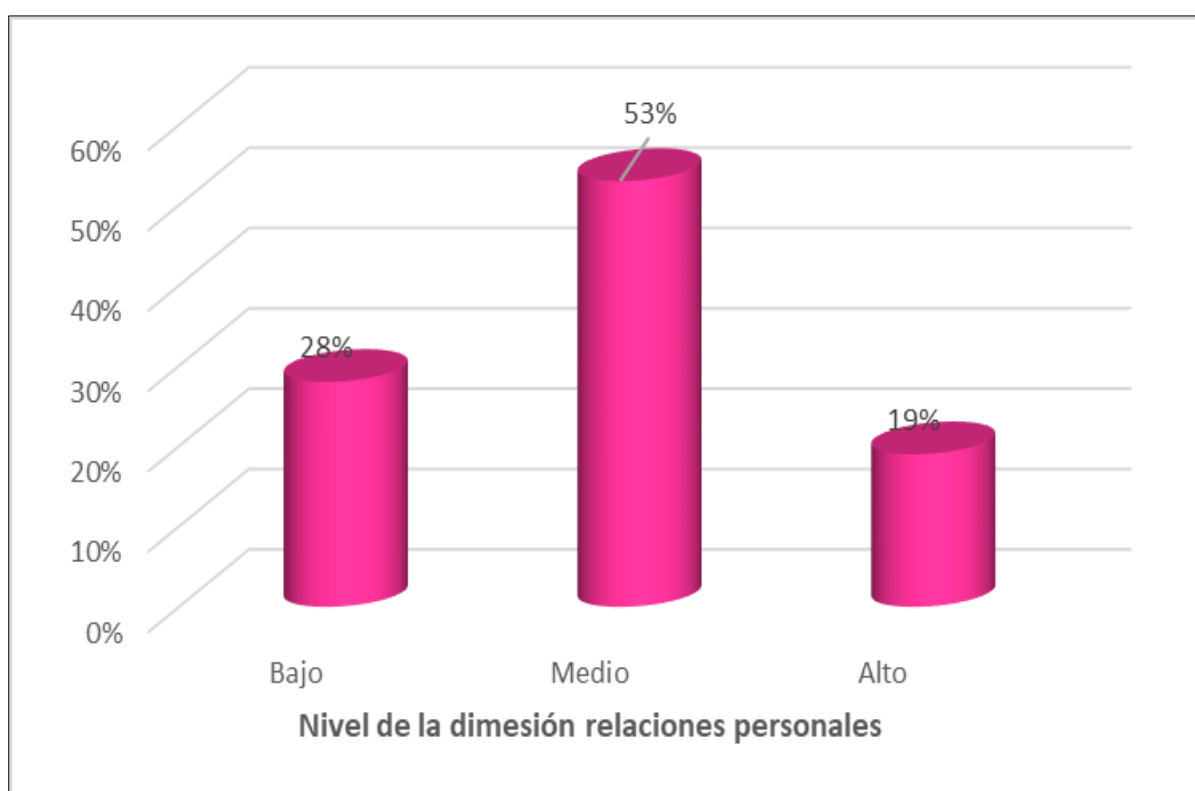
Tabla 16

Frecuencia de nivel de percepción de dimensión relaciones interpersonales

Niveles	fi	%
Bajo	9	28%
Medio	17	53%
Alto	6	19%
Total	32	100%

Figura 10

Nivel de percepción de la dimensión relaciones interpersonales



En la tabla 16 y figura 10 permite apreciar el nivel de percepción de la dimensión relaciones personales, en ese sentido, se aprecia que el 28% de los docentes encuestados percibe que las relaciones personales están en un nivel bajo, el 53% considera que las relaciones personales están en un nivel medio y el 19% percibe que las relaciones personales están en un nivel alto. Estos resultados permiten mencionar que los docentes no desarrollan habilidades que les permitan integrarse entre ellos.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

