



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL
EN LA EMPRESA SOUR COMUNICACIONES S.A.C. LIMA – 2016”

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

AUTOR

KETY NINOSCA CASTILLO LÓPEZ

ASESOR

MG. JUAN ALBERTO BACIGALUPO POZO

LIMA, PERÚ, MARZO DE 2018

DEDICATORIA

A mis padres por ser mi motivo fundamental, mi fortaleza para no desistir, guiando mis pasos a través del tiempo en todo lo que soy. Hoy veo culminar este camino, se abrirá uno nuevo y sé que estarán apoyándome como siempre, por ustedes, porque admiro su fortaleza y por todo lo que han hecho de mí. Mil palabras no alcanzaría para agradecerles su incondicional amor, apoyo, y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme y haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

La presente investigación no se hubiera logrado sin el apoyo de grandes personas a quienes les ofrezco mi agradecimiento:

A cada uno de los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones por su colaboración en los requerimientos para realizar la investigación.

A los docentes de la Universidad Autónoma de la Facultad de Ciencias de la Gestión, por los conocimientos brindados a lo largo de la vida universitaria, y que en todo momento han destinado tiempo, conocimiento y experiencia para concluir la presente tesis.

A mi familia, por el apoyo incondicional en cada momento de mi vida, mis padres mi principal motivación.

RESUMEN

Al realizar la investigación se tuvo que resolver la problemática de una deficiente comunicación organizacional y la deficiente satisfacción en el trabajo por lo que se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016? En la justificación se determina que es pertinente ya que se identifica que se debe mejorar la comunicación organizacional y la satisfacción laboral cumpliendo las expectativas trazadas.

La hipótesis alterna es: Existe correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016. El objetivo de la investigación es: Determinar la correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

El instrumento usado en la presente investigación es el cuestionario, respecto a la variable comunicación organizacional tiene un cuestionario de 17 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el instrumento tiene un valor de significancia de 0.00, un nivel de confianza de 0,872. Por otro lado, la variable satisfacción laboral tiene un cuestionario de 16 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las tres dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el instrumento tiene un valor de significancia de 0.00, un nivel de confianza de 0, 861.

En el contexto de la investigación, el diseño es correlacional este tipo de diseño va más allá de la descripción de conceptos, siendo su principal interés en examinar relaciones entre variables o sus resultados. La población está conformada por 50 colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones, los cuales son una muestra censal a quienes se aplicó el cuestionario. En la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables es 0.00, la cual permitió aceptar la hipótesis alterna: Sí existe correlación entre ambas variables, de tal manera que, a mayor comunicación organizacional, mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

Palabra clave: Comunicación organizacional, Satisfacción laboral, coordinación, información, contribución, confianza, actitud, motivación, sentimientos.

ABSTRACT

When the investigation was carried out, the problem of inefficient organizational communication and labor dissatisfaction had to be solved, so the following problem was formulated: What is the relationship between organizational communication and job satisfaction in the employees of the company Sour comunicaciones SAC. Lima - 2016? In the justification it is determined that it is pertinent since it is identified that organizational communication and job satisfaction must be improved, meeting the expectations set.

The alternative hypothesis is: There is a correlation between organizational communication and job satisfaction in the employees of the company Sour Comunicaciones S.A.C. Lima - 2016

The objective of the research is: Determine the correlation between organizational communication and job satisfaction in the employees of the company Sour communications SAC. Lima - 2016.

The instrument used in the present investigation is the questionnaire, with respect to the variable organizational communication is a questionnaire of 17 questions based on the Likert scale, taking into account the four dimensions of the variables operational table, the instrument has a value of significance of 0.00, a confidence level of 0.872. On the other hand, the labor satisfaction variable is a questionnaire of 16 questions based on the Likert scale, taking into account the three dimensions of the variables operational table, the instrument has a significance value of 0.00, a confidence level of 0, 861.

In the context of research, design is correlational. This type of design goes beyond the description of concepts, being its main interest in examining relationships between variables or their results. The population is made up of 50 collaborators, which are a census sample to whom the questionnaire was applied. In the hypothesis test, the degree of significance of the variables is 0.00, which allowed accepting the alternative hypothesis: Yes, there is a correlation between both variables, so that the greater the organizational communication, the greater the job satisfaction in the employees of the company Sour Comunicaciones SAC Lima - 2016.

Keyword: Organizational communication, Job satisfaction, coordination, information, contribution, confidence, attitude, motivation, feelings.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática.....	2
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	7
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos.....	9
1.4. Limitaciones de la investigación.....	9

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios.....	12
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	23
2.2.1. Bases teóricas de la variable comunicación organizacional	23
2.2.2. Bases teóricas de la variable satisfaccion laboral	44
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.....	44

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación	65
3.2. Población y muestra	66
3.2.1. Población	66
3.3. Hipótesis.....	67
3.4. Variables – Operacionalización.....	69
3.5. Métodos y técnicas de investigación	71
3.6. Descripción de los instrumentos utilizados	71
3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos	74

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de confiabilidad de los instrumentos.....	77
4.2. Resultados descriptivos de las variables.....	78
4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.....	80
4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	87
4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	88
4.6. Contrastación de hipótesis	89

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión.....	95
5.2. Conclusiones	100

5.3. Recomendaciones.....	101
---------------------------	-----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Descripción de la población en estudio	67
Tabla 2	Operacionalización de las variables	70
Tabla 3	Estadística de fiabilidad Comunicación Organizacional	77
Tabla 4	Estadística de fiabilidad Satisfacción Laboral.....	77
Tabla 5	Análisis descriptivo de la variable Comunicación Organizacional.....	78
Tabla 6	Análisis descriptivo de la variable Satisfacción Laboral.....	79
Tabla 7	Análisis descriptivo de la dimensión Coordinación	80
Tabla 8	Análisis descriptivo de la dimensión información	81
Tabla 9	Análisis descriptivo de la dimensión contribución.....	82
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión confianza.....	83
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión actitud	84
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión motivación	85
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión sentimientos	86
Tabla 14	Pruebas de normalidad	88
Tabla 15	Descripción de las correlaciones entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral.....	89
Tabla 16	Descripción de las correlaciones entre la coordinación y satisfacción laboral.....	90
Tabla 17	Descripción de las correlaciones entre la información y satisfacción laboral	91
Tabla 18	Descripción de las correlaciones entre la contribución y satisfacción laboral ...	92
Tabla 19	Descripción de las correlaciones entre la confianza y satisfacción laboral	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de la investigación	66
Figura 2	Descripción porcentual del análisis de la Comunicación Organizacional.....	78
Figura 3	Descripción porcentual de la Satisfacción Laboral	79
Figura 4	Descripción porcentual de la coordinación.....	80
Figura 5	Descripción porcentual de la información.....	81
Figura 6	Descripción porcentual de la contribución.....	82
Figura 7	Descripción porcentual de la confianza.....	83
Figura 8	Descripción porcentual de la actitud.....	84
Figura 9	Descripción porcentual de la motivación.....	85
Figura 10	Descripción porcentual de los sentimientos	86
Figura 11	Dispersión de la correlación entre la Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral.....	87

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis titulada “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones S.AC. Lima – 2016”. La situación problemática del estudio es determinar la relación la comunicación organizacional y la satisfacción laboral; la comunicación organizacional deficiente que presentan los colaboradores de la empresa es un tema que de cierta manera está relacionado con el nivel de satisfacción laboral; colaboradores desmotivados, falta de identificación con la organización y falta de compromiso organizacional.

En la presente investigación se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016? y se formuló el siguiente objetivo: determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

Así mismo se planteó la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

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

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

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

El capítulo III, se describe el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las hipótesis, la operacionalización de las variables, el método, los

instrumentos de la investigación, la descripción del procesamiento y análisis estadístico de los datos.

El capítulo IV se presentan los resultados que comprenden: el procesamiento y análisis de datos y contrastes de las hipótesis.

El capítulo V, tenemos la discusión de los resultados, conclusiones a las que se llegó al término de la investigación y las recomendaciones.

Y por último, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el desarrollo de la investigación, como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Países desarrollados como EE.UU, desde el año 1995 al 2000, el nivel de satisfacción disminuyó de 58.6% a 50.7%, no refleja un nivel de satisfacción laboral como se espera, aun cuando se presenta un crecimiento de nivel económico, aumento de sueldos, los jefes tienden a cargar de trabajo a sus empleados en busca de un alto rendimiento productivo para las empresas y en menor tiempo de entrega, lo que ocasiona sentimientos negativos en el trabajador, como no tener libertad para desempeñarse naturalmente; frustración, ya que en menor tiempo de entrega de lo asignado, no logran un resultado óptimo.

Dichas situaciones causan la insatisfacción en los trabajadores, tal como lo menciona Robbins (2004) los factores que implican la caída reciente en la satisfacción laboral se debe a los esfuerzos de los patrones por aumentar la productividad con más cargas de trabajo para los empleados y a plazos más breves.

Cabe recordar que los trabajadores que tuvieron la influencia del contexto de la segunda guerra mundial y la gran depresión, tuvieron un trabajo esforzado acatando ordenes de su jefe y sacrificando su vida personal, sin embargo con los años aparece una generación conformado por la globalización, quienes creen en un trabajo más flexible anhelando la satisfacción laboral, buscan el trabajo en equipo, reconocimientos, incentivos remunerativos el cual refleja el buen desempeño laboral, sin embargo serian capaz de dejar de lado, dichos incentivos, por tener más tiempo libre y conceder una importancia a la familia; con el tiempo llega la generación que creció en épocas de prosperidad, quienes creen en ellos mismos, seguros de sí y en lo que pueden ser capaces de lograr con su trabajo, buscan mayores incentivos para lograr la satisfacción laboral como el éxito económico, tener una vida cómoda y placentera. Como se observa, en el transcurso del tiempo los trabajadores están en una continua búsqueda de satisfacer sus necesidades laborales, aspiran obtener resultados de su desempeño en su centro de trabajo, en muchas ocasiones, lo que el trabajador espera no coincide con lo

que han obtenido realmente, reduciendo en gran escala el nivel de satisfacción laboral.

Empresas en España tienen una realidad en su gestión de la comunicación interna, los mensajes que se brindan en las empresas contienen muchas inexactitudes, cada colaborador la interpreta de la manera más variada y adecuada a su persona, no detallan lo que realmente quieren informar ocasionando que realicen sus labores con deficiencias.

Drucker, citado por Bertolino (2010) afirma que el 60% de los problemas empresariales son consecuencia de una mala comunicación eso influye en la mala toma de decisiones en los trabajadores.

Según Formanchuk, citado por Bertolino (2010) manifiesta que en los países Latinoamericanos la mayoría de las empresas padecen dificultades de comunicación organizacional interna similares, esto genera conflictos que afectan la eficiencia, la productividad, el clima laboral de la organización y la satisfacción laboral. Sucede que los colaboradores no creen en lo que les menciona la empresa, los jefes dudan de la honestidad y éticas de los colaboradores, tienen el pensamiento que cuanto menos conozca el empleado acerca de cómo va creciendo la empresa es más conveniente, caso contrario cuando a la empresa no anda bien, ahí sí se muestra la realidad en números y se pide que todos se identifiquen con la empresa para salir de mal momento en equipo, esto ocasiona a trabajadores que no creen en lo que se les dice, se les promete acerca de mejoras y las promesas no se cumplen. Los jefes en muchas ocasiones se guardan lo que piensan, de igual forma sucede con los colaboradores por temor a ser cuestionados no dicen lo que realmente quisieran. La falta de comunicación interna en las empresas ocasiona distintas versiones sobre lo realmente sucedido cuando ocurre un error en algún área, existen distintas versiones sobre lo sucedido y ningún miembro se ocupa de esclarecer los hechos. La empresa considera que el colaborador tiene que cumplir solo lo que se le asigna sin considerar su opinión, en consecuencia no se escucha a los colaboradores, sus dudas, inquietudes y problemas. Los jefes consideran que comunicarse con sus

colaboradores es una obligación, no busca conocerlos, piensa que lo importante es lo que se dice y no lo que la otra persona comprenda. En Ecuador la comunicación organizacional interna de una agencia publicitaria es ineficiente lo cual trae colaboradores poco informados o que no les llegue la información, esto produce conflictos internos entre los colaboradores de la empresa, cuando esto ocurre los colaboradores recurren a su jefe inmediato como intermediario, los gerentes no tienen conocimiento de lo sucedido y consideran que si existen conflictos son netamente laborales, sin embargo dichos conflictos ocasionan rumores ya que en este tipo de empresas de publicidad se trabaja muchas horas y se crean grupos entre los colaboradores, lo que ocasiona individualismo ya que cada trabajador piensa en su propio bienestar, descontento, desmotivación de trabajar en un ambiente hostil, colaboradores que exigen se les brinde incentivos para seguir laborando como consecuencia se presenta un alto índice de rotación.

Empresas en Chile presentan casos en donde los jefes se reúnen de manera espontánea solo cuando se presenta un problema en la empresa. Esto trae como consecuencia que los miembros no tomen conciencia que deben existir procesos para que se mantengan coordinados y así evitar cometer errores y malos entendidos entre colaboradores. Los jefes se centran en ellos mismos lo que impide el entendimiento entre todos los miembros ocasionando pérdida de tiempo.

Lo que hemos comprobado en los diferentes diagnósticos realizados es que el factor común es la falta de tiempo y el estrés del día a día, lo que hace que cada unidad se dedique a hacer su trabajo en forma independiente y sin tener en mente la coordinación entre áreas. Según el artículo de Inside.

En Perú la mayoría de las empresas no toman en cuenta la comunicación organizacional interna como un factor clave de éxito, se puede tener las mejores estrategias pero si esta no llega a todos los miembros de la empresa para que tengan un mismo objetivo organizacional, no tendrá éxito. Existe un gran abandono a la comunicación interna y se tiene un mal concepto de ella, ya que no se trata solo de brindar información a los miembros sino de influirse

mutuamente, relacionarse e interactuar. En muchas empresas no ves un área de comunicación corporativa, cuando en otros países esto tiene tanta importancia que hay vicepresidencias de comunicación. Según el artículo de Gestión.

En el contexto local, muchos de los trabajadores privados en Lima Metropolitana tienen un mayor número de horas trabajando, esto crea un ambiente deficiente teniendo niveles negativos en su satisfacción laboral, a su vez afecta la productividad, cabe mencionar que las condiciones adecuadas de trabajo y mayores ingresos económicos mejoran la satisfacción en dicho ambiente de trabajo.

Actualmente la satisfacción laboral y la comunicación organizacional son relevantes para la empresa, los miembros de la organización deben comprender que si no existe una buena comunicación, éste puede influir en el nivel de satisfacción laboral.

La empresa Sour comunicaciones como toda empresa, busca la excelencia y el perfeccionamiento del colaborador en su desempeño laboral. Sin embargo, existe una deficiencia en la comunicación organizacional interna por que los colaboradores en muchas ocasiones no tienen la suficiente confianza para expresar lo que sienten, hay temor a decir lo que realmente desean y no informan de los problemas laborales que puedan existir en el día a día, cuando cometen algún error no lo dicen por miedo al reclamo de los jefes. Así mismo estos errores se cometen por la falta coordinación entre compañeros, ya que en muchas ocasiones asumen y suponen sin consultar a sus compañeros una tarea encomendada que se interrelaciona entre áreas, existe incoherencia entre lo que dicen y lo que hacen.

En otras situaciones, no están preparados para realizar lo encomendado, no se les brinda la información necesaria para realizar sus laborales, si se comete algún error no asumen la responsabilidad, no solucionan y se culpan entre ellos, se crea conflicto, rumores, individualismo; no existe contribución para ayudar a solucionar este ambiente hostil entre compañeros. Todos los

conflictos se lo dicen al jefe inmediato, quien interviene como mediador, no son sinceros entre ellos y no se comunican directamente.

Como consecuencia de no realizar el trabajo correctamente, y no cumplir con lo establecido por los errores cometidos, trae colaboradores insatisfechos con los resultados obtenidos ya que el esfuerzo que requiere la dificultad de su desempeño laboral no se percibe en los resultados, se crean actitudes negativas como falta de compromiso organizacional, identificación, involucramiento en las actividades que realiza. Se genera la falta de motivación ya que no les brinda recompensas, no perciben apoyo de sus compañeros. Esto contribuye a no tener sentimientos positivos ya que perciben que su esfuerzo no es reconocido, crea frustración, no existe empatía entre compañeros.

Estas situaciones en el ambiente laboral no son favorables ya que el factor más importante para la empresa es el recurso humano, de tal manera que al tener colaboradores insatisfechos, no se van a desempeñar correctamente, por ende no es productivo para la empresa.

En base a lo expuesto anteriormente se ha establecido trabajar con la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. Lo que además de perfeccionar la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, ayudaría a optimizar la coordinación de sus funciones, incorporar a su cultura valores de trabajo en equipo, de tal manera que fortalezca los lazos de compañerismo, capacidad de afrontar cambios asegurando que sus colaboradores desarrollen capacidades y motivación requeridas con el fin de conseguir un alto nivel de productividad, que el desempeño y esfuerzo del colaborador concuerde con los resultados obtenidos.

El análisis descrito en el planteamiento, que trata de abarcar todos los factores de la investigación permite formular los siguientes problemas de investigación.

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima

– 2016?

Por otro lado del problema general, se desprende los siguientes problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016?

