



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS DOCENTES DEL COLEGIO ADVENTISTA SALVADOR DE
VILLA EL SALVADOR - 2018”

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

AUTOR

MIGUEL ANGEL ALPACA LEYVA

ASESOR

LIC. ADEMAR VARGAS DIAZ

LIMA, PERÚ, MARZO DE 2018

DEDICATORIA

A mis padres por ser mi motivo de que pueda seguir con mis estudios, mis hermanos y mis tíos los cuales siempre creyeron en mi para poder continuar con mis estudios universitarios.

AGRADECIMIENTOS

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 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

La investigación busco resolver la problemática de una deficiente comunicación organizacional y la satisfacción laboral por lo que se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018?, se justifica porque son variables actuales e importantes para el desarrollo de las organizaciones.

El propósito de la investigación fue determinar la correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

La hipótesis alterna fue existe correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador”- 2018.

El instrumento aplicado es el cuestionario, respecto a la variable comunicación organizacional es un cuestionario de 17 preguntas en base a la escala de Likert, 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 18 preguntas en base a la escala de Likert, el instrumento tiene un valor de significancia de 0.00, un nivel de confianza de 0, 861.

El diseño es correlacional. la población está conformada por 50 colaboradores en el colegio adventista “Salvador”, la muestra fue censal. 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 docentes del colegio adventista “Salvador” - 2018.

Palabra clave: Comunicación organizacional, satisfacción laboral, confianza, actitud.

ABSTRACT

The research sought to solve the problem of poor organizational communication and job satisfaction so the following problem was formulated: What is the relationship between organizational communication and job satisfaction in the teachers of the Adventist school "Salvador" 2018? justifies because they are current and important variables for the development of organizations.

The purpose of the research was to determine the correlation between organizational communication and job satisfaction in the teachers of the Adventist school "Salvador" 2018.

The alternative hypothesis was the correlation between organizational communication and job satisfaction in the teachers of the Adventist school "Salvador" - 2018.

The applied instrument is the questionnaire, with respect to the variable organizational communication is a questionnaire of 17 questions based on the Likert scale, the instrument has a significance value of 0.00, a confidence level of 0.872. On the other hand, the labor satisfaction variable has a questionnaire of 18 questions based on the Likert scale, the instrument has a significance value of 0.00, a confidence level of 0, 861.

The design is correlational. the population is made up of 50 collaborators in the Adventist school "Salvador", the sample was census. 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, in such a way that, the greater the organizational communication, the higher the job satisfaction in the teachers of the school Adventist Church "Salvador" - 2018.

Keywords: Organizational communication, job satisfaction, trust, attitude.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | | |
|-----|---|---|
| 1.1 | Realidad problemática | 2 |
| 1.2 | Justificación e importancia de la investigación | 4 |
| 1.3 | Objetivos de la investigación: general y específico | 6 |
| 1.4 | Limitaciones de la investigación | 6 |

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

| | | |
|-------|---|----|
| 2.1 | Antecedentes de estudios | 9 |
| 2.2 | Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado | 21 |
| 2.2.1 | Bases teóricas de la variable gestión logística | 21 |
| 2.2.2 | Bases teóricas de la variable control de stocks | 40 |
| 2.3 | Definición conceptual de la terminología empleada | 54 |

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

| | | |
|-----|--|----|
| 3.1 | Tipo y diseño de investigación | 57 |
| 3.2 | Población y muestra | 58 |
| 3.3 | Hipótesis | 58 |
| 3.4 | Variables – Operacionalización | 60 |
| 3.5 | Métodos y técnicas de investigación | 62 |
| 3.6 | Descripción de los instrumentos utilizados | 62 |
| 3.7 | Análisis estadístico e interpretación de los datos | 65 |