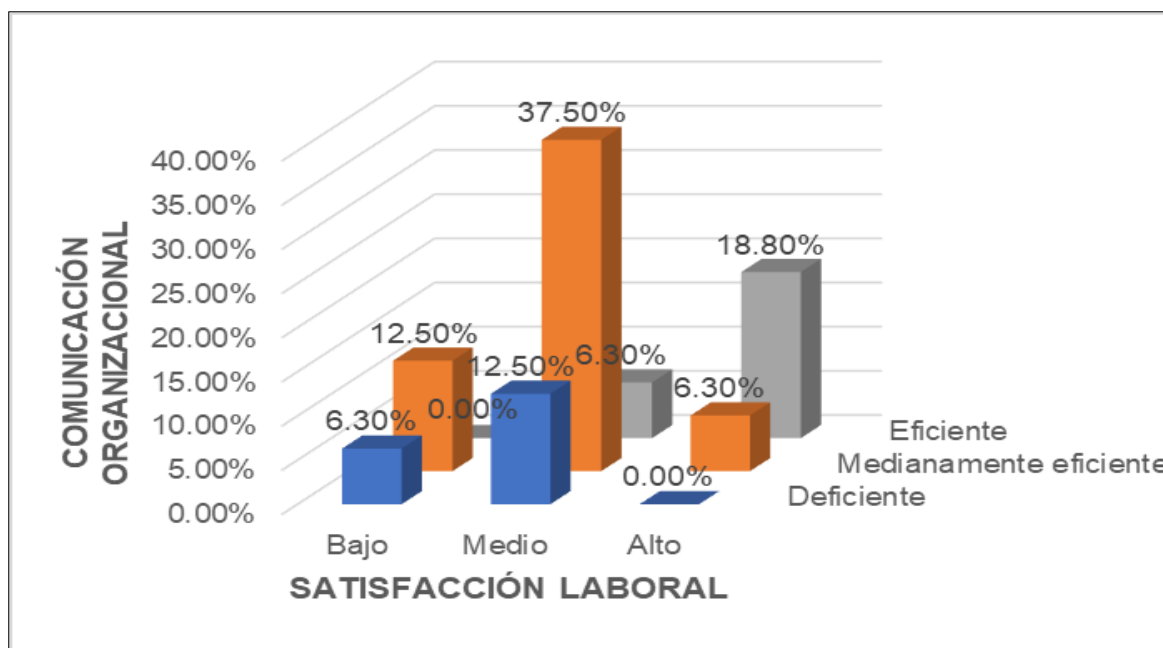
Tabla 17

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral

Comunicación organizacional	Satisfacción laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Deficiente	2	6.3%	4	12.5%	0	0.0%	6	18.8%
Medianamente eficiente	4	12.5%	12	37.5%	2	6.3%	18	56.3%
Eficiente	0	0.0%	2	6.3%	6	18.8%	8	25.0%
Total	6	18.8%	18	56.3%	8	25.0%	32	100.0%

Figura 11

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral



En la tabla 17 figura 11, representa la descripción respecto a la relación de los puntajes de las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, se visualiza que el 6.3 % de los docentes encuestados consideran la relación entre las variables en un nivel bajo o deficiente, el 37.5% de los docentes encuestados

consideran que dicha relación es medio o medianamente eficiente, mientras que el 18,8% de los docentes encuestados que la relación entre la relación es alta o eficiente. Por lo tanto, se evidencia que existe relación positiva y directa entre las variables que se esta analizando.

4.5. Prueba de normalidad para la variable de estudio

H₀: Las variables están normalmente distribuidas.

H_a: Las variables no están normalmente distribuidas.

Tabla 18

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl.	Sig.
Comunicación organizacional	,968	32	,446
Satisfacción laboral	,967	32	,417

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 18 se muestra los resultados de la prueba de normalidad de los datos, los resultados obtenidos muestran la prueba de Shapiro-Wilk, presenta un nivel de significancia mayor a 0.05; considerando que los datos presentan una distribución normal; este resultado permite mencionar que la prueba de hipótesis tanto general como específica debe realizarse con una prueba estadística paramétrica.

4.6. Procedimientos correlacionales

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019.