¿Cuál es la relación entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016?

¿Cuál es la relación entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016?

¿Cuál es la relación la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

El desarrollo de la presente investigación nace a partir de la deficiente comunicación organizacional y la falta de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones, es por ello que se estableció trabajar con la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. Lo que además de perfeccionar la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, ayuda a optimizar la coordinación de sus funciones, incorporar a su cultura valores de trabajo en equipo, confianza, solidaridad, de tal manera que fortalece los lazos de compañerismo, capacidad de afrontar cambios asegurando que sus colaboradores desarrollen capacidades y motivación requeridas con el fin de conseguir un alto nivel de productividad, que el desempeño y esfuerzo del colaborador concuerde con los resultados obtenidos para que tengan un alto nivel de satisfacción laboral. Lo cual beneficia tanto a la empresa como al crecimiento personal. Esta investigación es un aporte para la sociedad y los colaboradores que se desempeñan en esta empresa.

Así mismo, la investigación se justifica ampliamente por los siguientes aspectos:

En la justificación teórica, la presente investigación contribuye a explicar la teoría de las relaciones humanas respecto a comunicación organizacional y satisfacción laboral dentro de las empresas basadas en las teorías de Idalberto Chiavenato, como una propuesta teórica que puede ser utilizada en futuras investigaciones.

En la justificación práctica, la presente investigación ayudó a determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Sour Comunicaciones SAC. Lima - 2016. Este resultado permitió plantear planes o programas enfatizadas en mejorar las formas de comunicación y las relaciones laborales; mejorar la forma de comunicación de la organización para informar adecuadamente a los colaboradores sus acciones, proyectos y decisiones, esto les permite desempeñarse eficientemente, disminuyendo errores laborales; sin dejar de lado el sentir de cada trabajador, buscando su bienestar y satisfacción, adaptándose a cambios y así afrontar cualquier dificultad que se pueda presentar con una percepción diferente, en consecuencia generar cambios y sentimientos positivos en cada colaborador, desempeñándose de una forma óptima y obteniendo los resultados que se proponga, entendiéndose estos aspectos como alternativas de solución producto de los resultados de la investigación.

En la justificación metodológica, se ofrece a la comunidad académica dos instrumentos que permiten recolectar datos, respecto a la variable comunicación organizacional es un cuestionario que consta 17 preguntas en base a la escala de Likert y para la variable satisfacción laboral tiene un cuestionario que consta de 16 preguntas en base a la escala de Likert, dichos instrumentos fueron sometidos a rígidos criterios de validez y confiabilidad que permitió aplicarlos a la muestra.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016

Determinar la relación entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016

Determinar la relación entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016

Determinar la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016

1.4. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la presente investigación, existieron algunas limitaciones que en su momento pudieron obstaculizar el avance y desarrollo del trabajo y que fueron superadas por el apoyo del asesor:

Limitaciones bibliográficas de antecedentes

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

Limitación teórica

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

Limitación temporal

El tiempo, factor que mide el desarrollo y avance de la investigación. La recolección de datos estuvo supeditada al apoyo de los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones.

Limitación económica

El limitado financiamiento económico para adquisición de material bibliográfico y hemerográfica actualizado.

Por otro lado, también se puede mencionar como una limitación la falta de conocimientos sobre el correcto proceso de investigación y posterior desarrollo de la tesis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Para dar epistemología a la investigación y en relación a estudios realizados sobre la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, se han encontrado investigaciones similares.

Antecedentes Internacionales

Vásquez (2015) en su tesis titulada "relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa." Desarrollada en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala, para obtener el título de Psicóloga Industrial / Organizacional, cuyo objetivo fue determinar la correlación existente entre comunicación y satisfacción laboral, desarrollada con un diseño descriptivo transversal en una muestra de 50 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Sí existe correlación estadísticamente significativa entre comunicación e identificación con la empresa ya que el valor calculado es de $r = 0.875$. El 75% de los empleados, consideran que debe de existir un buen canal de comunicación para poder transmitir la información hacia los colaboradores. Se confirma que sí existe correlación estadísticamente significativa entre las variables de comunicación y reconocimiento laboral ya que muestra un valor de $r = 0.681$. Se confirma que la identificación hacia la empresa es un factor importante ya que tiene una relación estrecha con el desarrollo laboral de cada empleado. Se puede ver que según los resultados obtenidos sí existe correlación estadísticamente significativa entre las variables de estudio de comunicación y desarrollo laboral ya que se obtuvo un valor de $r = 0.801$. Los factores que más relación poseen con la satisfacción laboral de los empleados son la comunicación, la identificación y el desarrollo laboral. A pesar de que existen factores que tienen más relación con el desempeño que pueden tener los colaboradores dentro de una organización. Es necesario tomar en cuenta que la satisfacción laboral reúne algunos de los factores, y como tal deberá ser trabajado, pues los resultados en conjunto de todos los factores, se traducen en la percepción que tiene el empleado de 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" realizada en la Universidad de Casa Grande, Guayaquil, Ecuador, para obtener el grado título de Ingeniero en Gestión de Recursos Humanos, cuyo objetivo fue describir la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional, desarrollada con un diseño descriptivo transversal en una muestra de 156 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Confirma que la variable de comunicación y compromiso se relacionan positivamente con la dimensión identificación organizacional entre los colaboradores, es decir, que a mayor comunicación y compromiso, existirá una mayor identificación organizacional. Cabe recalcar que existen otras variables que también influyen el crecimiento de la identificación, pero la comunicación y el compromiso cuentan con un aporte considerable. Una de las conclusiones más relevantes es que los colaboradores del Instituto de Educación Superior le dan una gran valoración a la relación con el supervisor directo y a la transparencia de la comunicación en cuanto a los temas emitidos por la organización, así como una apertura no solo de la organización hacia ellos sino también de las personas que la representa, es decir, de los directivos, lo que se evidenció a través de una baja frecuencia en sus niveles de comunicación con los colaboradores.

Las variables comunicación e identificación organizacional tienen un nivel de significación mayor a 0,01 por lo que la comunicación organizacional se relaciona positivamente con la identificación de los colaboradores hacia el Instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil. El coeficiente de Pearson $r = 0,17$ está en el rango de $0 < r \leq 0.5$ por lo que responde a la pregunta 1 de investigación que el nivel de la relación entre las variables comunicación e identificación organizacional se considera en un nivel positivo de grado débil. Las variables identificación y compromiso organizacional tienen un nivel de significación mayor a 0,01 por lo que la comunicación organizacional se relaciona positivamente con el compromiso organizacional

de los colaboradores dentro del Instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil. El coeficiente de Pearson ($r = 0,69$) está en el rango de $0.5 < r < 0.8$ por lo que responde a la pregunta 2 de investigación que el nivel de la relación entre las variables compromiso e identificación organizacional se considera en un nivel positivo de grado moderado.

Hernández (2014) en su tesis titulada: "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" realizada en la Universidad Hotel de los Andes venezolanos, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de sus empleados. El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva y correlacional en una muestra de 26 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

La comunicación entre la gerencia y los empleados del Departamento de Alimentos y Bebidas de Lidotel Hotel Boutique Caracas no es la más efectiva para ofrecer un servicio de calidad. Puesto que, el auxiliar administrativo durante su proceso de Pasantías Administrativas; presencié, diagnosticó y comprobó situaciones que interrumpen al trabajador mientras realiza su labor, igualmente afecta su grado de satisfacción laboral. Esto se debe a la existencia de una incorrecta atención y comunicación por parte de la gerencia. En efecto el autor aplicó un diagnóstico a través de herramientas de recolección de datos (Lista de Cotejo y Encuestas) las cuales confirmaron las observaciones adquiridas por el mismo, durante el proceso de Pasantías Administrativas las cuales fueron realizadas en dicho Departamento. El diagnóstico se elaboró con la finalidad de que la gerencia resuelva dicha situación con relación a la comunicación formal, en consecuencia esta afecta directamente el clima organizacional del Departamento de Alimentos y Bebidas de dicho hotel de tal manera que se consideren las opiniones y posiciones de los empleados, para así no ser afectado su grado de satisfacción laboral y productividad, con el propósito de brindar un servicio de calidad y de excelencia a los usuarios que asisten al Lidotel Hotel Boutique Caracas. Por otra parte, al mejorar los niveles en materia de comunicación, la

empresa generará una filosofía cultural de servicio, permitiendo un clima organizacional idóneo y armónico, por lo tanto aumentar la excelencia y mejora continua en los servicios. Luego de los resultados obtenidos, el autor presentará recomendaciones, con la finalidad de colaborar con la orientación y solución del problema que se presenta actualmente con respecto a la comunicación organizacional y grado de satisfacción laboral del personal del Departamento de Alimentos y Bebidas de Lidotel Hotel Boutique Caracas.

Ramos y Granda (2013) en su tesis titulada: "estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores que contribuya al desarrollo de la empresa agropecuaria Idrovo de la ciudad de Milagro", desarrollada en la Universidad estatal de Milagro unidad académica de ciencias administrativas y comerciales, Ecuador, para obtener el Título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría, cuyo objetivo fue determinar el nivel de clima laboral y satisfacción laboral. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo transversal y fue realizada en una muestra de 20 personas. El cual concluye lo siguiente:

La falta de capacitación del talento humano, provoca que continuamente se generen errores en la ejecución de funciones y tareas, llevando en ocasiones a conflictos laborales. Reformular el nuevo plan de control, adoptando nuevas estrategias, para verificar el cumplimiento de las normas de trabajo establecidas en la institución. El nuevo plan de control adopta estrategias para verificar el trabajo realizado por el personal dentro de la Empresa para el crecimiento económico de agropecuaria Idrovo. Analizar el modelo de infraestructura que posee la empresa, con relación a las instalaciones son las más adecuadas de la entidad. En la infraestructura se detectó deteriorada por ende se debe realizar las mejoras que se consideren de importancia. Investigar el plan de trabajo que tiene la institución, sobre las funciones que debe cumplir cada trabajador. Las funciones deben estar 100% basadas al manual de funciones y procedimientos q ya posee la Empresa.

Antecedentes Nacionales

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

El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral por ser ambos factores fundamentales para la armonía institucional, al realizar el análisis de la clínica Oncorad se obtuvieron los siguientes resultados:

La variable Clima Organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%. Así mismo para la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%.

La dimensión Autorrealización de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la tarea de la variable Satisfacción Laboral. La tabla de resultados arroja un nivel de significancia menor a 0.01 ($p = 0.002$), evidenciando de esta manera que las dimensiones están relacionadas. De otro lado la correlación en sí muestra 0.556 (valor de Pearson), determinándose que la intensidad es moderada.

La dimensión Involucramiento Laboral de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social de la variable Satisfacción Laboral. La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia

menor a 5% (0.004) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es muy fuerte por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

La dimensión Comunicación de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral. La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.033) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es fuerte por lo tanto sigue siendo sensible a la valoración de los colaboradores.

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”, desarrollada en la Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú, para obtener el grado de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo transversal y fue realizada en una muestra de 80 personas. El cual concluye lo siguiente:

La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente. Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos

económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

Montero y Rodríguez (2014) en su tesis titulada: “comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos”, desarrollada en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú, para obtener el grado de Magister en gestión educativa, cuyo objetivo fue establecer la relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional. El diseño de la investigación es de tipo transeccional correlacional y fue realizada en una muestra de 56 personas. El cual concluye lo siguiente:

La comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos.

Al Personal Directivo, Docentes, administrativos de la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, del Distrito de Iquitos mejorar la comunicación dentro de su institución desarrollando tipos, canales e instrumentos de comunicación eficaces. Mejorar la gestión organizacional en su estructura formal e informal. La comunicación interna en la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, del Distrito de Iquitos fue trabajada en dos dimensiones: Tipos de comunicación cuyas variables fueron: Descendente, ascendente, lateral u horizontal y diagonal u oblicua. Los canales e instrumentos cuyas variables fueron: orales, escritas y electrónicas. La gestión organizacional en la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, del Distrito de Iquitos fue trabajada en dos dimensiones: Estructura formal cuyas variables fueron: objetivos/estrategias. Organigramas. Manual de organización y funciones, manual de procedimientos administrativos y reglamento interno. Estructura informal cuyas variables fueron: Cultura organizacional y toma de decisiones. La

Comunicación Interna del Personal Directivo, Docentes, administrativos en la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, del Distrito de Iquitos durante el año 2013 está de acuerdo con 10.4 (41%). La Gestión Organizacional del Personal Directivo, Docentes, administrativos en la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, del Distrito de Iquitos durante el año 2013 está de acuerdo con 16.3 (52.7%).

Castillo (2014) en su tesis titulada: “Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos”, desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú, para obtener el grado de Licenciada en Psicología, cuyo objetivo fue establecer la relación existente entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El diseño de la investigación es de tipo transeccional correlacional y fue realizada en una muestra de 100 personas. El cual resume lo siguiente:

La presente investigación se orienta a precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada Great Place To Work. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. Se utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral.

Salazar; Girón; Meza y Torres (2011) en su tesis titulada “satisfacción

laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú, para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas, cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y realizar un análisis de sus resultados. El diseño de la investigación es de tipo transeccional correlacional y fue realizada en una muestra de 161 personas.

Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) la municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao).

Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. Por otro lado, los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento. En cuanto a la importancia de los factores, al comparar los resultados de las tres municipalidades, se encontró que el factor Significación de la Tarea fue el más importante; esto indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición hacia el 57 trabajo y sus retribuciones intrínsecas. Por otro lado, el factor Beneficios Económicos

(una retribución extrínseca) fue el de menor importancia pero obtiene uno de los mayores porcentajes del nivel de satisfacción laboral. Esto significaría que se encuentran satisfechos con el nivel actual y no esperan grandes cambios al respecto. Se determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral Empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado. En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por condición laboral, al profundizar el análisis a nivel de factores, se encontró que en la municipalidad A para el factor Reconocimiento Personal y/o Social existen diferencias en tres de las condiciones laborales, estando los Obreros Insatisfechos, lo que indicaría que no reciben un reconocimiento por su trabajo tanto de sus compañeros como de su jefe. En la municipalidad B, para el factor Beneficios Económicos, los Funcionarios están Muy Satisfechos y tienen un nivel mayor a los demás; esto señalaría que los Funcionarios considera que su remuneración cubre completamente sus expectativas personales a diferencia de los demás, que consideran que su remuneración es solamente suficiente.

Asimismo, el personal con la condición laboral empleado se muestra Insatisfecho en el factor reconocimiento personal y/o social lo que indicaría que no reciben un reconocimiento apropiado y que influye en el menor nivel de satisfacción laboral alcanzado. En la municipalidad C, para el factor Beneficios Económicos, los Funcionarios tienen un mayor puntaje de satisfacción y están 58 Satisfechos, los demás tienen un nivel Promedio. Esto señalaría que los Funcionarios consideran que su remuneración es suficiente pero no cubre sus expectativas personales y los otros grupos están conformes y aceptan su nivel remunerativo. Se determinó que el nivel de satisfacción laboral medio por género es diferente sólo en la municipalidad C, mientras que en las municipalidades A y B no existen diferencias; esto podría deberse a que se aplica un liderazgo enfocado a la

no discriminación por género. Al buscar diferencias en el nivel de satisfacción, se encontró que en la municipalidad C, los trabajadores del género Masculino tienen un menor nivel de satisfacción, el cual es Promedio. En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por género, al profundizar el análisis a nivel de factores en tres municipalidades, se observó que para la municipalidad A existen diferencias en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, siendo el género Masculino el que obtuvo el menor nivel, que es Promedio. Esto podría evidenciar que el género Masculino espera un mayor reconocimiento por parte de sus compañeros o jefes. En la municipalidad C solo hay diferencias significativas en el factor Significación de la Tarea y al observar el nivel de satisfacción medio las diferencias son a nivel de puntaje, donde el personal del género Masculino obtuvo el menor puntaje.

Esto podría evidenciar que el género Masculino considera que los valores asociados al trabajo necesitan ser reevaluados. Se encontró que en la municipalidad A el nivel de satisfacción laboral en sus factores es diferente en función del Tiempo de Servicio. Sin embargo, en la municipalidad B no existen diferencias significativas y en la municipalidad C no se puede asegurar que existan o no diferencias. Se encontró que los grupos cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años tienen el menor nivel de satisfacción laboral, que es Promedio. Esto indicaría que la mayor permanencia en la organización podría deberse a un 59 compromiso de continuidad simplemente y no a un mejoramiento de sus condiciones laborales o la realización de metas profesionales.

En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por tiempo de servicio, al buscar las diferencias a nivel de factores se observó que en las municipalidades A y B, el factor Reconocimiento Personal y/o Social presenta el nivel Insatisfecho para los grupos cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años, y de 30 a más años, lo que podría deberse que estos grupos no perciben reconocimiento de sus compañeros o jefes en comparación a los trabajadores que tienen entre 0 y 15 años de servicio.

La municipalidad B presenta mejores niveles de satisfacción laboral medio y por factores; asimismo, con respecto a las variables ocupaciones tiene un comportamiento más uniforme. En la muestra de municipalidades, el factor Reconocimiento Personal y/o Social a nivel general y de las variables ocupacionales, presenta el menor nivel que es Insatisfecho con mayor frecuencia que los otros factores; y por tanto, al que debería prestarse mayor atención.

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

Ansele (2010) afirma que: “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).