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

| | | |
|-------|---|----|
| 4.1 | Validación del instrumento | 67 |
| 4.1.1 | Análisis de fiabilidad. | 68 |
| 4.2 | Resultados descriptivos de las variables. | 69 |

| | | |
|-----|--|----|
| 4.3 | Resultados descriptivos de las dimensiones. | 71 |
| 4.4 | Resultados descriptivos de las variables relacionadas. | 78 |
| 4.5 | Prueba de la normalidad para la variable de estudio | 79 |
| 4.6 | Procedimientos correlacionales. | 80 |

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | | |
|-----|-----------------|----|
| 5.1 | Discusiones | 86 |
| 5.2 | Conclusiones | 91 |
| 5.3 | Recomendaciones | 92 |

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Distribución de la población estudio | 58 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable comunicación organizacional | 61 |
| Tabla 3 | Operacionalización de la variable satisfacción laboral | 61 |
| Tabla 4 | Resultados de la validación del cuestionario de mejora continua | 67 |
| Tabla 5 | Resultados de la validación del cuestionario satisfacción de clientes | 67 |
| Tabla 6 | Fiabilidad del instrumento de comunicación organizacional | 68 |
| Tabla 7 | Fiabilidad del instrumento del satisfacción laboral | 68 |
| Tabla 8 | Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional | 69 |
| Tabla 9 | Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral. | 70 |
| Tabla 10 | Análisis descriptivo de la dimensión coordinación | 71 |
| Tabla 11 | Análisis descriptivo de la dimensión información | 72 |
| Tabla 12 | Análisis descriptivo de la dimensión contribución | 73 |
| Tabla 13 | Análisis descriptivo de la dimensión confianza | 74 |
| Tabla 14 | Análisis descriptivo de la dimensión actitud. | 75 |
| Tabla 15 | Análisis descriptivo de la dimensión motivación. | 76 |
| Tabla 16 | Análisis descriptivo de la dimensión sentimientos. | 77 |
| Tabla 17 | Resultados de la prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral | 79 |
| Tabla 18 | Resultados de correlación entre el comunicación organizacional y la satisfacción organizacional. | 80 |
| Tabla 19 | Resultados de correlación entre la coordinación y la satisfacción laboral | 81 |
| Tabla 20 | Resultados de correlación entre la información y la satisfacción laboral. | 82 |
| Tabla 21 | Resultados de correlación entre la contribución y la satisfacción laboral. | 83 |
| Tabla 22 | Resultados de correlación entre la confianza y la satisfacción laboral. | 84 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1 | Diseño de la investigación | 57 |
| Figura 2 | Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional. | 69 |
| Figura 3 | Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción organizacional | 65 |
| Figura 4 | Análisis descriptivo de la dimensión coordinación | 71 |
| Figura 5 | Análisis descriptivo de la dimensión información | 72 |
| Figura 6 | Análisis descriptivo de la dimensión contribución | 73 |
| Figura 7 | Análisis descriptivo de la dimensión confianza | 74 |
| Figura 8 | Análisis descriptivo de la dimensión actitud | 75 |
| Figura 9 | Análisis descriptivo de la dimensión motivación. | 76 |
| Figura 10 | Análisis descriptivo de la dimensión sentimientos. | 77 |
| Figura 11 | Gráfico de dispersión de las variables comunicación organizacional resonante y la satisfacción laboral | 78 |

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis titulada: “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el Colegio Adventista “Salvador” - 2018”. 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 docentes del colegio adventista “Salvador” 2018? y se formuló el siguiente objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” - 2018.

Asimismo, se planteó la hipótesis alterna existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral docentes del Colegio Adventista “Salvador” 2018.

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

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

El capítulo II, comprende el marco teórico 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.

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.

En los países más subdesarrollados llámense Estados Unidos, desde ya hace años la satisfacción laboral ha reducido en alto grado de notoriedad disminuyendo en una proporción del 60%, aun así las empresas presentan un incremento económico, lo cual proporciona que los sueldos para los jefes y trabajadores de altos puestos estén sobrevalorados, lo cual implica que las funciones para los trabajadores, tenga un grado de saturación, lo cual proporciona a los trabajadores un índice de sentimientos negativos para los trabajadores, como no tener soltura para poder ejecutar sus labores con naturalidad y así no contando con un resultado óptimo.