H_a: Existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis

Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19

Resultados de correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Comunicación organizacional	Correlación de Pearson	0,874
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 19 se aprecia los resultados del estadístico R de Pearson, lo cual evidencia un nivel de significancia de 0.000, lo que permite determinar que la hipótesis nula de rechaza y se acepta la hipótesis alterna; asimismo, se observa un coeficiente de correlación de 0.874 demostrando que la comunicación organizacional y satisfacción laboral se relacionan de un nivel muy alto en la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores, 2019.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la comunicación organizacional y la actitud en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.

H₁: Existe relación entre la comunicación organizacional y la actitud en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis

Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 20*Resultados de correlación entre la comunicación organizacional y la actitud*

		Actitud
Comunicación organizacional	Correlación de Pearson	0,798
	Sig. (bilateral)	0,004
	N	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20 se aprecia los resultados del estadístico R de Pearson, lo cual evidencia un nivel de significancia de 0.004, lo que permite determinar que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna; asimismo, se observa un coeficiente de correlación de 0.798 demostrando que la comunicación organizacional y el desarrollo de actitudes se relacionan de un nivel alto en la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores, 2019.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.

H₂: Existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.

Tabla 21*Resultados de correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción*

		Satisfacción
Comunicación organizacional	Correlación de Pearson	0,767
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21 se aprecia los resultados del estadístico R de Pearson, lo cual evidencia un nivel de significancia de 0.000, lo que permite determinar que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna; asimismo, se observa un coeficiente de correlación de 0.767 demostrando que la comunicación organizacional y la satisfacción se relacionan de un nivel alto en la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores, 2019.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la comunicación organizacional y el sentimiento en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019.

H₃: Existe relación entre la comunicación organizacional y el sentimiento en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019.

Tabla 22

Resultados de correlación entre la comunicación organizacional y los sentimientos

		Sentimientos
Comunicación organizacional	Correlación de Pearson	0,761
	Sig. (bilateral)	0,008
	N	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 22 se aprecia los resultados del estadístico R de Pearson, lo cual evidencia un nivel de significancia de 0.008, lo que permite determinar que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna; asimismo, se observa un coeficiente de correlación de 0.761 demostrando que la comunicación organizacional y los sentimientos se relacionan de un nivel alto en la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores, 2019.

Prueba de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.

H₄: Existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.

Tabla 23

Resultados de correlación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales

		Relaciones interpersonales
Comunicación organizacional	Correlación de Pearson	0,865
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 23 se aprecia los resultados del estadístico R de Pearson, lo cual evidencia un nivel de significancia de 0.001, lo que permite determinar que la hipótesis nula de rechaza y se acepta la hipótesis alterna; asimismo, se observa un coeficiente de correlación de 0.865 demostrando que la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales se relacionan de un nivel alto en la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores, 2019.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

El objetivo del estudio fue establecer el nivel de relación que presentan la comunicación organizacional con la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019, pues se consideró como problema altos niveles de insatisfacción laboral en los docentes, y que mediante un análisis exploratorio se determinó que son causadas por una deficiente comunicación en la institución.

Respecto a los resultados de la hipótesis general, se obtuvo que la comunicación organizacional se relaciona con la satisfacción en el trabajo de los docentes a un nivel alto. Este resultado se contrasta con los obtenidos por Vásquez (2015) en su tesis *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa* donde determina que la comunicación y la satisfacción laboral guardan una relación alta ($r=0.851$); asimismo las contrastaciones de la hipótesis específicas demuestran que todas las dimensiones de la comunicación organizacional inciden de manera positiva y significativa con la mejora de los niveles de satisfacción laboral; en ese sentido, las autoridades de la institución deben considerar mejoras en los diferentes factores que afectan a la comunicación organizacional para así lograr disminuir los niveles de insatisfacción que evidencian los docentes en el desarrollo de sus funciones.

5.2. Conclusiones

Primero. Se determinó la relación entre comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019; este resultado se sustenta en el nivel de significancia de 0.000 permitiendo asegurar que los factores asociados a una buena comunicación mejora de manera significativa los niveles de satisfacción de los docentes.