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

La comunicación organizacional interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

2.2.1.2. Importancia de la comunicación organizacional

Saló (2005) afirma que: “La comunicación organizacional es de vital importancia para la gestión de la comunicación la cual depende de la función

directiva y de las estrategias, políticas, misión y objetivos de la organización.” (p.37).

La importancia de la comunicación organizacional se fundamenta en:

- Incrementar y fomentar la cultura de la organización.
- La creación de nuevos instrumentos y métodos de trabajo.
- Una definición precisa y cualitativa de los puestos, tareas y funciones.
- Fomentar la integración de todos los miembros de la organización.
- La adaptación permanente a los cambios y a la toma de decisiones.
- Una buena estrategia de aplicación a partir de los responsables a todos los niveles de actuación.
- Asegurar la calidad total.
- El conocimiento de las culturas que la componen.
- Asegurar la gestión, el trato y la difusión de los sistemas de información y de comunicación.
- El uso de unos medios adecuados.

2.2.1.3. Características de la variable

Elementos

Guzmán (2012) menciona que:

“En la comunicación, todos los elementos son importantes, si alguno

faltara, el proceso quedaría incompleto y la comunicación no se realizaría; en realidad, cuando este proceso se completa sin problema, el ser humano se encuentra en una situación comunicativa, y cuando se produce una situación comunicativa, es porque algo se ha transmitido” (p.14)

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

Una vez que el mensaje sea enviado, éste como consecuencia tendrá una reacción, en el cual se harán presentes el resto de los elementos de la comunicación como el emisor, receptor, código, canal, y los procesos subsecuentes.

Emisor y receptor

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

Fernández, citado por Guzmán (2012) afirmó:

El emisor, que también se conoce como fuente de comunicación, transmisor, codificador, en codificador, comunicador, entre otros, es quien inicia la comunicación; puede ser una persona o grupo de personas que elabora y envía un mensaje. En principio selecciona los signos, señas o símbolos adecuados, y a la postre hace llegar el mensaje al receptor para obtener la respuesta correspondiente.

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

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

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

Así mismo Guzmán (2012) sostiene: “Los símbolos son arbitrarios y convencionales, porque entre las palabras y el concepto que representan, no hay una relación intrínseca y necesaria, y es un sistema porque cada una de sus partes, sólo adquiere valor dentro del total del que forma parte” (p.15).

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

La capacidad de pensar permitirá manipular y realizar las siguientes operaciones básicas de la comunicación: seleccionar, abstraer, intercomunicar, almacenar o memorizar, subdividir, recordar, recombinar, reconocer, sintetizar, cuestionar, y aplicar los materiales de información que se poseen.

Código

El código se compone de signos que tienen normas de uso, las cuales son

interpretados y entendidos por el ser humano, cuando esto sucede de manera efectiva se realiza la comunicación con éxito.

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

Míguez, citado por Guzmán (2012) menciona que:

“El código más empleado por los involucrados en el proceso comunicativo es la lengua oral o escrita, aunque también existen otros códigos que no utilizan precisamente palabras, sino dibujos, colores, barras, puntos, luces, movimientos, etc., por ejemplo, las señales viales, el sistema de escritura braille para ciegos, o el código de señas que usan los sordomudos”. (p.15).

Mensaje

Según Guzmán (2012) el mensaje es toda la información que el emisor ha creado para brindarle al receptor mediante la lengua oral, escrita u otros códigos.

Es importante tener un vocabulario amplio ya que éste permite expresar en el mensaje una mayor cantidad de ideas.

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

Código

Es la unión de símbolos que crean un significado para el receptor, es fundamental que tanto el receptor como el emisor se expresen en el mismo código para que ambos puedan comprender el mensaje transmitido. En otras

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

Contenido

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

Tratamiento

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

La personalidad del emisor; decir sus atributos psíquicos heredados y características adquiridas como un ser único, en el tratamiento adoptado se evidencia la personalidad que posee el transmisor.

El emisor debe tener en cuenta los rasgos tanto objetivos y subjetivos del receptor, de tal forma escoger un código pensando en éste, para que así

pueda captar e interpretar el mensaje de comunicación de forma sencilla, dicha información debe ser contundente para captar la atención del receptor basado en sus necesidades.

Canal

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

Codificación

La codificación se lleva a cabo cuando se trasmite la información entre el emisor y receptor, dicha información es transformada en símbolos, solo así logramos que se realice la comunicación, la cual tiene como propósito a la codificación. El autor afirma la importancia de la correspondencia entre emisor y receptor, los cuales tienen que crear un mismo significado, en donde se interprete de la misma forma las palabras y los gestos. Una de las equivocaciones que podemos cometer al momento de comunicarnos son los malos entendidos, dicho de otro modo, lo que para una persona puede significar la expresión “quedarse hasta tarde trabajando”, otra lo puede interpretar como “temprano”, dependiendo lo que para esa persona signifique la palabra “tarde”, es relativo la interpretación que cada uno pueda tener, así mismo cabe mencionar que depende mucho del contexto en que

se desarrolle, pudiendo desatar distintas reacciones en el receptor, emociones como sorpresas, enojo, ira, desconcierto; etc.

Decodificación

La decodificación se realiza cuando el receptor percibe y después interpreta el mensaje enviado por el emisor, convirtiéndola en información destacada.

En el proceso de la decodificación se toma en cuenta la experiencia del receptor, pudiendo ser símbolos y gestos que se usan, el cambio a través del tiempo del significado. Se tendrá una comunicación exitosa si existe una correspondencia eficiente entre la decodificación y el mensaje que se emite

Ruido

El ruido es aquello que altera la comunicación. Pudiendo ser determinantes internos o externos. Al mencionar lo interno, hace referencia a la distracción del receptor y no prestar atención; por otro lado, lo externo se refiere a la alteración del mensaje producido por sonidos presentes en el ambiente, entre ellos a la música, lluvia, truenos, etc. El ruido puede estar presente en cualquier proceso del acto comunicativo, sin embargo es más común en la codificación o decodificación. Tiene la particularidad de impedir entender el mensaje en la comunicación, por ello, es fundamental prestar atención a los factores que generen el ruido y buscar la manera de eliminarlos para así conseguir un proceso comunicativo eficiente.

Tipos de Comunicación Organizacional

Redes formales

a) La comunicación descendente

Esta comunicación hace referencia a mensajes de mandatos, órdenes, preguntas, política organizativa, motivación y evaluación.

Ansede (2010) menciona que este tipo de comunicación presenta los siguientes problemas:

La sobrecarga informativa:

La sobrecarga informativa se presenta cuando los colaboradores de una empresa se ven saturados de órdenes y mandatos ya sea de forma oral o mediante correos. La mayoría de los colaboradores en el intento de captar todos los mensajes, solo reciben algunos sin ser conscientes de ello. Como resultado, existen mensajes de vital importancia que no se tomaron en cuenta o aquellos que quedaron en el olvido en el buzón del correo corporativo.

Este problema se evidencia en la mayoría de organizaciones ya que se piensa que al brindar mayor cantidad de mensajes, sean de importancia o no, se mantiene más informados a los miembros de la organización; sin embargo, la realidad es que esta comunicación es ineficiente. Por otro lado también puede suceder lo contrario y brindar escasa información.

Falta de confianza personal:

La falta de confianza personal, es un problema que se evidencia cuando los superiores jerárquicos no tienen confianza en los colaboradores para informar lo que sucede en la organización. Esto trae como consecuencia que la información se vea obstruida y no se informe a todos los miembros de los acontecimientos en la organización, ya sean buenos o malos.

Inoportunidad de la información:

Se debe buscar un momento preciso para propagar la información, en donde todos los miembros se vean beneficiados.

b) La comunicación ascendente

La comunicación ascendente está formada por los mensajes que brindan los colaboradores a los miembros superiores de la organización. Se evidencia en mensajes de asesoramiento, dudas, consultas de tareas del día a día, sugerencias, opiniones, reuniones y hasta quejas.

Ansede (2010) afirma que este tipo de comunicación:

Indica el grado de receptividad y comprensión de las comunicaciones descendentes.

Incentiva la participación de todos los colaboradores cuando se toma decisiones, tomando en cuenta su intervención y opiniones.

Facilita la aceptación de las decisiones ya tomadas por los superiores jerárquicos en los miembros de la organización.

Estimula la presentación de ideas valiosas.

Satisface las necesidades humanas de valoración personal y autoestima de los subordinados.

Canaliza la tensión emocional y las presiones inherentes al desempeño de las funciones laborales.

Fomenta la moral, las actitudes positivas y la integración del personal en la empresa.

Así mismo, este tipo de comunicación manifiesta algunos problemas que obstaculizan la comunicación ascendente:

La cortina escalar:

Este aspecto, se evidencia con dificultades, en algunos colaboradores, al momento de dirigirse a sus superiores. Los superiores deben adoptar una actitud de cambio e interactuar de forma positiva creando momentos informales con los colaboradores en el día a día.

La filtración positiva de información:

Algunos colaboradores brindan a sus superiores solo la información de su conveniencia; dicho en otras palabras, adecuan la información para mejorar su propio prestigio y tener mejoras laborales, de este modo, los superiores no se logran enterar de aspectos desagradables de algunos colaboradores y así logran ganar una mejor posición en la organización.

La cantidad y el tipo de selección de los mensajes serán directamente proporcionales a la necesidad y al deseo de promoción.

Los superiores jerárquicos pueden tolerar, de forma más o menos implícita, el sesgo comunicativo, ya que así reciben contenido informativos que les resultan aceptables, aunque en contrapartida paguen el precio de obtener percepciones falsas de la realidad o del entorno de la organización.

c) La comunicación horizontal

Este tipo de comunicación se lleva a cabo cuando se transmiten mensajes entre colaboradores que poseen el mismo nivel jerárquico en la organización.

Es importante la comunicación horizontal para lograr los objetivos de la organización, existen tres funciones de vital importancia:

La coordinación de tareas:

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.

El intercambio de información:

Esta función hace referencia a intercambiar información o datos de cada área diferente, esto con el fin de lograr las metas y objetivos en común.

Resolución de conflictos:

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

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

Ansede (2010) refiere que la comunicación horizontal puede presentar dificultades, siendo las siguientes causas:

La rivalidad y desconfianza interpersonales:

Los miembros de las organizaciones en la actualidad poseen características de competitividad, en muchas ocasiones, trae como consecuencia la falta de confianza entre los integrantes y cierta rivalidad entre ellos, por tal motivo, opta por no compartir la información que poseen; utilizan dicha información para escalar en la organización y conseguir poder para su propio aprovechamiento.

Esto trae como consecuencia un ambiente hostil entre los miembros; la falta de tiempo y las tareas del día a día, no permite que los miembros compartan sus vivencias por lo cual no llegan a conocerse y crear relaciones de confianza. Lo antes mencionado, evita que se cree una comunicación horizontal exitosa; en un ambiente de trabajo con desconfianza y rivalidad no se logrará cumplir con los objetivos de la organización.

La especialización funcional:

Las dificultades que se presentan en las organizaciones diariamente exigen que éstas estén segmentadas en funciones específicas para cada miembro, los cuales están en gran medida capacitados y especializados para realizar dichas funciones. El término especialización de funciones tiene un lado cuestionado ya que el hecho de conocer mucho sobre una función, no permite aprender sobre otras funciones; esto trae problemas para tener conocimiento y una perspectiva general de la organización. La comunicación no se logra eficientemente y se fomenta altercados, riñas, discusiones ya que los miembros no comprenden cómo se desarrolla otra área en la organización, y creen que tener la verdad absoluta pasando por alto otras opiniones, sin lograr llegar a un acuerdo y buscar soluciones, las reacciones de cada miembro serán distintas dependiendo de la personalidad.

Ausencia de motivación:

En la mayoría de las organizaciones, los miembros de alta jerarquía no ejercen una comunicación horizontal ya que consideran valiosa la información que manejan para tener un mejor control sobre los miembros de la organización. Contemplan a la comunicación horizontal como una amenaza para ejercer su poder.

Caso contrario sucede con el exceso de una comunicación horizontal; es decir, si los miembros de una organización se podrían comunicar en todo momento y tomar decisiones sin tener algún criterio, se saldría de control

los mensajes enviados en todas las áreas y por todos los miembros, teniendo una sobrecarga de información para poder comprender y captar el mensaje, como resultado no se podría lograr los objetivos de la organización.

Redes informales

Las redes informales en una organización se presentan de manera natural en las interrelaciones del día a día entre los miembros de la organización.

Davis, citado por Ansede (2010), menciona que “Esta forma de comunicación se designa grapevine, lo cual en las organizaciones se entiende como confusas o clandestinas”. (p.12)

Este tipo de comunicación presenta ciertas características:

Los grapevine son mensajes que se difunden con rapidez ya que se dicen de forma más cercana y personal entre los miembros de la organización, dando la libertad de expresarse con facilidad.

Los grapevine son exactos; sin embargo, éstos pueden distorsionar la información cuando se tiene un contexto de ansiedad y mucha expectativa para los que se vean afectados con la información.

Así también, se puede utilizar para propagar rumores falsos creando falta de credibilidad en su difusión.

En ciertos niveles jerárquicos utilizan esta perversión comunicativa para obtener sus objetivos. Al margen de los criterios éticos desde los que se puede condenar el fomento de la desinformación, su utilización también es condenable por razones técnicas, ya que en muchas ocasiones los objetivos que persigue el emisor no se logran debido a la complejidad que tiene la transmisión comunicativa pero además, los fallos detectados en su ejecución tienen un efecto boomerang para el emisor, ya que cuestionan seriamente

su futura credibilidad.

Los grapevine contienen mucha información. Es una realidad constatada que la comunicación informal es un hecho inherente a la vida de cualquier organización, por lo tanto, debemos aprovechar sus ventajas y conocer sus limitaciones. Los grapevine ofrecen una red óptima para difundir ciertos mensajes difíciles de transmitir a través de las redes formales. Otra ventaja de la comunicación informal viene determinada por el enorme feedback que proporciona a los superiores en relación con los sentimientos de sus subordinados. Asimismo, se ha descubierto su utilidad como facilitadores de las relaciones humanas, debido a su especial adecuación para la canalización de mensajes de contenido altamente emocional. Hay que tener en cuenta que si las limitaciones de las redes formales impidieran la emisión de este tipo de mensajes, se fomentaría la hostilidad entre los miembros de la organización. Tiene un sentido muy distinto expresar una crítica, por ejemplo, a la hora del café, que en una situación oficial de jefe-subordinado.

Ansede (2010) afirma que:

“Gracias a la comunicación informal se aclaran algunas de las directrices emitidas por la superioridad y no totalmente comprendidas por algunos elementos de la base. En cuántas reuniones una persona se dirige a otra en voz baja para preguntarle qué significa exactamente lo que el superior jerárquico está comentando” (p. 13).

2.2.1.4. Teorías de la comunicación organizacional

Teoría de las Relaciones Humanas

Chiavenato (2006) basándose en el enfoque de las relaciones humanas afirma que:

“Las organizaciones deben asegurar la participación de todos los miembros de la empresa, desde el nivel inferior hasta las altas jerarquías, para

solucionar los problemas que se presenten. Así mismo se debe promover la sinceridad y confianza entre los miembros de la organización.” (p.110).

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

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

Los propósitos antes mencionados son de vital importancia para crear un clima de solidaridad y mejorar el desempeño en las labores.

Por otro lado, la teoría de las relaciones humanas hace referencia al comportamiento grupal de los miembros y no al individual. Por lo tanto, se analiza a la comunicación como un fenómeno social.

Las redes de comunicación:

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

Leavitt, citado por Chiavenato (2006) llegó a la conclusión:

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

La dinámica de grupo:

Es uno de los temas predilectos de la teoría de las relaciones humanas. Lewin, citado por Chiavenato (2006) afirma que:

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

Fisher, citado por Félix (2014) refiere que “El enfoque de las relaciones humanas resalta la importancia de la comunicación descendente, ascendente y lateral para la administración eficiente de los colaboradores. Se evidencia como una manera de valorar el trabajo, incentivar la creatividad y productividad”. (p.198)

Características de la comunicación organizacional según la teoría de las relaciones humanas:

Considera 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.

La conciencia de la importancia de la comunicación interna comienza a desarrollarse.

Teoría postindustrial

Este enfoque posindustrial resalta la importancia de las organizaciones para crear métodos y formas que faciliten la comunicación. El ejecutivo debe adaptarse a los cambios, debe ser un comunicador que estimule la interacción entre los miembros de manera positiva. El éxito de las empresas se logra cuando existe una comunicación total con los miembros e informal.

Félix (2014) afirma que la comunicación según el enfoque posindustrial presenta las siguientes características:

La comunicación es clave.

La estructura de la organización es una red de comunicación real.

La comunicación y la cultura están estrechamente vinculadas.

El sistema de comunicación es rico e informal.

La intensidad de las comunicaciones es extraordinaria.

La función de comunicación es reconocida.

Teorías Contemporáneas

La función administrativa tiene como reto que la comunicación se convierta en la trasmisión del conocimiento en la organización. La comunicación es la función básica de la organización, la comunicación busca facilitar el intercambio de conocimientos ya no solo en el espacio físico de la organización sino también en una realidad virtual, el ciberespacio. La tecnología busca la conectividad en las organizaciones para mejorar la comunicación.

Félix (2014) afirma que la comunicación según el enfoque contemporáneo presenta las siguientes características:

La comunicación ayuda y fomenta el intercambio de conocimientos.