Así recordando que los trabajadores gran influencia en diferentes conflictos como son las guerras como la primera y segunda guerra mundial y la depresión, ellos complican con órdenes mandadas por sus superiores, incluso sacrificando su vida personal por sus mayores, en la actualidad hay diferentes grupos de trabajadores los cuales promulgan o prefieren incentivos de índole remunerativo lo cual los hace desempeñarse de mejor forma, esto implica que ellos pueden estar ejecutando sus contextos a coste de dejar su tiempo natural y la importancia de su familia, cada vez los tiempos van cambiando y uno busca mayor incentivos tanto monetarios como no de reconocimiento para poder lograr mejoras en su calidad de vida y lograr cumplir metas personales.

Alguna empresa en Europa tiene una gestión de la comunicación mucho más presente a la realidad, muchos de los mensajes que se presentan en la entre empresas presentan, cada colaborador la trata de interpretar de acuerdo a su parecer y/o circunstancia lo cual da problemáticas en el momento de interrelacionar ideas.

Algunas empresas en Sudamérica presentan casos donde los gerentes y jefes de área, solo juntan comité de gerencia una vez hay un evento de alta relevancia para la empresa.

Al tener este control tan deficiente de la coordinación entre coordinadores, trae como consecuencia mala comunicación organizacional, para lo cual también conlleva a problemas entre los colaboradores, ocasionando pérdida de tiempo

En el diagnóstico a mostrar en esta investigación, brinda una de ineficiencias es el factor de la falta de tiempo y el factor del estrés.

Respecto al ámbito nacional, la empresa tiene un conocimiento de que la comunicación entre la organización es algo clave para poder generar y tener el éxito, así mismo se puede generar muchos indicadores, pero la difusión de este conocimiento tiene que ser de manera muy profesional entre los colaboradores.

En un contexto más centralizado, al entorno local los colaboradores de entidades pública, cuentan con un horario de trabajo con una rutina bastante ajetreada, esto construye un ambiente de insatisfacción laboral y niveles de deficiencia laboral entre colaboradores.

En la actualidad todo tema relacionado con satisfacción laboral, comunicación y otros factores que impliquen una optimización en el desempeño del colaborador así mismo esto puede influir en todo el nivel de satisfacción laboral del colaborador.

El colegio adventista “Salvador” consta como toda empresa en buscar en siempre tener la mejor plana docente la cual permita tener un perfeccionismo y un óptimo desempeño laboral, sin embargo, existe una problemática en como los colaboradores en muchas ocasiones no tiene la suficiencia confianza para demostrar su inquietud ante el trabajo.

El análisis descrito en el planteamiento del problema, 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 del colegio adventista “Salvador” 2018?

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 del colegio adventista “Salvador” 2018?

¿Cuál es la relación entre la información y la satisfacción laboral en los colaboradores del colegio adventista “Salvador” 2018?

¿Cuál es la relación entre la contribución y la satisfacción laboral en los colaboradores del colegio adventista “Salvador” 2018?

¿Cuál es la relación la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los colaboradores del colegio adventista “Salvador” 2018?

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 del colegio adventista “Salvador” - 2018, es por ello que se estableció trabajar con la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. 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 colaboradores del colegio adventista “Salvador” 2018. 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 18 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

Objetivo general.

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la coordinación y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Determinar la relación entre la información y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Determinar la relación entre la contribución y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Determinar la relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

1.4. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la presente investigación, existieron algunas limitaciones que, en su momento de la recaudación de datos, pero se lograron superar de manera paulatina conforme se formulaba las ideas del proyecto.

Limitaciones bibliográficas de antecedentes.

La bibliografía es escasa reduciendo la capacidad de poder tener información de mayor relevancia para el estudio.

Limitación teórica.

Ausencia moderada de investigaciones en centros de estudio de educación. Dando limitaciones moderadas.