Segundo. Se determinó la relación entre la comunicación organizacional y la actitud en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019; este resultado se sustenta en el nivel de significancia de 0.000 permitiendo asegurar que una buena comunicación entre los integrantes de la institución mejora las actitudes hacia el trabajo de los docentes favoreciendo su desempeño laboral.

Tercero. Se determinó la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019; este resultado se sustenta en el nivel de significancia menor a 0.005 permitiendo asegurar que una buena comunicación entre los integrantes de la institución mejora los niveles de satisfacción que tienen los docentes en el desarrollo de sus funciones.

Cuarto. Se determinó la relación entre la comunicación organizacional y el sentimiento en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019; este resultado se sustenta en el nivel de significancia de 0.000 permitiendo asegurar que una buena comunicación entre los integrantes de la institución desarrollar sentimientos positivos de los docentes hacia la institución, favoreciendo su identificación con la institución.

Quinto. Se determinó la relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019; este resultado se sustenta en el nivel de significancia de 0.000 permitiendo asegurar que una buena comunicación entre los integrantes de la institución favorece el desarrollo de las relaciones interpersonales, permitiendo el desarrollo de las actividades propias de las actividad educativas como un equipo.

5.3. Recomendaciones

Primero. En la medida que se determinó la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019, se propone la implementación de un plan de desarrollo de una comunicación organizacional eficaz basada en estrategias propias a desarrollarse en instituciones educativas y que estén orientadas a mejorar la satisfacción de los docentes en el desarrollo de sus tareas.

Segundo. En la medida que se determinó la relación que existe entre la comunicación organizacional y la actitud en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019, se propone realizar una capacitación acerca de una actitud positiva y como se relaciona con el entorno laboral.

Tercero. En la medida que se determinó la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019, se propone realizar reuniones semanales entre los compañeros de trabajo para coordinar la realización de las labores pendientes en la semana, así como también consultar las dudas en lo encomendado para evitar errores laborales.

Cuarto. En la medida que se determinó la relación que existe entre la comunicación organizacional y sentimiento en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019, se recomienda implementar actividades recreativas bimestrales para poder desarrollar sentimientos de pertenencia de los docentes hacia la institución favoreciendo su identificación con la institución.

Quinto. En la medida que se determinó la relación que existe entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la

Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019, se propone realizar una capacitación dirigida a los docentes dando a conocer a la importancia de las relaciones interpersonales y como relaciona con el entorno laboral.

REFERENCIAS

Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].

Repositorio Institucional UPAO.

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/alva_jose_satisfacci%C3%93n_laboral_agropecuaria.pdf

Ansede, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. Coruña.

Balarezo, B (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6696>

Bedodo, V. y Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile].

Repositorio Institucional UC.

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39-bedodov244.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bermeo, A. (2017) *La comunicación interna de la Municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres].

Repositorio Institucional USMP.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3233/yanez_r_aa.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ª ed.). Pearson.

Cabrera, L. (2017). *La comunicación organizacional interna y su relación con el clima*

- laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca*
[Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio
Institucional UNC. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2562>
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Coleman, J. (1990). *Fundamentos de la teoría social*. CIS.
- Collado, J. (1991). *La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas*. Morata.
- Comercio (2014, 17 de marzo). La importancia de la comunicación organizacional. *El comercio*. <http://www.elcomercio.com/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>
- Cruz, A. (2015, 5 de octubre). Mala comunicación en el IMSS deja sin medicamento a derecho habientes. *La jornada*. <https://www.jornada.com.mx/2015/10/05/sociedad/039n1soc>
- Félix, A. (2018). La comunicación en las teorías de las organizaciones: el cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías, una visión histórica. *Historia y comunicación social*, 19(14), 195-210. <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/45021/42392>
- Hernández, J. (2014). *Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebida. Lidotel Hotel Boutique Caracas* [Tesis de pregrado, Ministerio de poder popular para la Educación]. Repositorio Institucional MPPE. <https://docplayer.es/6119368-Relacion-entre-la-comunicacion-organizacional->

y-el-grado-de-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-del-departamento-de-alimentos-y-bebidas.html

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). McGraw-Hill.