La comunicación se lleva a cabo en ambientes del ciberespacio.

Las tecnologías facilitan y difunden la comunicación interna y externamente.
La comunicación es un requisito de conectividad empresarial.

Comunicación organizacional al principio del Siglo XXI

El uso de las nuevas tecnologías generó que las organizaciones se adaptaran a la nueva realidad, buscando nuevas formas de comunicación organizacional para lograr facilitar los procesos interactivos.

Félix (2014) afirma que: “La comunicación organizacional actualmente, tiene tres dimensiones de acuerdo con el tipo de organización: dimensión humana, instrumental y estratégica.” (p.203).

a) Dimensión Humana:

Mejora la comunicación interpersonal y tiene como objetivo el respeto y entendimiento entre los miembros de la organización o externos.

Los humanos buscan alcanzar sus metas ya sea en el contexto social, cultural, económico; la cual se debe basar en un proceso de relación entre las personas. La comunicación debe ser considerada no solo como transmisión de información sino también como transmisión crítica.

b) Dimensión instrumental:

Esta dimensión hace referencia a las herramientas o instrumentos que se emplean para difundir la información.

c) Dimensión estratégica:

La comunicación es una estrategia para generar valor en las organizaciones. La comunicación permite que las organizaciones se posicionen del mercado, busca crear acciones para lograr las estrategias.

Dimensión coordinación

Ansede (2010) afirma que “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).

Indicadores de coordinación

Integración:

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo.”

Participación:

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Compartir, tener las mismas opiniones, ideas, etc. que otra persona. Participa de sus pareceres.”

Dimensión información

Ansede (2010) afirma que: “Esta función hace referencia a intercambiar información o datos de cada área diferente, esto con el fin de lograr las metas y objetivos en común.”(p.10).

Indicadores de información

Intercambio de información:

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

Mensajes:

Guzmán (2012) afirma: “El mensaje es la información total que el emisor ha codificado para transmitir por medio del habla, gestos, escritura, pintura, movimientos corporales, señales de humo o banderas, etc., y que será captada por el receptor.”(p.17).

Dimensión contribución:

Ansede (2010) afirma que: “Contribuir a resolver conflictos es de suma importancia, pues su objetivo es generar un clima favorable en el que las relaciones humanas funcionen de manera óptima.”(p.10).

Indicadores de contribución

Solución:

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Hacer un problema, duda, dificultad o algo que los entaña dejen de existir. Ej.: Las riñas se solucionan hablando.”

Valores:

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Cualidades positivas para desarrollar una determinada actividad”

Dimensión confianza:

Ansede (2010) afirma que:

“La falta de confianza personal, es un problema que se evidencia cuando los superiores jerárquicos no tienen confianza en los colaboradores para

informar lo que sucede en la organización. La información se vea obstruida ya que no se informa a todos los miembros de los acontecimientos en la organización, ya sean buenos o malos.”(p.8).

Indicadores de confianza

Sugerencia:

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.”

Veracidad:

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Que dice, usa o profesa siempre la verdad.”

2.2.2. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral

2.2.2.1 Definición

Robbins y Judge (2009) definen que:

“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).

2.2.2.2 Importancia de la satisfacción laboral

a) Satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste.

Los colaboradores que sienten felicidad con su desempeño y entusiasmo en la organización a la cual pertenecen, son más productivos y eficaces que aquellos colaboradores que sienten insatisfacción laboral.

b) La satisfacción en el trabajo y el comportamiento organizacional socialmente responsable

Los colaboradores que tienen niveles altos de satisfacción laboral se expresan de manera positiva de la organización a la cual pertenecen, son solidarios y siempre buscan ser competitivos en las funciones que realizan. Incluso, los colaboradores satisfechos realizan sus labores esforzándose en lograr los objetivos de la empresa y los suyos, son eficientes y aportan mucho más de sus propias expectativas; actúan por propio placer y no por obligación, sienten entusiasmo al desempeñarse.

Cabe mencionar que, las investigaciones a través del tiempo demuestran que, la satisfacción laboral influye en el comportamiento organizacional socialmente responsable por medio de la sensación de justicia. Esto se evidencia en los colaboradores al percibir confianza en su empleador, cuando éste le brinda una remuneración justa por la labor que desempeñan, políticas o procedimientos organizacionales que evidencien justicia e igualdad para todos los miembros.

Cuando estas acciones se realizan, los niveles de satisfacción laboral incrementan de manera significativa, la confianza en el empleador aumenta y el comportamiento organizacional se adopta de manera natural, va más allá de normas y deberes que cumplir.

c) Satisfacción en el trabajo y satisfacción del cliente

Los colaboradores que tienen contacto frecuente con los clientes, como es el caso de organizaciones que prestan servicios; presentan una relación en sus niveles de satisfacción laboral con la satisfacción de sus clientes. La fidelización de clientes depende en muchas ocasiones del trato brindado; el colaborador satisfecho laboralmente se muestra amable, entusiasmado y responsable por hacer sentir bien al cliente, cuando un colaborador está satisfecho es menos probable que renuncie a la empresa, por tal motivo los clientes encuentran caras conocidas que los hacen sentir en familia con un servicio excepcional. Estas características hacen que el cliente se sienta satisfecho; cuando un cliente es reacio, rudo e imponente influye de manera negativa en la satisfacción de los colaboradores.

d) La satisfacción en el trabajo y el ausentismo

Los colaboradores que perciben insatisfacción laboral es muy probable que abandonen su empleo; así mismo, existen otros factores que influyen en la relación.

Un estudio realizado en las oficinas de Sears en Chicago y Nueva York se disponía a medir la forma en que la satisfacción lleva directamente a la asistencia al trabajo cuando el efecto de otros factores es mínimo.

La política de la empresa no permitía que los trabajadores se ausentaran sin motivos justificables y asumiendo un castigo de por medio. Un 2 de abril en Chicago ocurrió una tormenta, lo cual permitió comparar la asistencia a las oficinas en esta ciudad con la asistencia en las oficinas de Nueva York, en donde el día tenía un clima maravilloso. Los trabajadores de la ciudad de Chicago tuvieron una excusa para no asistir a sus labores ese día ya que la tormenta había obstaculizado el transporte y los trabajadores podían ausentarse sin tener como consecuencia algún castigo.

En este estudio se comparó la asistencia de los colaboradores en ambas ciudades: en Nueva York se esperaba que los trabajadores asistieran a laborar, y en Chicago en donde tenían la libertad de elegir si asistir o no sin tener algún castigo. Entonces se planteó, si la satisfacción conduce a la asistencia, en ausencia de factores externos, los trabajadores satisfechos tenían que haber asistido a trabajar en Chicago, mientras que los trabajadores con poca satisfacción se quedarían en casa.

Esta investigación comprobó que en Nueva York el ausentismo tanto en trabajadores satisfechos e insatisfechos fue alta. Sin embargo en Chicago los trabajadores con satisfacción elevada presentaron asistencias altas a comparación de los trabajadores con niveles bajos de satisfacción. En este estudio de demuestra que la satisfacción se correlaciona de modo negativo con el ausentismo.

e) La satisfacción en el trabajo y la rotación de empleados

Existen otros factores que inciden en la decisión de renunciar al puesto que desempeñamos diariamente; los cuales pueden ser las condiciones en el mercado laboral, expectativas de mejoras en otros trabajos y el tiempo que se tiene laborando en una misma organización.

Los hechos prueban que entre la relación de la satisfacción y la rotación laboral existe un indicador fundamental, el cual es el nivel de desempeño del colaborador.

Es cotidiano que las organizaciones realicen actividades importantes para retener a sus colaboradores con altos niveles de desempeño; como incremento de salarios, reconocimientos, situaciones para aprender y ascender, estima, valoración, entre otros.

Ocurre lo contrario con aquellos colaboradores cuyo nivel de desempeño es bajo; la organización no realiza ningún esfuerzo para que sigan formando

parte de la empresa, por el contrario llegan al punto de crear leves presiones para incentivar la renuncia definitiva.

Se evidencia que la satisfacción laboral influye de manera significativa en la permanencia de los colaboradores con desempeño mínimo que en los que tienen alto desempeño; dejando de lado el nivel de satisfacción laboral es evidente y más probable que los colaboradores con alto desempeño perduren en la organización por las recompensas que reciben siendo éstas razones vitales para permanecer a lo largo de tiempo.

2.2.2.3 Características de la variable satisfacción laboral

Actitudes hacia el trabajo

Robbins (2009) explica que:

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

a) Involucramiento en el trabajo

El involucramiento en el trabajo está muy enlazado con la satisfacción laboral. Se evidencia al medir el grado en que un colaborador se identifica psicológicamente con sus labores y contempla los logros alcanzados a favor de la persona, consideran importante las funciones que realizan. Cuando una organización brinda a sus colaboradores confianza para ser autónomos, valoración e importancia significativa de sus funciones trae como consecuencia altos niveles de involucramiento y disminuye los niveles de ausentismo y tasas de renuncia. Se realizó un estudio en donde los gerentes de enfermería en Singapur en donde se puede resaltar que los verdaderos líderes otorgan autonomía de decisión a sus colaboradores haciéndoles parte

de las decisiones importantes en la organización, demostrándoles que la labor que realizan es un factor vital y brindando autonomía para realizar sus funciones.

b) Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es el grado de identificación que tiene un colaborador con la organización, se siente parte de ella y de las metas que ésta tiene.

Tanto involucramiento como compromiso organizacional miden el grado de identificación, la primera es la identificación con un trabajo específico; mientras que el compromiso organizacional es la identificación del colaborador con la organización a la que pertenece.

Robbins (2009) refiere que el compromiso organizacional tiene 3 componentes distintos:

- Compromiso afectivo. Son las emociones hacia la organización y la creencia en sus valores.
- Compromiso para continuar. Importancia económica que se obtiene por ser parte de una organización. El colaborador se compromete con el empleador porque percibe una remuneración razonable y compara esta situación si dejará de laborar y las consecuencias negativas que esto traería.
- Compromiso normativo. El colaborador siente obligación de quedarse en la organización por motivos éticos o morales; un caso en particular, se puede evidenciar cuando un colaborador es líder de un nuevo proyecto y permanece en la organización para no perjudicar a los involucrados en dicho plan.

En primera se evidencia la existencia de una relación positiva entre el

compromiso organizacional y la productividad en el trabajo, sin embargo, esto no es del todo definitivo.

Cabe resaltar que la relación entre el compromiso y el rendimiento organizacional es sólida en los colaboradores que recién se incorporan a la organización, mientras que en los colaboradores que tienen es más tiempo y experiencia, dicha relación está debilitada. Análogo al involucramiento en el trabajo, existe relación negativa entre el compromiso organizacional, rotación y ausentismo.

En general, parece que la relación del compromiso afectivo con resultados organizacionales tales como el desempeño y la rotación es más fuerte que con las otras dos dimensiones del compromiso.

Un estudio encontró que el compromiso afectivo era un índice de pronóstico significativo de varios eventos (percepción de las características de la tarea, satisfacción con la carrera, intentos de salir de la empresa) en el 72 por ciento de los casos, en comparación con sólo el 36 por ciento del compromiso normativo y el 7 por ciento del de continuación.

Los débiles resultados hacia el compromiso para continuar tienen sentido si en realidad no hay ningún compromiso fuerte. En vez de ser una filiación (compromiso afectivo) u obligación (compromiso normativo) para un empleador, el compromiso de continuación describe a un empleado que está “atado” a un empleador tan sólo porque no hay nada mejor disponible.

c) Identificación del empleado

La identificación es un tema que abarca la satisfacción, entusiasmo e involucramiento del colaborador con la labor que desempeña. Es decir, un colaborador que tiene acceso a todo tipo de recursos para desempeñarse en la organización, en donde se le brinde situaciones de conocer nuevas aptitudes, un colaborador que siente que su labor desempeñada es valorada y significativa, donde las relaciones con sus compañeros y los miembros de

la organización sea placentera y agradable; será un colaborador que se sentirá identificado con su organización.

El alto nivel de identificación de un colaborador se evidencia en la pasión que siente por su trabajo; es decir en las ganas que le pone a su labor y el vínculo estrecho que desarrolla con su organización; cabe mencionar que los colaboradores que no sienten identificación, solo asisten a laborar para cumplir con su deber pero no brindan importancia a la labor que desempeñan, ni crean ningún sentimiento hacia lo que realizan.

Existe un estudio en donde se evidencia mayor producción, utilidades altas y escasa rotación como resultado de tener colaboradores con niveles altos de satisfacción de sus clientes; dicho estudio se realizó en 8000 negocios pertenecientes a 36 compañías.

Así también, la identificación laboral es de vital interés en las organizaciones ya que son minoría los colaboradores que sienten un alto nivel de identificación con su labor.

d) Percepción del apoyo organizacional

La percepción del apoyo organizacional es el nivel de confianza que evidencia cada colaborador en su empleador cuando éste considera importante la labor que desempeña, demostrándolo en la preocupación de su bienestar al presentarse dificultades en los colaboradores ya sea en el ámbito laboral o personal.

Un colaborador percibirá confianza y apoyo en su organización cuando al realizar acciones justas se les brinde una recompensa justa, cuando un colaborador tenga autonomía en la toma de decisiones en su día a día, cuando sus superiores les brinden apoyo. Así mismo un alto nivel de percepción de apoyo organizacional tendrá altos niveles de comportamientos positivos y óptimo desempeño laboral.

Consecuencias de la insatisfacción laboral

Los colaboradores de una organización sienten entusiasmo por la labor que desempeñan y así también pueden sentirse inconformes y disgustados; dichos sentimientos de los colaboradores trae las siguientes consecuencias:

Salida. Conducta realizada cuando un colaborador se marcha de la organización en busca de una oportunidad mejor.

Voz. Busca de manera positiva mejorar las condiciones laborales con opiniones constructivas y diálogos para llegar a acuerdos con los superiores para que todos salgan beneficiados.

Lealtad. Tiene optimismo de que las condiciones laborales cambien para bien, brinda apoyo ante opiniones negativas y confía en los actos que realiza su organización para el bienestar laboral.

Negligencia. Tolerar que las condiciones laborales empeoren. Incremento del ausentismo, irresponsabilidad, impuntualidad, equivocaciones. Las conductas de salida y negligencia conforman las variables del desempeño y productividad laboral, ausentismo y rotación.

Este tipo implica comportamientos de voz y lealtad de los colaboradores en forma constructiva, aceptando lamentables situaciones pero con el optimismo que mejoren las condiciones de trabajo y éstas sean satisfactorias.

Este modelo antes mencionado nos hace comprender escenarios de los colaboradores que forman parte de sindicatos, cuando la insatisfacción se hace presente también la se incrementa la rotación. Estos colaboradores manifiestan su disgusto mediante huelgas y buscar llegar a acuerdos. En esta situación la voz ayuda a los miembros del sindicato a seguir en sus puestos sintiendo que actúan para mejorar las malas condiciones laborales.

Cabe resaltar que esta estructura ayuda a mostrar las consecuencias de la insatisfacción laboral sin embargo nos muestra un escenario muy amplio.

Los gerentes pueden crear empleados satisfechos

Existen cuatro factores que desarrollan los niveles altos de satisfacción en los colaboradores con su trabajo; los cuales son:

a) Labor que plantee retos mentales

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

b) Recompensas equitativas

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

c) Condiciones apropiadas de trabajo

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

prefieren un lugar de trabajo que se encuentre relativamente cerca a su domicilio por comodidad y ahorro de tiempo para trasladarse.

d) Compañeros colaboradores

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

2.2.2.5 Teorías de la satisfacción laboral

Teoría de Maslow

Se basa en una jerarquía de necesidades, en forma de pirámide, que las personas necesitamos cubrir. La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra Una teoría sobre la motivación humana en 1943.

Esta teoría presenta una jerarquía de necesidades humanas, mientras se satisfacen las necesidades de la parte inferior de la pirámide, las cuales son las llamadas necesidades básicas, las personas desarrollan necesidades más extraordinarias, las cuales se encuentran en la parte superior de la pirámide. (Manene, 2012).

Según la teoría de Maslow las motivaciones tienen un orden jerárquico, se representa en una pirámide para evidenciar las etapas por las que pasa cada motivación, en qué momento aparece y desarrolla cada persona.

En su texto, Chiavenato (2006) refiere que:

“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. El comportamiento humano se motiva por las necesidades, cuando las personas crecen y maduran pasan por los niveles más bajos desarrollando con el pasar del tiempo las necesidades más elevadas.” (p.101)

En la parte inferior de la pirámide se encuentran las necesidades prioritarias y básicas de todo ser humano y en la superior las que tienen menos prioridad.

Las necesidades de déficit están en la parte baja las cuales son las fisiológicas, seguridad, necesidades de amor y las de pertenencia; y las de desarrollo en la parte superior de la pirámide, es decir las de auto actualización y de trascendencia.