Limitación temporal.

El tiempo, factor que mide el desarrollo y avance de la investigación. La recolección de datos tuvo el apoyo de todos los colaboradores de la institución.

Limitación económica.

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

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios.

Para dar sentido 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 y 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 transaccional 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.

Alfaro, 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 consideran 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. Definiciones de comunicación organizacional.

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).

Ansedo (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).

La comunicación organizacional interna tiene un grupo distribuido de actividades dentro de las organizaciones, el cual permite que la relación entre cada una de las áreas y los colaboradores tengan un óptimo desempeño y una relación aceptable.

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 maximizar la cultura organizacional.
- 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 comunicación organizacional.

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 se pueda generar un orden en la comunicación y se ejecute con un éxito tiene que tener elementos esenciales, de modo que las personas se comuniquen de manera óptima y se tenga conocimiento de la que se puede expresar y comunicar, con los mensajes, como el autor menciona el elemento de la comunicación.

Luego que el mensaje se envió, los elementos de este son el emisor, receptor, código, canal y los procesos subsecuentes.

Emisor y receptor

Por conocimiento en lo fundamental se tiene conocimiento que al comunicarse se tiene 2 parámetros, los cuales son el emisor y el receptor, estas dos partes son necesarias para exista una comunicación.

Fernández, citado por Guzmán (2012) afirmó:

El emisor, se sabe que es el principal ente de comunicación, entre otros indicios, es el cual apertura la comunicación, el cual puede tener o puede ser en conjunto o individual de personas. Al iniciar también se conoce a los gestos y señas como aporte del receptor para obtener una respuesta necesaria. Sintetizando la relación del emisor, el emisor genera la comunicación y en caso del ser humano, ejecuta el mensaje y transmite. (p. 69)

Código

El código el cual se compone por diversos tipos de signos y interpretados del ser humano para generar la comunicación, para que se genere una comunicación con éxito.

El emisor ejecuta el código en forma de signos para generar un mensaje el cual será reconocido por el receptor. Se tiene conocimiento y así mismo se da a conocer que el código no requiere de palabras, así como se sabe que los los códigos más usados son de lengua escrita y de modo oral.

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) toda forma de emisión de mensaje que el emisor brinda al receptor de manera oral, mediante códigos y/o escrita.

Es indispensable tener un vocabulario coloquial y amplio ya que este permite una excelente calidad de ideas y opciones.

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.

2.2.1.4. 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 problemas como:

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, es la necesidad de poder estructurar tanto mensajes como datos de diferentes clases, los cuales transmitan diversos tipos de mensajes.

Resolución de conflictos, la resolución de conflictos de modo vial es la forma de generar un clima laboral aceptable, esta solución de problemáticas y conflictos se puede minimizar de forma que se pueda generar un ambiente óptimo de desempeño laboral y esto se reduce mediante las reuniones diarias y la agilización de solución de problemas en las organizaciones.

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.

d) 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.

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.

La teoría mencionada de la relación humana, hace mención que el comportamiento es de forma grupal, no individual, por lo cual, de modo que la comunicación se toma como un fenómeno social.

Las redes de comunicación:

En la teoría de la relación humanas no existe una forma, optima entre organizaciones para tener un mismo lenguaje, ya que los integrantes intercambian información en distintitos ámbitos y diversos entornos.

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)

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.

Teorías contemporáneas de la comunicación organizacional.

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).

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.

Dimensión instrumental.

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

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” (p. 24).

Participación.

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Compartir, tener las mismas opiniones, ideas, etc. que otra persona. Participa de sus pareceres” (p. 56).

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.

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Hacer un problema, duda, dificultad o algo que los entraña dejen de existir. Ej.: Las riñas se solucionan hablando” (p. 34).

Valores.

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Cualidades positivas para desarrollar una determinada actividad” (p. 87).

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 ve 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” (p. 45).

Veracidad:

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Que dice, usa o profesa siempre la verdad”(p.74).

2.2.2. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral.