López, H. (2016). *Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un Instituto de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad de Casagrande]. Repositorio Institucional Casagrande. <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1054>

Isla, F. (2018). *Análisis de la comunicación interna de la empresa Dismarcinco S.R. L sucursal Bagua* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional Usat. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1263>

Mayo, E. (1943). *Teoría de las relaciones humanas*. McGraw-Hill.

Morales, V. y Tirapé, R. (2012). *Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aerostar S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Milagro]. Repositorio Institucional Unemi. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/590>

Pino, R. (2018). *Metodología de investigación: elaboración de diseños para contrastar la hipótesis* (2ª ed.). San Marcos.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). Pearson.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). Pearson.

Rojas, R. (2016, 13 de mayo). *Obligan a usar pañales a empleados de la industria avícola de EE. UU. para que no dejen de producir*. RT. <https://actualidad.rt.com/actualidad/207303-trabajadores-industria-avicola->

eeuu-usar-bano

Santiago, S. (2016). *Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente a nivel de la Red 09 – Ugel 05 el Agustino, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5808>

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2010). *Administración* (5ª ed.). Pearson.

Vásquez, J. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores – 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la actitud en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores – 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la actitud en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores – 2019.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la comunicación organizacional y la actitud en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores - 2019.</p>	Variable 1: Comunicación organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Confianza	- Sugerencia - Veracidad - Sinceridad	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca	Deficiente [24 - 56) Medianamente eficiente [57 - 88) Eficiente [89 - 120)
			Coordinación	- Integración - Participación. - Compañerismo		
			Trabajo en equipo	- Tarea - Socio efectivo - Interacción		
			Motivación	- Económica - Capacitación - Valoración		
			Variable 2: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos

<p>¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019.</p>	<p>Existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019.</p>	<p>Actitud</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso Organizacional - Involucramiento 	<p>1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca</p>	<p>Baja [24 - 56) Regular [57 - 88) Alta [89 - 120)</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el sentimiento en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el sentimiento en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019.</p>	<p>Existe relación entre la comunicación organizacional y el sentimiento en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019.</p>	<p>Satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades y capacidades. - Equidad 		
<p>¿Cuál es la relación la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes</p>	<p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes</p>	<p>Existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes</p>	<p>Sentimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realización Personal - Empatía 		
<p>Relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Intercambio de Información - Buenas Relaciones 					

del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019?	del Pacifico, San Juan de Miraflores – 2019.	del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019.			
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticas utilizadas	
Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental	Población: 32 docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacifico, San Juan de Miraflores - 2019 Tamaño de muestra: No se consideró muestra.	Variable 1: Comunicación organizacional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario para describir la comunicación organizacional Variable 2: Satisfacción laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario para describir la satisfacción laboral		Estadísticos descriptivos Análisis descriptivo de frecuencia en tablas y gráficos estadísticos. Estadísticos inferenciales R de Pearson	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente cuadro.

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

Parte I: Comunicación organizacional

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1. Confianza						
1	Tiene libertad y seguridad para hablar con el director de los problemas laborales.					
2	Su opinión influye en la toma de decisiones.					
3	Si comete algún error laboral informa al director de inmediato.					
4	Las políticas laborales son óptimas para su desempeño.					
5	La comunicación con el director es la adecuada.					
6	El director transmite los valores de la institución educativa.					
DIMENSIÓN 2. COORDINACIÓN						
7	Se siente parte importante de la Institución educativa.					
8	Se le informa si la empresa presenta algún problema					
9	Se consulta a los jefes cuando existen dudas en el trabajo.					
10	Se consulta a los compañeros cuando existen dudas en el trabajo.					
11	Existe un apoyo recíproco entre usted y sus compañeros.					
12	La falta de compañerismo afecta al desempeño de las tareas.					
DIMENSIÓN 3. TRABAJO EN EQUIPO						
13	Las decisiones que usted toma son las correctas.					
14	Los medios que se utilizan logran desarrollar sus tareas.					
15	Considera usted que sus compañeros de trabajo generan un entorno motivador.					
16	La Institución educativa fomenta el compañerismo y la unión entre los mismos.					