Al satisfacer las necesidades de un nivel, la persona busca en las necesidades del siguiente nivel lograr su satisfacción. El ser humano no está conforme con lo que tiene y siempre quiere más ya que está en su naturaleza. (Manene, 2012)

a. Necesidades fisiológicas. Estas necesidades son básicas e innatas del ser humano como el hambre, sueño, cansancio, deseo sexual, etc.; son necesidades prioritarias para la supervivencia del ser humano la alimentación, calmar la sed, una temperatura apta, dormir, eliminar los desechos del cuerpo, un domicilio, vestimenta; así mismo están las necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad o actividades complejas.

b. Necesidades de seguridad. Las necesidades de seguridad, al igual que las fisiológicas, se relacionan con la supervivencia del ser humano. Mediante ésta necesidad el ser humano busca protegerse cualquier situación que represente peligro para él. La persona busca seguridad, una vida lejos de complicaciones, poder manejar situaciones complejas, tener estabilidad, preservar una propiedad, un trabajo. Cuando estas necesidades son cubiertas se crea la satisfacción del individuo, caso contrario se relaciona con el miedo de las personas a perder el control de su vida, incertidumbre a lo que sucederá.

- c. Necesidades sociales.** Las necesidades sociales están relacionadas con la vida social del individuo, la interacción con otras personas, ser miembro de algún grupo, la familia, amigos, compañeros de trabajo. El individuo busca dar y recibir amor, compañía, afecto, participación para ser aceptado al entorno. Estas necesidades buscan también la compañía. Se evidencia en establecer amistades, comunicarse, pertenecer a una comunidad.
- d. Necesidades de reconocimiento o estima.** También conocidas como necesidades del ego o autoestima, están relacionadas con la autoevaluación y la autoestima de la persona. En esta escala de la pirámide se necesita más que ser miembro de un grupo, aquí es inevitable percibir reconocimiento de los demás, respeto, prestigio, estatus, poder, etc.; Al cubrir estas necesidades produce en el individuo sentimientos de amor propio, confianza, valor, capacidad. Por otro lado, puedo generar frustración al sentirse inferior. En otras palabras, las necesidades de estima parte de sentirse valorado, apreciado, destacar en el grupo al cual pertenecemos.
- e. Necesidades de auto-superación o de autorrealización.** También conocidas como necesidades de autorrealización o auto actualización. Están relacionadas con el deseo de cada individuo de lograr la autorrealización al desarrollar su máximo potencial y talento. El individuo busca ser mejor cada día, aprender y lograr progresar, dejar huella. Se evidencia ello en la autonomía, independencia y autocontrol.

Características del funcionamiento de la teoría de Maslow:

Solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, aquella necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.

Las necesidades fisiológicas nacen con el hombre, las otras necesidades aparecen con el pasar del tiempo.

A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior. No todos los individuos sienten necesidades de autorrealización debido a que ello es una conquista individual.

Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas.

Pueden ser concomitantes pero las básicas predominaran sobre las superiores.

Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivacional relativamente corto en contraposición a las necesidades superiores que requieren un ciclo más largo.

La teoría de Maslow hace énfasis en base a qué el ser humano se esfuerza y trabaja. Es poco probable que el ser humano se sienta autorrealizado, solo el 1% logra llegar a este nivel.

Teoría bifactorial de Herzberg

La teoría motivación e higiene se basa en la relación que tiene una persona con su trabajo y qué espera lograr de ello.

Se estudiaron todas aquellas situaciones que les causaban satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

Por el análisis de las contestaciones, Herzberg llegó a la conclusión de que las respuestas que la gente daba cuando se sentía mal. Factores intrínsecos, como logros, reconocimiento y responsabilidad, se relacionaron con la satisfacción con el puesto.

Los datos sugieran que lo opuesto de la satisfacción no es insatisfacción, como se creía en la forma tradicional. La eliminación de las características insatisfactorias de un puesto no necesariamente hace que el puesto sea

satisfactorio. Los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción con el puesto.

a. Factores higiénicos

La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: Estos son los llamados factores higiénicos. La presencia de estos factores permite que la persona no se sienta insatisfecha en su trabajo pero no implica que generaran la motivación necesaria para la consecución de los objetivos. Ejemplos de estos factores son: Las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, el salario, etc.

b. Factores motivacionales

La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: Estos son los llamados factores motivadores. Se describe como la energía que da el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados.

Ejemplos: El grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso, etc. Herzberg caracterizó a los factores que crean la insatisfacción con el puesto como factores de higiene. Cuando estos factores son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha.

Para motivar a las personas en sus puestos, Herzberg sugirió la enfatización de motivadores, aquellos factores que aumentan la satisfacción con el puesto.

En la vida de la organización la falta de cobertura de los factores higiénicos provocará la insatisfacción de sus miembros, impidiendo al mismo permanecer en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo.

Una vez satisfechas en forma mínima las necesidades higiénicas esto evitará que los miembros de la organización padezcan un estado de insatisfacción, pero no será suficiente para provocar una actitud motivante. Respecto de esta teoría suele producirse una confusión semántica, ya que muchas personas consideran que lo opuesto a satisfacción es insatisfacción y viceversa. Sin embargo lo opuesto a satisfacción es ausencia de satisfacción y del mismo modo, lo opuesto a insatisfacción es ausencia de insatisfacción.

A los efectos de lograr satisfacción en el trabajo, el autor de esta teoría propone el enriquecimiento de las tareas (job enrichment), que consiste en convertir a estas en un desafío a través del incremento de la responsabilidad y de los objetivos.

Teoría de las tres necesidades de McClelland

La teoría de McClelland redujo a tres estas necesidades: necesidad de pertenencia o afiliación, necesidad de realización o logro y necesidad de poder o control.

a. Necesidad de logro

Impulso de sobresalir, de luchar por tener éxito. Esta clasificación agrupa a aquellas personas que anteponen en su accionar el éxito en sí mismo a los premios, buscan situaciones en las cuales puedan asumir responsabilidades y les disgusta el logro de méritos por azar.

b. Necesidad de poder

Necesidad de que otros realicen una conducta que sin su indicación no habrían observado. Las personas que la poseen disfrutan de la investidura de “jefe”, tratan de influir en los demás y se preocupan más por lograr influencia que por su propio rendimiento.

c. Necesidad de afiliación

Deseo de establecer relaciones interpersonales. Quienes la poseen prefieren situaciones de cooperación a las de competencia, destacándose las primeras por un alto grado de colaboración.

Dimensión: Actitud

Robbins (2009) explica que:

“Una persona tiene miles de actitudes, pero el comportamiento organizacional reclama nuestra atención para un número muy limitado de aquellas que se relacionan con el trabajo, las cuales son evaluaciones positivas o negativas que los empleados tienen acerca de ciertos aspectos de su ambiente de trabajo.” (p.9).

Indicadores de actitud

Compromiso organizacional:

Robbins (2009) sostiene: “El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella” (p.79).

Involucramiento:

Robbins (2009) define:

“Mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa” (p.79).

Identificación:

Robbins (2009) menciona que:

“Se define como el involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza. Los empleados con mucha identificación sienten pasión por su trabajo y una conexión profunda con su empresa; los empleados sin identificación aportan tiempo pero no energía o atención en su trabajo” (p.81).

Dimensión: Motivación

Chiavenato (2006) afirma que:

“Las personas están motivadas por ciertas necesidades que logran satisfacer en los grupos sociales en que interactúan. Los trabajadores son personas sociales complejas que tiene sentimientos, deseos y temores; el comportamiento en el trabajo es consecuencia de muchos factores motivaciones.”(p.100).

Indicadores de Motivación

Recompensas:

Bedodo y Giglio (2006) mencionan que “Las recompensas representan tres componentes principales: compensación (pagos), beneficios y ambiente de trabajo (apreciación, reconocimiento, balance entre trabajo y calidad de vida, valores de la cultura organizacional, posibilidad de desarrollo de carrera, condiciones de trabajo)” (p.42).

Interrelación:

Real Academia Española (2017) menciona que: “Correspondencia mutua entre personas, cosas o fenómenos.”

Dimensión: Sentimientos

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Estado afectivo del ánimo.”

Indicadores de sentimientos

Realización laboral:

Bedodo (2006) menciona: “Posibilidad de desarrollo como oportunidades de aprendizaje y desarrollo de carrera” (p.42).

Empatía:

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.”

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Grapevine:

Davis, citado por Ansedo (2010) menciona que: “Comunicación que fluye de forma espontánea en el curso de las interacciones cotidianas de su personal, recibe el nombre de informal”. (p.12).

Déficit

Real Academia Española (2017) sostiene que: “En el ámbito económico, con el sentido de diferencia negativa entre ingresos y gastos; fuera de este ámbito, significa insuficiencia o escasez.

Concomitante

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Aparece o actúa conjuntamente con otra cosa”.

Intrínseco

Real Academia Española (2017) define como: “Intimo, esencial”.

El adjetivo intrínseco es propio de la naturaleza de una cosa.

Entramado

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Conjunto de ideas, sentimientos, opiniones, etc. que se entrecruzan en un texto.”

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo porque se busca analizar, describir y explicar los fenómenos que ocurren al interactuar las variables de estudio, por otro lado es de corte transversal, porque se recolectan datos en un momento único.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen que:

“El estudio transversal es la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.151).

3.1.2. Diseño de Investigación

La presente investigación es de diseño descriptiva correlacional porque su finalidad es conocer la relación de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

Hernández (2010) menciona que:

“Este tipo de investigación tiene como propósito conocer la relación o el grado de asociación entre conceptos, variables o categorías en un contexto en particular. El estudio correlacional busca conocer el grado de la relación de una o más variables midiendo cada una para cuantificarla y analizar la asociación. Estas correlaciones se plantean en hipótesis para después ser sometidas a pruebas” (p. 81).

Investigación de diseño descriptiva – correlacional

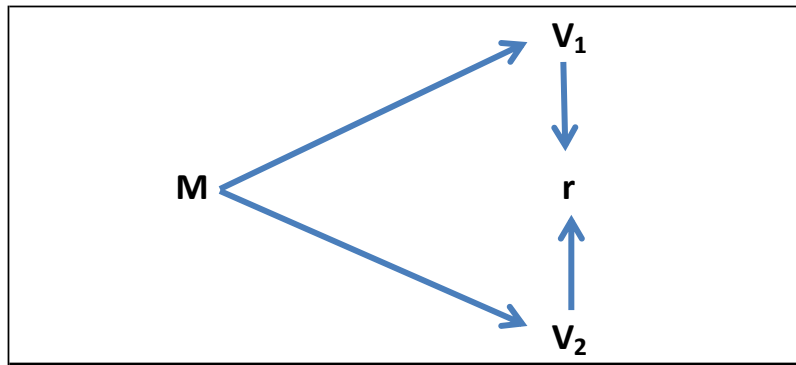


Figura 1. Diseño de la investigación. Elaboración propia.

Dónde:

M: Muestra

V1: Comunicación organizacional

V2: Satisfacción laboral

r = Relación entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Para el presente estudio la población está conformada por 50 colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones SAC en el distrito de San Juan de Miraflores.

De acuerdo a Bernal (2010) 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)

Tabla 1
Descripción de la población de estudio

	Hombres	Mujeres
Empleados	10	8
Obreros	32	0
Total	42	8

Elaboración propia.

3.2.2. Muestra

La muestra considerada para la presente investigación es no probabilística de tipo censal; es decir, está conformada por el total de la población que asciende a 50 colaboradores. Se ha considerado la muestra censal ya que la población de la empresa no era muy grande y fue factible aplicar el cuestionario a todos los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones SAC.

De acuerdo con Bernal (2010) la muestra es una parte de la población de quien se obtiene la información para medir y observar las variables objeto de estudio, si la población es pequeña se considera el total, para el estudio y esta se denomina muestreo censal. (p. 161)

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General

Ha. Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

Ho. No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

3.3.2. Hipótesis específicas

H1. Existe relación significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

Ho. No existe relación significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

H2. Existe relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

Ho. No existe relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

H3. Existe relación significativa entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

Ho. No existe relación significativa entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

H4. Existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

Ho. No existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016

3.4. Variables – Operacionalización

Según Hernández (2010) la variable pueden ser seres vivos, objetos, hechos o fenómenos; los cuales se pueden medir, estudiar u observar. (p. 93)

En esta investigación, se muestra las siguientes variables:

Variable 1: Comunicación organizacional

Ansele (2010) sostiene que “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).

Variable 2: Satisfacción laboral

Robbins (2009) sostiene que:

“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).

Tabla 2

Operacionalización de las variables Comunicación organizacional y satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Comunicación organizacional	<p>Ansede (2010) sostiene que:</p> <p>“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).</p>	<p>Puntuaciones del cuestionario de comunicación organizacional que consta de 17 preguntas, con 05 tipos de respuestas (escala de Likert modificada), para determinar el nivel de comunicación organizacional, en base a tres niveles denominados: eficiente, media, deficiente.</p>	Coordinación	Integración	Ordinal (Escala Likert)
				Participación	
			Información	Intercambio de información	
				Mensajes	
			Contribución	Solución	
				Valores	
			Confianza	Sugerencia	
Veracidad					
Satisfacción laboral	<p>Robbins (2009) sostiene que:</p> <p>“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).</p>	<p>Puntuaciones del cuestionario de satisfacción laboral que consta de 16 preguntas, con 05 tipos de respuestas (escala de Likert modificada), para determinar el nivel de satisfacción laboral, en base a tres niveles denominados: eficiente, media, deficiente.</p>	Actitud	Compromiso organizacional	Ordinal (Escala Likert)
				Involucramiento	
				Identificación	
			Motivación	Recompensas	
				Interrelación	
			Sentimientos	Realización laboral	
				Empatía	

Elaboración propia.

3.5. Métodos y técnicas de investigación

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

Hernández (2010) sostiene que “El método cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Se usaron las siguientes técnicas en esta investigación:

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

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

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

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

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

Instrumento I: Comunicación organizacional

Ficha técnica

Ficha Técnica Nombre: cuestionario de comunicación organizacional

Autor: Kety Castillo López

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva

Duración: 20 minutos

Aplicación: colaboradores Sour Comunicaciones

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la comunicación dentro de una organización como son: coordinación, información, contribución y confianza. Consta de 17 ítems, de los cuales 5 son para la dimensión coordinación, 4 ítems para la dimensión información y 5 ítems para la dimensión contribución y 3 ítems para la dimensión confianza. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 85.

Normas de aplicación

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

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

Normas de calificación

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

Instrumento II: Satisfacción Laboral

Ficha técnica

Ficha Técnica Nombre: cuestionario de satisfacción laboral

Autor: Kety Castillo López

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva

Duración: 20 minutos

Aplicación: colaboradores Sour Comunicaciones

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de la satisfacción laboral dentro de una organización como son: actitud, motivación y sentimientos. Consta de 16 ítems, de los cuales 5 son para la dimensión actitud, 4 ítems para la dimensión motivación y 5 ítems para la dimensión sentimientos. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 80.

Normas de aplicación

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

Siempre 5

Casi siempre 4

A veces 3

Casi nunca 2

Nunca 1

Normas de calificación

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

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

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

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

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

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

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

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

Se presentó tablas y figuras por variable.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variable y dimensiones.

Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de confiabilidad de los instrumentos

4.1.1. Análisis de confiabilidad de la Comunicación Organizacional

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	17

Elaboración propia.

Este coeficiente nos indica que mientras más cerca de 1 esté α , más alto es el grado de confiabilidad. Este resultado nos da como valor del Alpha de Cronbach 0.872, por tal motivo se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad.

4.1.2. Análisis de confiabilidad de la Satisfacción Laboral

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	16

Elaboración propia.

Este coeficiente nos indica que mientras más cerca de 1 esté α , más alto es el grado de confiabilidad. Este resultado nos da como valor del Alpha de Cronbach 0.861, por tal motivo se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

4.2.1. Descriptivas Generales

4.2.1.1. Descriptiva de la Comunicación Organizacional

Tabla 5

Análisis descriptivo de la variable Comunicación Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	30%	30,0	30,0
Media	15	30%	30,0	60,0
Eficiente	20	40%	40,0	100,0
Total	50	100%	100,0	

Elaboración propia.

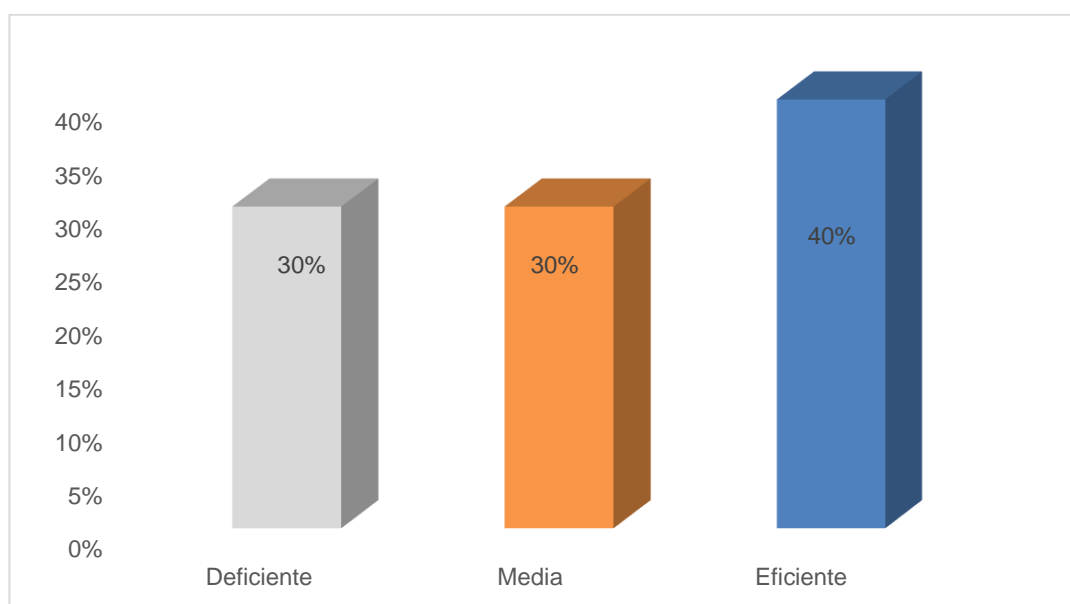


Figura 2. Descripción porcentual del análisis de la Comunicación Organizacional.
Elaboración propia.