2.2.2.1 Definiciones de la variable satisfacción laboral.

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.

Satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste.

Los colaboradores que sienten diversos índices de felicidad son más productivos y suelen duplicar su eficiencia ya que son capaces de poder reducir cualquier tipo de insatisfacción laboral.

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.

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.

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.

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 tres 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; dicho sentimiento 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 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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” (p.30).

Dimensión: Sentimientos

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Estado afectivo del ánimo” (p 32).

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” (p. 65).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Grapevine:

Davis, citado por Ansele (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” (p. 45).

Concomitante

Real Academia Española (2017) sostiene que: “Aparece o actúa conjuntamente con otra cosa” (p. 69).

Intrínseco

Real Academia Española (2017) define como: “Intimo, esencial”. (p. 65).

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” (p. 67).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Diseño de Investigación.

La presente investigación es de diseño 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).

Tipo de Investigación.

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional porque su finalidad es conocer la relación de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del colegio adventista “Salvador”.

Investigación de tipo descriptiva – correlacional.

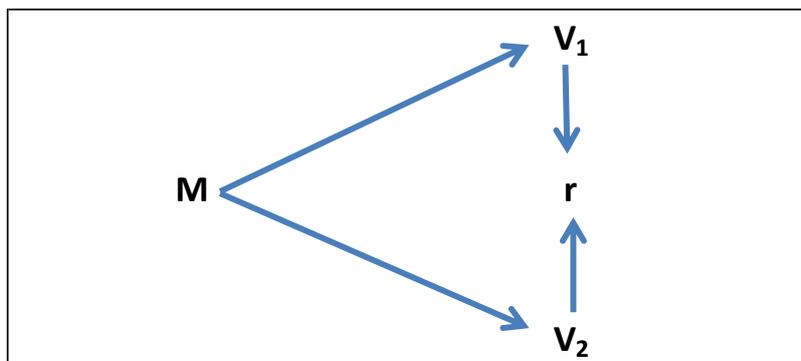


Figura 1. Diseño de la investigación.

Dónde:

M: Muestra

V1: Comunicación organizacional

V2: Satisfacción del cliente

r = Relación entre variables

3.2. Población y muestra

Población

Para el presente estudio la población está conformada por 50 colaboradores del Colegio Adventista “Salvador” en el distrito de Villa el “Salvador”.

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 | 30 | 20 |
| Total | 30 | 20 |

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 del colegio adventista “Salvador”.

3.3. Hipótesis.

Hipótesis general.

Ho. No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

H1. Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Hipótesis específicas

H1. Existe relación significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Ho. No existe relación significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018

H2. Existe relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Ho. No existe relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

H3. Existe relación significativa entre la contribución y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Ho. No existe relación significativa entre la contribución y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

H4. Existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Ho. No existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018

3.4. Variables – Operacionalización

Según Hernández (2010) las variables 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:

Definición conceptual de 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).

Definición operacional de comunicación organizacional

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.

Definición conceptual de 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).

Definición operacional de satisfacción laboral.

Puntuaciones del cuestionario de satisfacción laboral que consta de 18 preguntas, con 5 tipos de respuestas (escala de Likert modificada), para determinar el nivel de satisfacción laboral, en base a tres niveles denominados: eficiente, media, deficiente.

Tabla 2

Operacionalización de la variable comunicación organizacional

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición y valores | Niveles y rangos |
|---------------------|----------------------------|--------------|--|---------------------|
| Coordinación | Integración | Del 1 al 8 | 1 : Nunca 2 : Casi nunca | Bueno 100 – 109 |
| | Participación | | | |
| Información | Intercambio de información | Del 9 al 16 | 3 : A veces 4 : Casi siempre 5 : Siempre | Regular 87 – 100 |
| | Mensajes | | | |
| Contribución | Solución | Del 17 al 24 | | Malo 75 - 87 |
| | Valores | | | |
| Confianza | Sugerencia | | | |
| | Veracidad | | | |

Tabla 3

Operacionalización de la variable satisfacción laboral.