17	Cada miembro escucha atentamente las ideas de los otros miembros.					
18	Es capaz de resolver conflictos sin truncar el proceso del equipo.					
DIMENSIÓN 4. MOTIVACIÓN						
19	Los beneficios económicos que recibo satisfacen las necesidades básicas.					
20	Cree usted que la remuneración que recibe por su labor lo motivan a seguir trabajando.					
21	La Institución Educativa realiza capacitación continua.					
22	La capacitación que le brinda es la adecuada.					
23	Se siente valorado porque ha podido contribuir en el trabajo realizado					
24	Se encuentra con ánimo y energía para poder realizar adecuadamente su trabajo.					

Parte II: Satisfacción laboral

Nº	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1. Actitudes						
1	El director toma en consideración su opinión u aporte.					
2	Las condiciones en la cual labora es idóneo.					
3	Considera que la entidad educativa le genera un sentimiento de pertenencia.					
4	Siente que su participación influye en la toma de decisiones.					
5	Están mis compañeros comprometidos a realizar trabajo de calidad.					
6	Considera que se comunica con facilidad con sus compañeros.					
DIMENSIÓN 2. Satisfacción						
7	Cree usted que es reconocida por su labor desempeñada.					
8	Tiene la capacidad de separar problemas laborales de lo personal.					
9	Considera que la Institución atiende a todos los docentes sin desigualdades.					
10	Considera que es tratado de manera igual por la máxima autoridad.					

11	Se realiza reconocimientos en público a colaboradores destacados.					
12	Se realiza eventos recreativos para los miembros de la empresa.					
DIMENSIÓN 3. Sentimientos						
13	Cree usted que en la Institución Educativa le permite desarrollarse de manera profesional.					
14	Siente que esforzándose laboralmente tiene la posibilidad de progresar en la institución.					
15	Los compañeros de trabajo muestran cortesía y respeto por los demás.					
16	Al cometer algún error laboral los directores comprenden la situación.					
17	Tiene oportunidades en el trabajo para aprender y crecer.					
18	Cree que se esfuerza para lograr todas sus metas.					
DIMENSIÓN 1. Relaciones interpersonales						
19	Cada miembro del equipo acepta las críticas constructivas y la retroalimentación.					
20	Los miembros del equipo buscan información el uno del otro.					
21	La relación con sus compañeros es adecuada.					
22	La relación afectiva entre tus compañeros afecta al trabajo en equipo.					
23	Considera que la empresa le brinda oportunidades de aprender aptitudes nuevas.					
24	Siente que esforzándose laboralmente tiene la posibilidad de progresar en la empresa.					

Anexo 3. Fichas de validación por juicio de expertos

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VAJQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

DNI: 7818481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico

Signar
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VAJQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

DNI: 7818481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico

Signar
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia


Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilela

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilela

DNI: 01324100

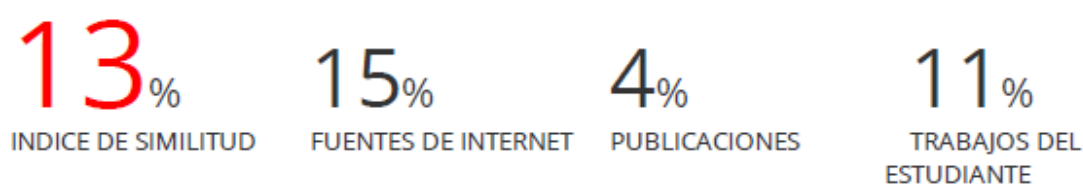
Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico


Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Informe de índice de coincidencias

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA HÉROES DEL PACÍFICO, SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	1%
5	vsip.info Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%