Se observa en la tabla que el 40% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de comunicación organizacional, de la misma manera el 30% presentan un nivel medio y finalmente el 30% presentan un nivel deficiente de comunicación organizacional.

4.2.1.2. Descriptiva de la Satisfacción Laboral

Tabla 6

Análisis descriptivo de la variable Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	30%	30,0	30,0
Media	11	22%	22,0	52,0
Eficiente	24	48%	48,0	100,0
Total	50	100%	100,0	

Elaboración propia.

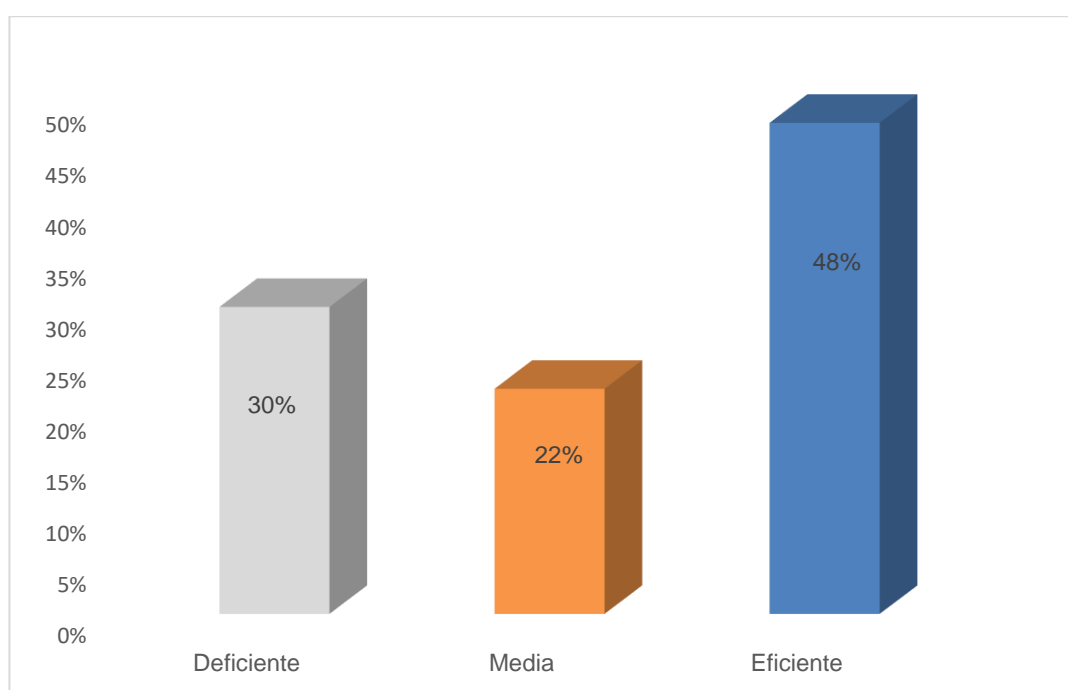


Figura 3. Descripción porcentual de la Satisfacción Laboral. Elaboración propia.

Se observa en la tabla que el 48% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de Satisfacción Laboral, de la misma manera el 30% presentan un nivel deficiente y finalmente el 22% presentan un nivel medio de satisfacción laboral.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Tabla 7
Análisis descriptivo de la dimensión Coordinación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	30%	30,0	30,0
Media	20	40%	40,0	70,0
Eficiente	15	30%	30,0	100,0
Total	50	100%	100,0	

Elaboración propia.

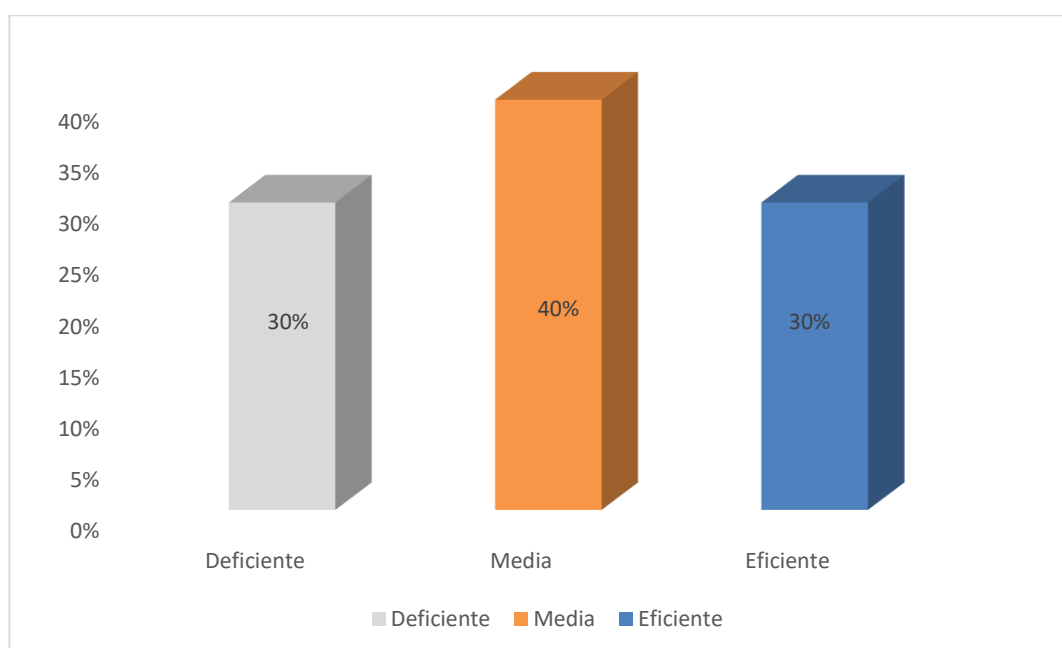


Figura 4. Descripción porcentual de la coordinación. Elaboración propia.

Se observa en la tabla que el 40% de los colaboradores presentan un nivel medio para lograr coordinar en equipo, de la misma manera el 30% presentan un nivel eficiente y finalmente el 30% presentan un nivel deficiente para lograr coordinar en equipos de trabajo.

Tabla 8
Análisis descriptivo de la dimensión información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	10%	10,0	10,0
Media	36	72%	72,0	82,0
Eficiente	9	18%	18,0	100,0
Total	50	1	100,0	

Elaboración propia.

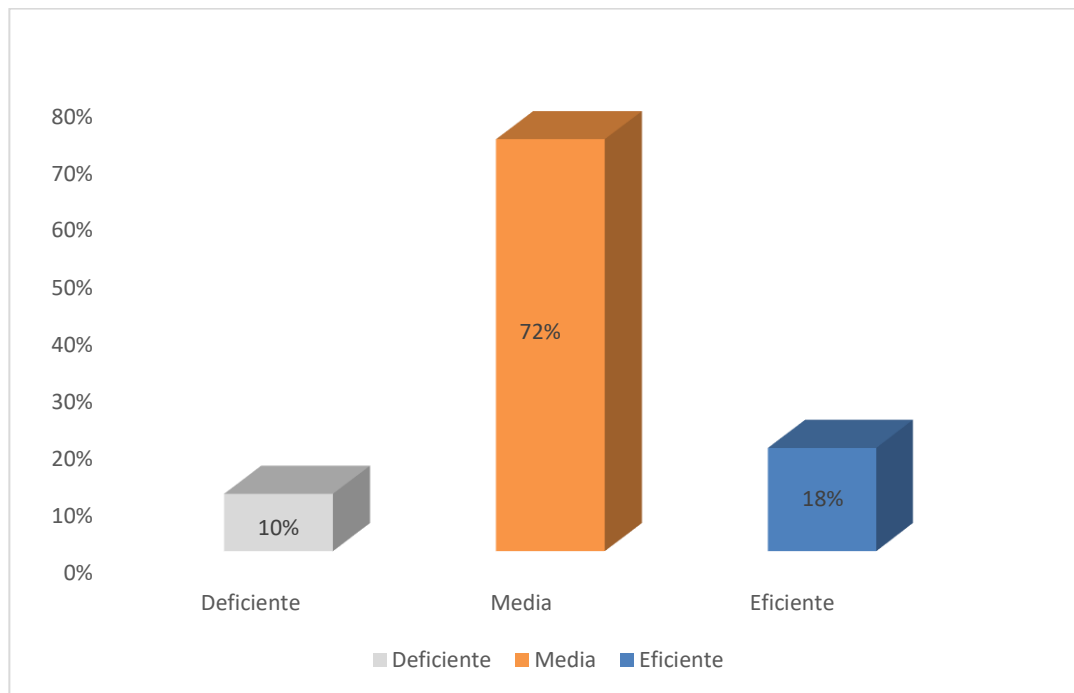


Figura 5. Descripción porcentual de la información. Elaboración propia.

Se observa en la tabla que el 72% de los colaboradores presentan un nivel medio de la información obtenida acerca de lo que sucede en la organización, de la misma manera el 18% presentan un nivel eficiente y finalmente el 10% presentan un nivel deficiente, es decir no se les brinda información de lo sucedido en la organización.

Tabla 9
Análisis descriptivo de la dimensión contribución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	16	32%	32,0	32,0
Media	18	36%	36,0	68,0
Eficiente	16	32%	32,0	100,0
Total	50	100%	100,0	

Elaboración propia.

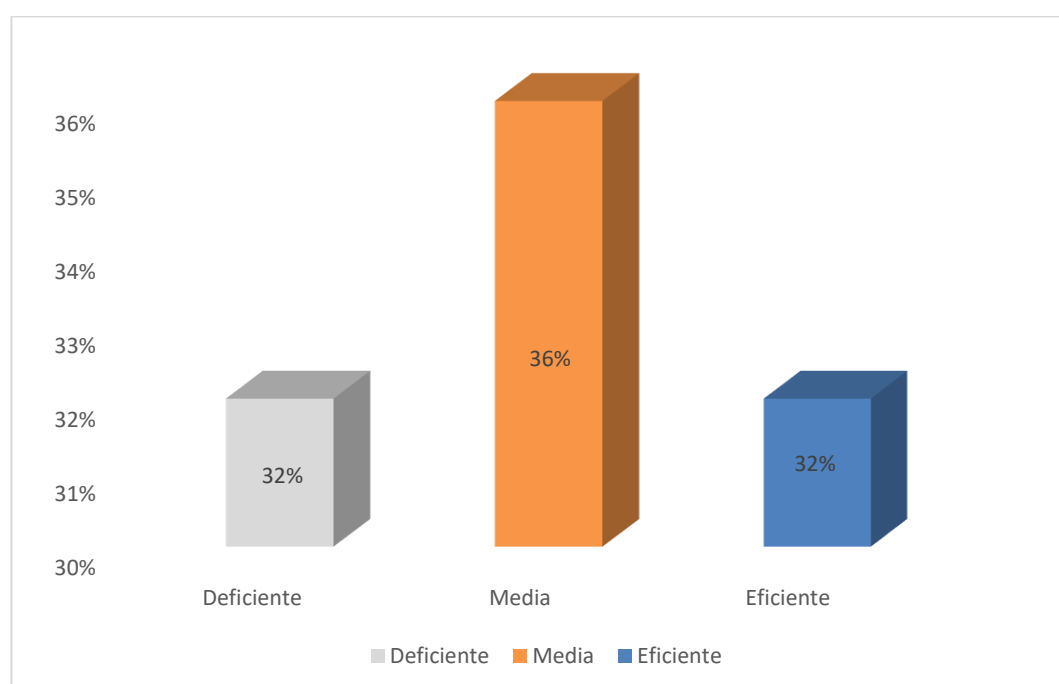


Figura 6. Descripción porcentual de la contribución. Elaboración propia.

Se observa en la tabla que el 36% de los colaboradores presentan un nivel medio en la contribución de logros, de la misma manera el 32% presentan un nivel eficiente y finalmente el 32% presentan un nivel deficiente en la contribución de logros en común.

Tabla 10
Análisis descriptivo de la dimensión confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	24%	24,0	24,0
Media	18	36%	36,0	60,0
Eficiente	20	40%	40,0	100,0
Total	50	100%	100,0	

Elaboración propia.

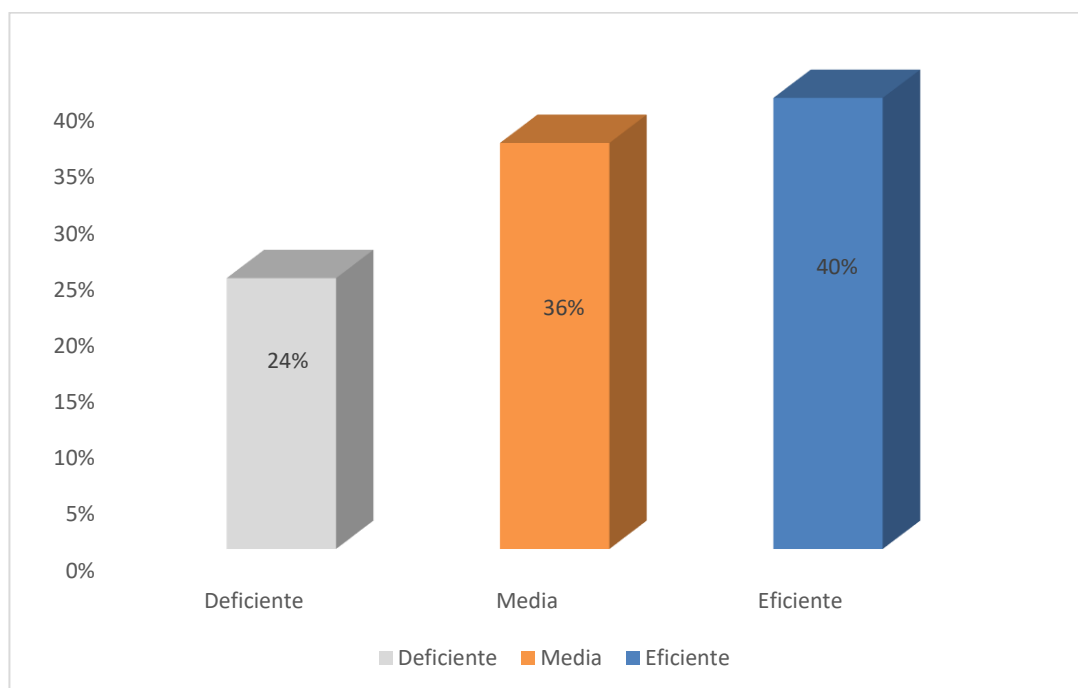


Figura 7. Descripción porcentual de la confianza. Elaboración propia.

Se observa en la tabla que el 40% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de confianza hacia su organización, de la misma manera el 36% presentan un nivel medio y finalmente el 24% presentan un nivel deficiente de confianza hacia su organización.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión actitud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	30%	30,0	30,0
Media	16	32%	32,0	62,0
Eficiente	19	38%	38,0	100,0
Total	50	100%	100,0	

Elaboración propia.

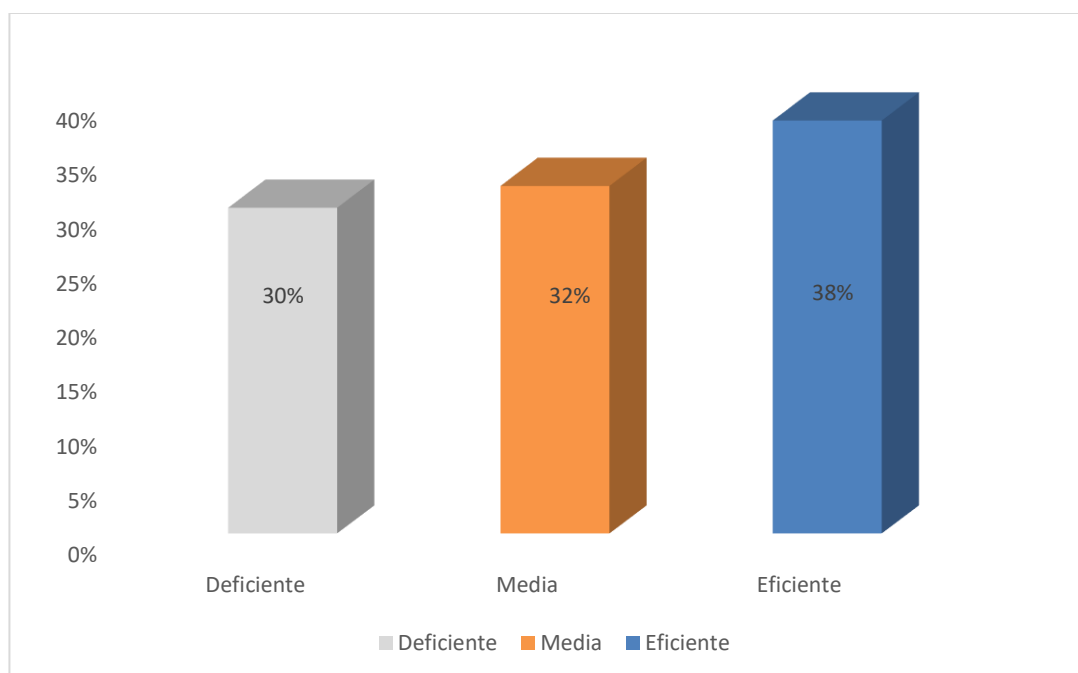


Figura 8. Descripción porcentual de la actitud. Elaboración propia.