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición y valores | Niveles y rangos |
|--------------|---------------------------|--------------|---|--------------------|
| Actitud | Compromiso organizacional | Del 1 al 8 | 1 : Nunca 2 : Casi nunca 3 : A veces 4 : Casi siempre 5 : Siempre | Bueno 98 - 110 |
| | Involucramiento | | | |
| | Identificación | | | |
| Motivación | Recompensas | Del 9 al 16 | | Regular 79 - 98 |
| | Interrelación | | | |
| Sentimientos | Realización laboral | Del 17 al 24 | | Malo 59 - 79 |
| | Empatía | | | |

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 18 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

| | |
|----------------|---|
| Nombre | : Cuestionario de comunicación organizacional |
| Autor | : Miguel Angel Alpaca Leyva |
| Procedencia | : Perú |
| Administración | : Individual y colectiva |
| Duración | : 20 minutos |
| Aplicación | : Docentes Colegio Adventista “Salvador” |
| 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

| | |
|----------------|--|
| Nombre | : cuestionario de satisfacción laboral |
| Autor | : Miguel Ángel Alpaca Leyva |
| Procedencia | : Perú |
| Administración | : Individual y colectiva |
| Duración | : 20 minutos |
| Aplicación | : Docentes Colegio Adventista “Salvador” |
| 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 18 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, recalcando 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 24. La información que se obtuvo fue procesada con el fin de generar resultados que luego fueron analizados y tabulados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Análisis de confiabilidad de los instrumentos.

Validez del instrumento de la variable comunicación organizacional.

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando expertos de en los aspectos temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del instrumento, para así poder aplicarlos y recoger los datos.

Tabla 4
Resultados de la validación del cuestionario de procesos de mejora continua

| Validador | Resultado de aplicabilidad |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe | Aplicable |
| Mg. Jorge Ramos Chang | Aplicable |
| Ing. Segundo Zoilo Vazquez | Aplicable |

Resultados de la aplicación del anexo 4

Validez del instrumento de la variable satisfacción laboral.

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando expertos de en los aspectos temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del instrumento, para así poder aplicarlos y recoger los datos.

Tabla 5
Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción de clientes.

| Validador | Resultado de aplicabilidad |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe | Aplicable |
| Mg. Jorge Ramos Chang | Aplicable |
| Ing. Segundo Zoilo Vazquez | Aplicable |

Resultados de la aplicación del anexo 4

4.1.1. Análisis de confiabilidad de la comunicación organizacional.

Tabla 6
Estadísticas de fiabilidad de comunicación organizacional

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,832 | 17 |

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 0.832, 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 7
Estadísticas de fiabilidad de satisfacción laboral.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,821 | 18 |

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 0.821, por tal motivo se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la comunicación organizacional

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 15 | 30% |
| | Media | 15 | 30% |
| | Eficiente | 20 | 40% |
| | Total | 50 | 100% |