Anexo 5. Documento que acredita el desarrollo de la investigación en la empresa



Anexo 6. Base de datos

Base de datos de la variable comunicación organizacional

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	2	4	4	3	3	2	4	4	5	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	3	3	4	3
2	2	2	4	5	3	3	2	4	4	4	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	5	3
3	2	2	4	5	3	3	2	4	5	5	2	4	5	3	2	2	2	5	2	2	2	4	5	4
4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	5	5	5
5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	5
6	5	4	5	3	4	4	5	3	5	3	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3
7	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5
8	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3
9	3	3	5	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	5	2	3	3	5	5	3
10	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	1	4	5	5	4	4	5	4	4
11	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
12	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	5	1	2	5	4	3
13	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	4	1	2	4	3	3
14	4	3	4	5	2	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	4
15	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	1	1	4	3	3
16	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	1	1	4	5	3
17	4	3	4	4	2	3	4	4	5	5	2	4	3	4	5	4	4	4	2	5	5	5	4	5
18	4	3	4	4	1	2	4	4	5	4	2	5	3	3	4	4	4	4	1	5	5	5	4	5
19	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	3	4	3	3	5	3	2	5	5	5
20	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	2	5	4	3	2	3	2	5	4	2	2	4	4	4
21	4	3	3	4	4	2	4	3	5	4	3	4	2	2	2	3	2	5	5	2	1	4	4	3
22	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	2	3	4	5	2	3	2	4	5	2	1	4	5	3
23	4	3	5	3	3	1	2	3	5	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4	2	4	5	2
24	4	4	5	5	3	2	3	2	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	5	3	4
25	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	2	3	2	4	2	2	2	4	4	3	1	4	4	3
26	4	4	4	4	3	4	3	2	5	3	2	5	4	3	2	2	2	4	4	3	4	5	4	3
27	3	4	5	3	3	2	4	3	4	3	2	4	2	5	2	3	2	5	5	4	4	4	4	4
28	3	4	4	5	3	3	4	3	5	5	3	3	2	5	2	1	2	5	4	4	3	3	5	1
29	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	4	2	2	2	4	4	3	1	4	4	3
30	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	2	5	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3
31	3	4	1	3	3	2	4	3	4	2	2	5	4	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	1	2	4	4	4	3	3	3	1

Base de datos de la variable satisfacción laboral

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	2	4	4	3	3	2	4	4	5	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	3	3	4	3
2	2	2	4	5	3	3	2	4	4	4	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	5	3
3	2	2	4	5	3	3	2	4	5	5	2	4	5	3	2	2	2	5	2	2	2	4	5	4
4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	5	5	5
5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	5
6	5	4	5	3	4	4	5	3	5	3	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3
7	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5
8	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3
9	3	3	5	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	5	2	3	3	5	5	3
10	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	1	4	5	5	4	4	5	4	4
11	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
12	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	5	1	2	5	4	3
13	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	4	1	2	4	3	3
14	4	3	4	5	2	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	4
15	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	1	1	4	3	3
16	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	1	1	4	5	3
17	4	3	4	4	2	3	4	4	5	5	2	4	3	4	5	4	4	4	2	5	5	5	4	5
18	4	3	4	4	1	2	4	4	5	4	2	5	3	3	4	4	4	4	1	5	5	5	4	5
19	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	3	4	3	3	5	3	2	5	5	5
20	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	2	5	4	3	2	3	2	5	4	2	2	4	4	4
21	4	3	3	4	4	2	4	3	5	4	3	4	2	2	2	3	2	5	5	2	1	4	4	3
22	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	2	3	4	5	2	3	2	4	5	2	1	4	5	3
23	4	3	5	3	3	1	2	3	5	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4	2	4	5	2
24	4	4	5	5	3	2	3	2	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	5	3	4
25	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	2	3	2	4	2	2	2	4	4	3	1	4	4	3
26	4	4	4	4	3	4	3	2	5	3	2	5	4	3	2	2	2	4	4	3	4	5	4	3
27	3	4	5	3	3	2	4	3	4	3	2	4	2	5	2	3	2	5	5	4	4	4	4	4
28	3	4	4	5	3	3	4	3	5	5	3	3	2	5	2	1	2	5	4	4	3	3	5	1
29	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	4	2	2	2	4	4	3	1	4	4	3
30	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	2	5	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3
31	3	4	1	3	3	2	4	3	4	2	2	5	4	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	1	2	4	4	4	3	3	3	1