Se observa en la tabla que el 38% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de actitud, de la misma manera el 32% presentan un nivel medio y finalmente el 30% presentan un nivel deficiente de actitud.

Tabla 12
Análisis descriptivo de la dimensión motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	30%	30,0	30,0
Media	11	22%	22,0	52,0
Eficiente	24	48%	48,0	100,0
Total	50	100%	100,0	

Elaboración propia.

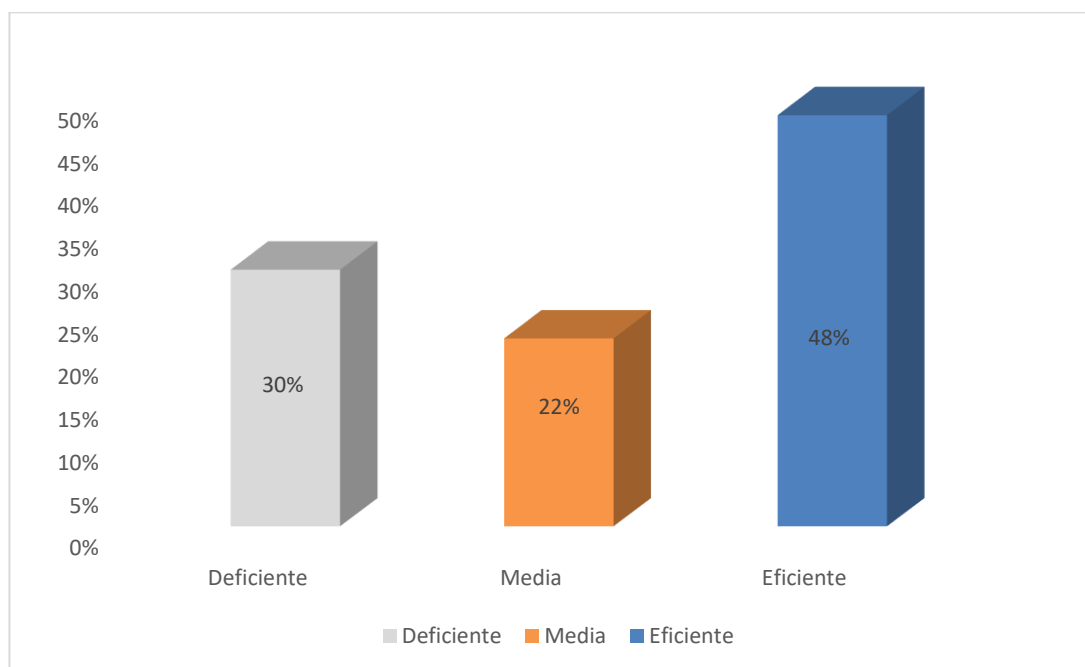


Figura 9. Descripción porcentual de la motivación. Elaboración propia.

Se observa en la tabla 22 que el 48% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de motivación, de la misma manera el 30% presentan un nivel deficiente y finalmente el 22% presentan un nivel medio de motivación.

Tabla 13
Análisis descriptivo de la dimensión sentimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	25	50%	50,0	50,0
Media	1	2%	2,0	52,0
Eficiente	24	48%	48,0	100,0
Total	50	100%	100,0	

Elaboración propia.

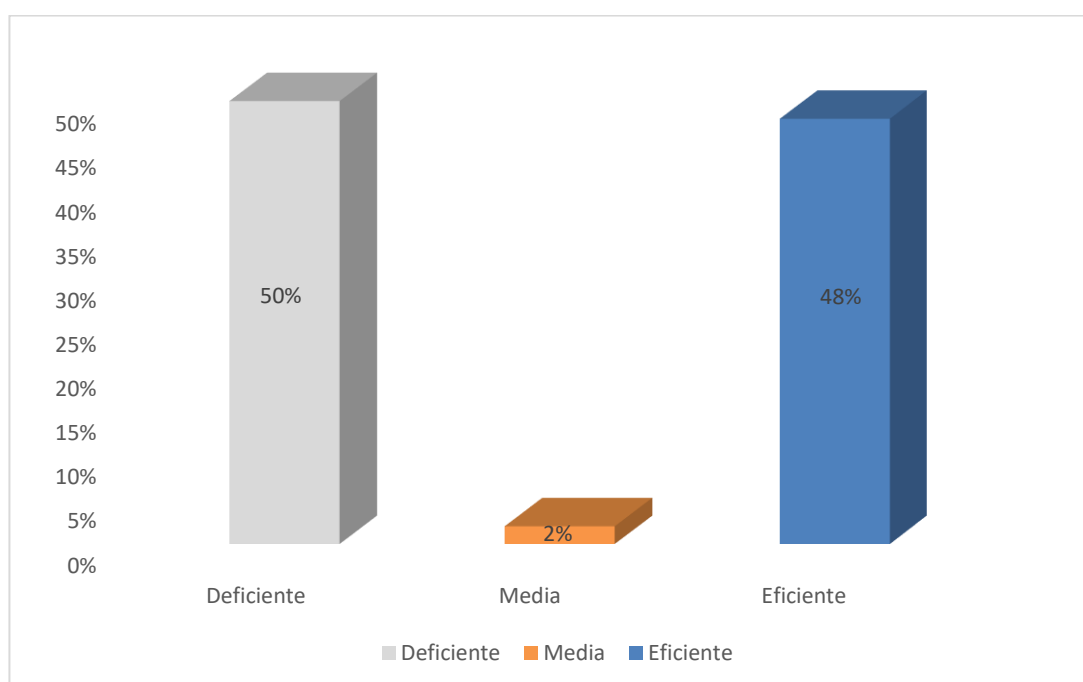


Figura 10. Descripción porcentual de los sentimientos. Elaboración propia.

Se observa en la tabla que el 50% de los colaboradores presentan un nivel deficiente acerca de sus sentimientos, de la misma manera el 48% presentan un nivel eficiente y finalmente el 2% presentan un nivel medio acerca de sus sentimientos expresados.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

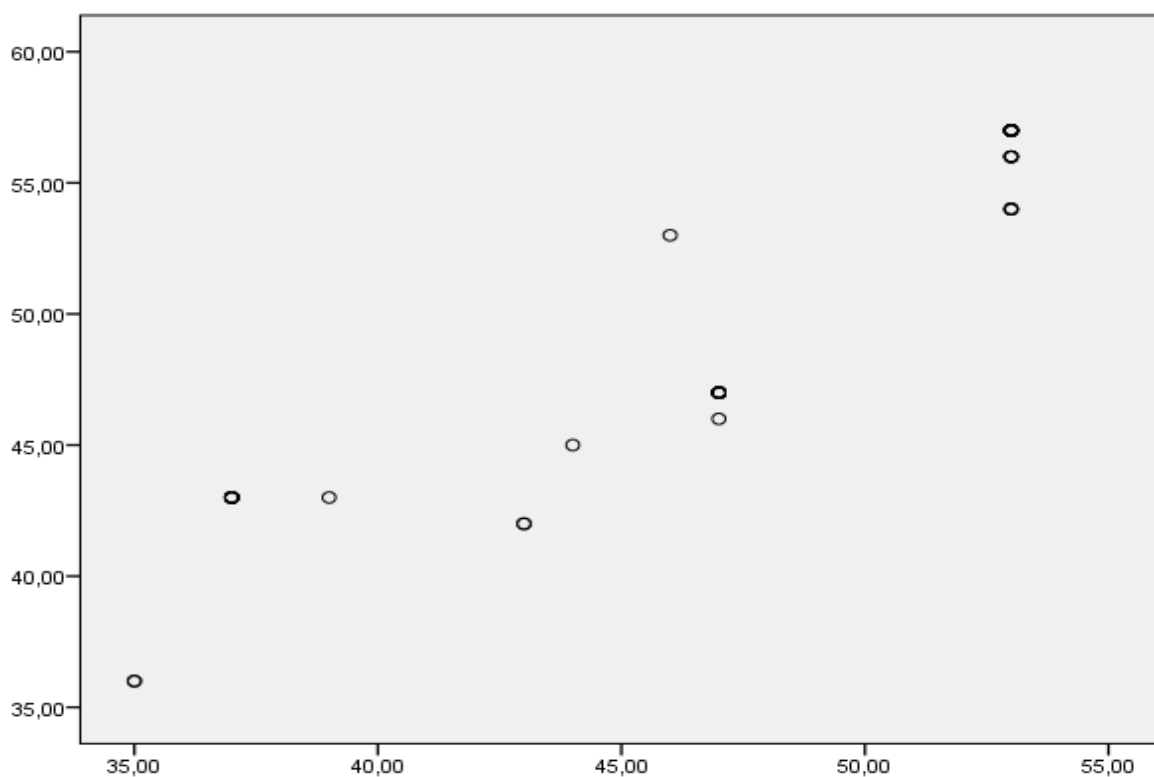


Figura 11. Dispersión de la correlación entre la Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral. Elaboración propia.

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

4.5. Prueba de Normalidad para la variable en estudio

H₀: *La distribución de la variable Satisfacción Laboral no difiere de la distribución Normal*

H_a: *La distribución de la variable Satisfacción Laboral difiere de la distribución Normal*

Tabla 14
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,287	50	,000	,780	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Elaboración propia.

En la presente tabla, al aplicar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a, el p valor es igual a 0.00, lo cual es menor al 5% según la teoría estadística la prueba de constatación de la hipótesis debe ser una prueba no paramétrico, utilizando el estadístico Rho Spearman.

Estadístico apropiado para probar la hipótesis

Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la H_0 , existe evidencia significativa.

4.6. Contrastación de hipótesis

Contraste de la Hipótesis General

H_a : Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

H_0 : No existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

Tabla 15

Descripción de las correlaciones entre las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral		
		Coefficiente de correlación	1,000	,936**
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

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

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un $p\text{-valor}$ de 0.00 lo cual evidencia que existe relación significativa entre ambas variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Contraste de las Hipótesis Específicas:

H_a: Existe una relación significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

H₀: No existe una relación significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

Tabla 16

Descripción de las correlaciones entre la coordinación y satisfacción laboral

			Satisfacción laboral	
		Coefficiente de correlación	1,000	,897**
Rho de Spearman	Coordinación	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

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

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.00 lo cual evidencia que existe relación significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

H_a: Existe relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

H₀: No existe relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

Tabla 17

Descripción de las correlaciones entre la información y satisfacción laboral

			Satisfacción laboral	
		Coeficiente de correlación	1,000	,891**
Rho de Spearman	Información	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

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

Elaboración propia.

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.00 lo cual evidencia que existe relación significativa entre la información y la satisfacción laboral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Ha: Existe relación significativa entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

Ho: No existe relación significativa entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

Tabla 18

Descripción de las correlaciones entre la contribución y satisfacción laboral

		Satisfacción aboral		
		Coefficiente de correlación	1,000	,747**
Rho de Spearman	Contribución	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

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

Elaboración propia.

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.00 lo cual evidencia que existe relación significativa entre la contribución y la satisfacción laboral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Ha: Existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

Ho: No existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

Tabla 19

Descripción de las correlaciones entre la confianza y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral		
		Coefficiente de correlación	1,000	,938**
Rho de Spearman	Confianza	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

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

Elaboración propia.

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.00 lo cual evidencia que existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

La comunicación organizacional, mejora las relaciones interpersonales y explica con claridad a los colaboradores las decisiones tomadas, ayuda a optimizar la coordinación de sus funciones, incorporar a su cultura valores de trabajo en equipo, confianza, solidaridad, de tal manera que fortalece los lazos de compañerismo, capacidad de afrontar cambios asegurando que sus colaboradores desarrollen capacidades y motivación requeridas con el fin de conseguir un alto nivel de productividad, el desempeño y esfuerzo del colaborador concuerde con los resultados obtenidos para que tengan un alto nivel de satisfacción laboral. Lo cual beneficia tanto a la empresa como al crecimiento personal, esto es respaldado por Chiavenato (2006):

“Las personas trabajan mejor y se sienten satisfechos cuando conocen los estándares de su trabajo. La organización es más eficiente cuando el empleado y el jefe saben cuáles son las responsabilidades y los estándares de desempeño que la empresa espera de ellos. Cada persona puede ser ayudada para que de la máxima contribución a la empresa y utilice el máximo de sus habilidades y capacidades.”(p.110).

Por lo mencionado anteriormente, se ha optado por realizar la presente investigación, con el propósito de determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016

Los resultados que se han obtenido en la presente investigación con respecto al objetivo general “Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016” han sido favorables, ya que se encontró una relación muy alta entre las variables de estudio con un estadístico de Rho de Spearman al 0.936, una significatividad de 0,000.

En la prueba de hipótesis se logró obtener la relación existente entre comunicación organizacional y satisfacción laboral, con un valor de significancia de 0.000, por lo cual se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la comunicación organizacional si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones SAC, dato que se corrobora con la investigación realizada por Vásquez (2015), el cual halló que sí existe correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05, donde se acepta la hipótesis alterna con el estadístico R de Pearson al 0.851, probando así que existe correlación y es alta entre la comunicación y la satisfacción laboral del grupo de trabajadores en su estudio denominado “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa”. Esto demostró que para los trabajadores es de vital importancia tener una buena comunicación para poder desempeñar sus labores de forma eficiente y así no afectar la satisfacción dentro de la organización.

La comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016, cumplió con el objetivo general propuesto al inicio de la investigación, al haber sido aceptada la hipótesis general de la investigación. Asimismo, se lograron los objetivos específicos tales como:

Determinar la relación entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016

Determinar la relación entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016

Determinar la relación entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Rho de Spearman 0.897, se aprecia un nivel de correlación positivo muy alto, un p-valor de 0.000, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, coordinar entre compañeros de trabajo si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Sour comunicaciones SAC.

Este resultado se relaciona con lo citado por Hernández (2014), comprobó que el hecho de no coordinar y ponerse de acuerdo entre compañeros antes de iniciar sus tareas, crea situaciones que interrumpen al colaborador mientras realiza su labor, esto influye en su grado de satisfacción laboral, en su estudio denominado “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, en donde la comunicación entre la gerencia y los empleados del Departamento de Alimentos y Bebidas de Lidotel Hotel Boutique Caracas no es la más efectiva para ofrecer un servicio de calidad.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Rho de Spearman 0.891, se aprecia un nivel de correlación positivo muy alto, un p-valor de 0.000, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, la información que le brinda la organización a los trabajadores si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Sour comunicaciones.

Datos que se corroboran con la investigación de Vásquez (2015), en su estudio denominado “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa” que sí existe correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05 y es apreciable entre la comunicación y el reconocimiento laboral dentro de los trabajadores de BOFASA, con un valor calculado de R de Pearson al 0.681. Esto muestra que para los trabajadores consideran de mayor importancia la comunicación ya que puede afectar el rendimiento dentro de los puestos de trabajo y por ello bajan los reconocimientos dentro de la organización hacia ellos.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Rho de Spearman 0.747, se aprecia un nivel de correlación positivo muy alto, un p-valor de 0.000, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, contribuir con una comunicación eficiente para solucionar conflictos si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Sour comunicaciones. Datos que se corroboran con la investigación de Vásquez (2015), en su estudio denominado “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo

de trabajadores del área de bodega de Bofasa”, demostró que sí existe correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05 y es apreciable entre buena comunicación para solucionar conflictos y la satisfacción laboral dentro de los trabajadores de BOFASA, con un valor calculado de R de Pearson al 0.801. Esto muestra que si no existe una buena comunicación dentro de los trabajadores puede impedir tener un buen clima dentro de la organización.

En cuanto al cuarto objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Rho de Spearman 0.938, se aprecia un nivel de correlación positivo muy alto, un p-valor de 0.000, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, la confianza para expresar lo que piensan los trabajadores si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Sour comunicaciones SAC.

Datos que se corroboran con la investigación de Vásquez (2015), en su estudio denominado “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa”, en donde indica que sí existe correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05 y es alta entre expresar opiniones y la satisfacción laboral del grupo de trabajadores de BOFASA, con un valor calculado de R de Pearson al 0.875. Esto muestra que los trabajadores consideran que es importante la comunicación que se genera dentro de la organización para poder sentirse identificados en ella.

En cuanto a otras investigaciones que se relacionan con una de mis variables 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" desarrollada en la Universidad de Casa Grande – Ecuador, resume lo siguiente:

Las variables comunicación e identificación organizacional tienen un nivel de significación mayor a 0,01, por lo que la comunicación organizacional se relaciona positivamente con la identificación de los colaboradores hacia el Instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil. El coeficiente de Pearson ($r = 0,17$)

está en el rango de $0 < r \leq 0.5$ por lo que el nivel de la relación entre las variables comunicación e identificación organizacional se considera en un nivel positivo de grado débil.

Por otro lado en la investigación realizada por Alva y Juárez (2014) en la cual encontraron una relación directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad en su estudio denominado “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”.

Así mismo en la investigación realizada por Castillo (2014) encuentra resultados que muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en su estudio “Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos”.

5.2. Conclusiones

En relación al objetivo general, se concluye que sí existe relación significativa muy alta entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones SAC, Lima-2016.

En relación al primer objetivo específico, se concluye que sí existe relación significativa entre coordinar y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones SAC, Lima-2016.

En relación al segundo objetivo específico, se concluye que sí existe relación significativa entre la información obtenida por los colaboradores y la satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones SAC, Lima-2016.

En relación al tercer objetivo específico se concluye que existe relación significativa entre contribuir y la satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones SAC, Lima-2016.

En relación al cuarto objetivo específico se concluye que existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones SAC, Lima-2016.

5.3. Recomendaciones

Las recomendaciones en base a las conclusiones, son las siguientes:

En relación al objetivo general, el cual pide “Determinar la correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016”, se propone implementar un plan de comunicación organizacional para así lograr la buena relación entre los miembros e integración, a su vez esto ayudará a mejorar la satisfacción laboral para el buen desempeño y lograr los objetivos personales y laborales.

En relación al primer objetivo específico, se requirió “Determinar la correlación entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016”, mi propuesta es 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, así mismo en dichas reuniones mantener informados a los miembros de los acontecimientos de la empresa sean buenos o malos de tal manera estimular la participación de los colaboradores en la toma decisiones y se sientan parte importante de la empresa, motivados e integrados.

En cuanto al segundo objetivo específico, donde se buscó “Determinar la relación entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima– 2016.”, se propone a la organización elaborar un manual de organización de funciones, en donde figure el organigrama y la descripción de las funciones para que cada colaborador tenga conocimiento de qué labores realizar en su día a día, con el fin de evitar conflictos entre los miembros, ya que tendrán conocimiento de las responsabilidades a su cargo y se distribuyan los trabajos en equipo, designar encargados para brindar la información diaria de cambios que se puedan presentar en un trabajo encomendado y evitar descoordinación de entregas.

En relación al tercer objetivo específico, el cual se solicitó “Determinar la relación entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima– 2016.”, se propone realizar eventos recreativos entre los miembros de la empresa, para desarrollar la interacción e intercambio de vivencias entre compañeros, de tal manera que se fomenten en ellos sentimientos positivos de solidaridad, apoyo y trabajo en equipo, ya que las largas horas de trabajo y la rutina diaria pueden causar colaboradores insatisfechos.

Para finalizar en relación al cuarto objetivo se propuso “Determinar la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.”, se propone realizar capacitaciones sobre formas efectivas de comunicación de tal manera mejorar el desenvolvimiento de los colaboradores para expresar sus opiniones, utilizar las palabras adecuadas en momento oportuno, crear seguridad en cada uno; de esta forma se busca que cada colaborador tenga sentimientos positivos entre compañeros y hacia la empresa, desempeñarse en un ambiente agradable y sin temor a expresarse permitirá lograr los objetivos propios y en común con la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, J. & Br. 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 grado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATIS_FACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Ansede, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. España: Escuela Universitaria de Relaciones Laborales. Recuperado de <http://www.xente.mundor.com/ansede/comunica.pdf>
- Antezana, M. (30 de julio del 2013). *La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas*. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367>
- Arriagada, J. (2016). *Rompiendo los silos*. Santiago de Chile, Chile: Insidecom. Recuperado de <http://comunicacioninterna-enchile.blogspot.pe/>
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Niveles Jerárquicos* (tesis de grado). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7a ed.). D.F. México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Félix, A. (2014). *La comunicación en las teorías de organizaciones*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de [file:///C:/Users/User/Downloads/45021-71021-2-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/45021-71021-2-PB%20(1).pdf)
- Guzmán, V. (2012). *Comunicación organizacional*. Viveros de la Loma, Estado de México: Red Tercer Milenio. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Comunicacion_organizacional.pdf

Hernández, J. (2014). *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* (tesis de grado). Recuperada de <http://cuhelav.no-ip.org/anexos/15/02/10/1132.pdf>.

La importancia de la comunicación organizacional (17 de marzo del 2014). Gestipolis. Recuperado de <http://www.gestipolis.com/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>

Manene, L. (2012). *Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías*. España: Conocimientos, Gestión Del Personal, Mejora Continua. Recuperado de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>

Bertolino, M. (2010). *Comunicación corporativa*. Revista Nueva. Recuperado de <http://www.marcelobertolino.com/2010/09/60-de-los-problemas-empresariales-son-consecuencias-de-una-mala-comunicacion/>

Bedodo, V. & Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Universidad de Chile. Recuperado de <file:///C:/Users/User/Desktop/bedodo%20y%20giglio%20recompensas%20laborales.pdf>

Millán, J. & Montero, M. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad* (tesis de grado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf

Montero, M. & Rodríguez, D. (2014). *Comunicación organizacional interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas en el distrito de Iquitos* (tesis de grado). Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/395/1/tesis%20completa.pdf>

Ramos, K. & Granda, H. (2013). *Estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral para que contribuya al desarrollo de la empresa agropecuaria Idrovo de la ciudad de Milagro* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/289/3/Estudio%20del%20clima%20organizacional%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20que%20contribuya%20al%20desarrollo%20de%20la%20empresa%20agropecuaria%20Idrovo%20de%20la%20ciudad%20de%20Milagro,%20a%C3%B1o%202013..pdf>

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a ed.). México: Pearson Educación. Recuperado de <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10a ed.). México: Pearson Educación. Recuperado de http://www.academia.edu/10234365/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P._Robbins_PDF

Hernández, R.; Fernández, C.; & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México: McGraw-Hill Educación. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Real Academia Española (2017). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=XbTu91V>

Salazar, R.; Girón, S.; Meza, A. & Torres, I. (2011). *Satisfacción laboral y su relación con variables ocupacionales* (tesis de grado). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO LEYTON MEZA SAENZ SATISFACCION LABORAL.pdf?sequence=1>

Saló, N. (2005). *La Comunicación Interna, instrumento fundamental de la función directiva*. Barcelona, España: Management Review. Recuperado de <http://www.reddircom.org/textos/salo.pdf>

Soria, R. & Pérez, A. (2010). *Importancia de la comunicación organizacional como factor de efectividad organizacional*. Jalisco, Mexico: Núcleo Universitario Los Belenes. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/docs/62.pdf>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4a ed.). México, D.F.: Editorial Llmusa, Grupo Noriega editores. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

Vásquez, J. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en trabajadores del área de la bodega de Bofasa* (tesis de grado). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Encuesta

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**; sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima.

N°	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Se le informa de los logros obtenidos por la empresa.					
2	Se le informa si la empresa presenta algún problema.					
3	Se fomenta la participación de los colaboradores en las decisiones que puedan afectar sus labores.					
4	Se consulta a los jefes cuando existen dudas en lo encomendado.					
5	Se consulta a los compañeros cuando existen dudas en lo encomendado.					
6	Su jefe le brinda de manera oportuna la información laboral.					
7	Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias.					
8	Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado para referirse a usted.					
9	Tiene claro lo que pretende expresar.					
10	Cuando existen conflictos se plantean soluciones para solventar las diferencias entre los colaboradores.					
11	Contribuye a la solución de errores y problemas laborales mediante la comunicación.					
12	Existe respeto y tolerancia hacia los comentarios de los miembros de la empresa.					
13	Se le brinda atención cuando se comunica con sus compañeros.					
14	Se fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros de la empresa.					
15	Tiene libertad y seguridad para hablar con su jefe de los problemas laborales.					
16	Los comentarios, estados de opinión hacia sus jefes son tomados en cuenta.					
17	Si comete algún error laboral le informa al jefe inmediato.					

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

Encuesta

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema **SATISFACCION LABORAL**; sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima.

N°	SATISFACCIÓN LABORAL	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Tiene disposición para realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización.					
2	Desea permanecer en la organización a largo plazo.					
3	Siente entusiasmo hacia las labores que realiza.					
4	Las responsabilidades y funciones que realiza realmente son significantes.					
5	Se tiene la iniciativa para afrontar y mejorar ante cambios que se presenten en la empresa.					
6	Considera importante y significativo para la empresa la labor que realiza.					
7	La interacción con los colegas y superiores es gratificante.					
8	Se realiza reconocimientos en público a colaboradores destacados.					
9	Se realiza eventos recreativos para los miembros de la empresa.					
10	Percibe apoyo de sus compañeros en las labores realiza.					
11	Las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de la empresa.					
12	Considera que la empresa le brinda oportunidades de aprender aptitudes nuevas.					
13	Siente que esforzándose laboralmente tiene la posibilidad de progresar en la empresa.					
14	Los jefes conocen y/o comprenden los problemas de los trabajadores.					
15	Al cometer algún error laboral los jefes comprenden la situación.					
16	Al cometer algún error laboral los compañeros comprenden la situación.					

ANEXO 3. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Items	Escala de medición
Variable 1 Comunicación organizacional	<p>Ansede (2010) sostiene que:</p> <p>“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).</p>	<p>Puntuaciones del cuestionario de comunicación organizacional que consta de 17 preguntas, con 05 tipos de respuestas (escala de Likert modificada), para determinar el nivel de comunicación organizacional, en base a tres niveles denominados: eficiente, media, deficiente.</p>	Coordinación	Integración	Se le informa de los logros obtenidos por la empresa.	Ordinal
					Se le informa si la empresa presenta algún problema	
				Participación	Se fomenta la participación de los colaboradores en las decisiones que puedan afectar sus labores.	
					Se consulta a los jefes cuando existen dudas en lo encomendado.	
			Información	Intercambio de información	Su jefe le brinda de manera oportuna la información laboral.	
					Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias.	
				Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado para referirse a usted.		
			Mensajes	Tiene claro lo que pretende expresar.		
			Contribución	Solución	Cuando existen conflictos se plantean soluciones para solventar las diferencias entre los colaboradores.	
					Contribuye a la solución de errores y problemas laborales mediante la comunicación.	
				Valores	Existe respeto y tolerancia hacia los comentarios de los miembros de la empresa.	
					Se le brinda atención cuando se comunica con sus compañeros.	
			Confianza	Sugerencia	Se fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros de la empresa.	
					Tiene libertad y seguridad para hablar con su jefe de los problemas laborales.	
Los comentarios, estados de opinión hacia sus jefes son tomados en cuenta.						

				Veracidad	Si comete algún error laboral le informa al jefe inmediato.	
Variable 2 Satisfacción laboral	Robbins (2009) sostiene que: 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).	Puntuaciones del cuestionario de satisfacción laboral que consta de 16 preguntas, con 05 tipos de respuestas (escala de Likert modificada), para determinar el nivel de satisfacción laboral, en base a tres niveles denominados: eficiente, media, deficiente.	Actitud	Compromiso organizacional	Tiene disposición para realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización. Desea permanecer en la organización a largo plazo.	
				Involucramiento	Siente entusiasmo hacia las labores que realiza. Las responsabilidades y funciones que realiza realmente son significantes. Se tiene la iniciativa para afrontar y mejorar ante cambios que se presenten en la empresa.	
					Identificación	Considera importante y significativo para la empresa la labor que realiza. La interacción con los colegas y superiores es gratificante.
						Motivación
				Interrelación	Percibe apoyo de sus compañeros en las labores realiza. Las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de la empresa.	
					Sentimientos	
			Empatía	Los jefes conocen y/o comprenden los problemas de los trabajadores. Al cometer algún error laboral los jefes comprenden la situación. Al cometer algún error laboral los compañeros comprenden la situación.		

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

HOJA N°2 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima - 2016


DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones SAC. Mayores de 18 años, ambos sexos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: INGENIERO INDUSTRIAL

VALORACIÓN:

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



FIRMA DEL EVALUADOR

HOJA N°2
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima - 2016

DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones SAC. Mayores de 18 años, ambos sexos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN: Lic. Ademar Vargas Díaz

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


FIRMA DEL EVALUADOR

HOJA N°2
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima - 2016

DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones SAC. Mayores de 18 años, ambos sexos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: BACCALUP POZO JUAN AUBERTO

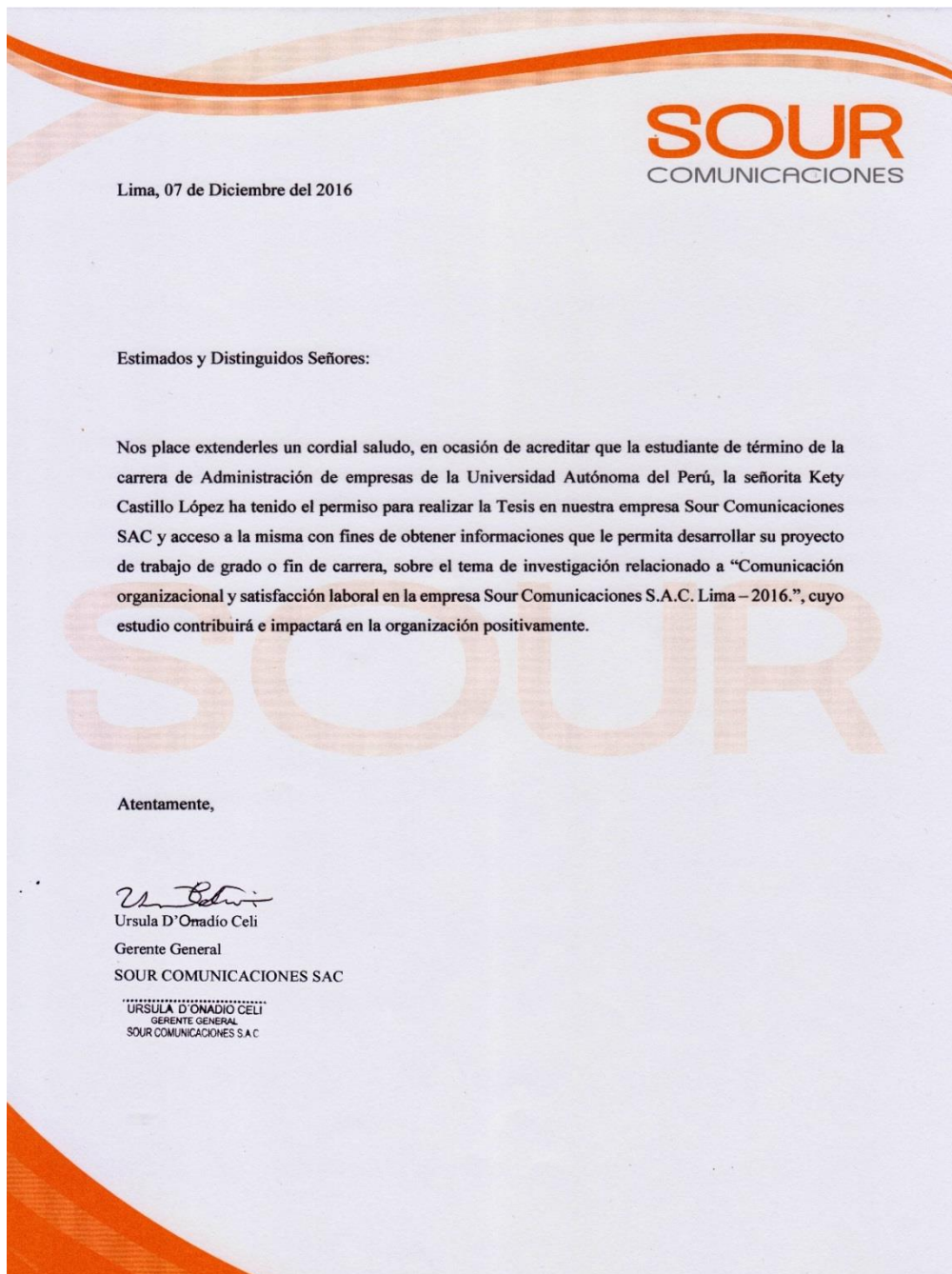
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: M.B.A. ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.

VALORACIÓN:

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


FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 5. CONSTANCIA DE ACREDITACIÓN DE ESTUDIO



ANEXO 6. INFORME DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The browser address bar shows the URL: <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=891540806&s=3&ro=101&lang=es&u=1052543168>. The document title is "TESIS_KETY_CASTILLO.docx". The document content includes the author's name "CASTILLO LÓPEZ KETY NINOSCA" and a section titled ".1. Realidad problemática". The similarity score is 15%. The sources are listed as follows:

Rank	Source	Percentage
1	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	6 %
2	www.luismiguelmanen... Fuente de Internet	5 %
3	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	5 %

At the bottom of the interface, it shows "Página: 1 de 109" and "Número de palabras: 21163".

ANEXO 7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016</p>	<p>GENERAL</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.</p>	COMUNICACION ORGANIZACIONAL		<p>Tipo de investigación: Descriptivo transversal</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Población y muestra: 50 colaboradores</p> <p>Técnica: Cuestionario</p>	
			Coordinación	Integración Participación		
			Información	Intercambio de información Mensajes		
			Contribución	Solución Valores		
			Confianza	Sugerencia Veracidad		
			SATISFACCION LABORAL			
			Actitud	Compromiso organizacional Involucramiento Identificación		
				Motivación		Recompensa Interrelación
						Sentimientos
<p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016?</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.</p>				

<p>¿Cuál es la relación entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016</p>	<p>Ha: Existe relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016</p>	<p>Ha: Existe relación significativa entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.</p>			
<p>¿Cuál es la relación la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016</p>	<p>Ha: Existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.</p>			