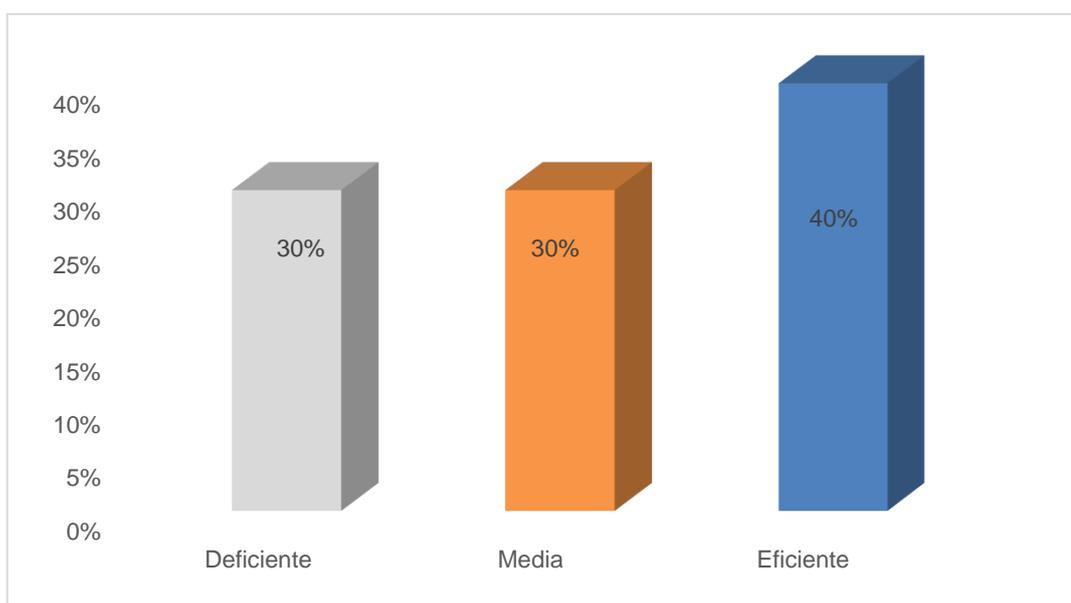


Figura 2. Descripción porcentual del análisis de la Comunicación Organizacional.

Interpetacion.

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 9

Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 15 | 30% |
| | Media | 12 | 24% |
| | Eficiente | 23 | 46% |
| | Total | 50 | 100% |

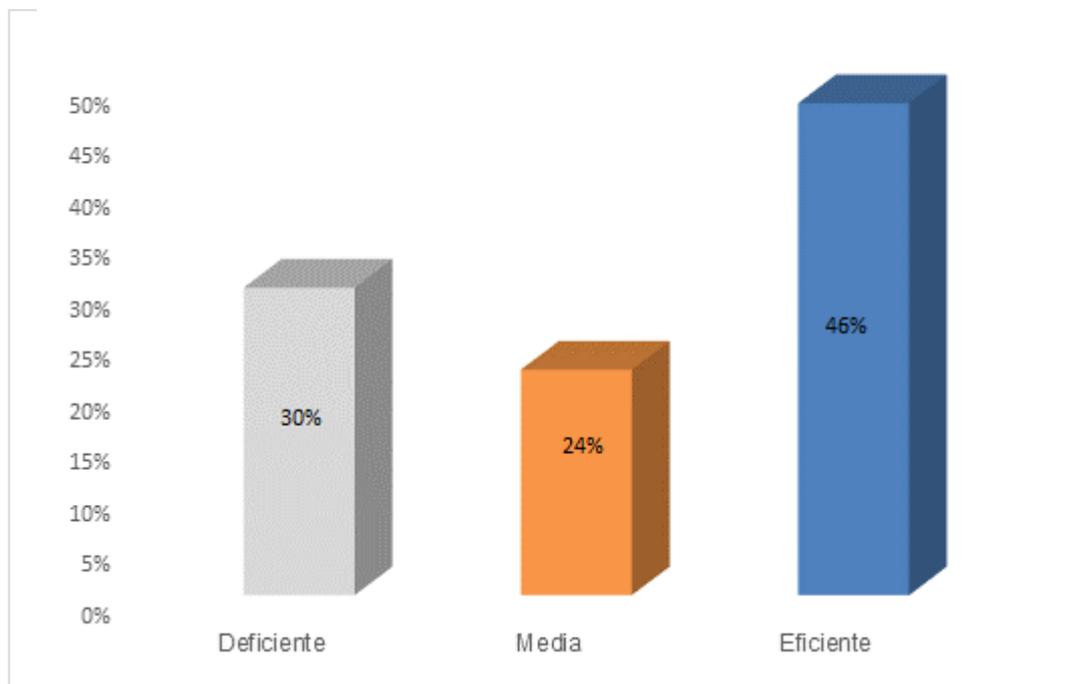


Figura 3. Descripción porcentual de la satisfacción laboral.

Interpetacion.

Se observa en la tabla que el 46% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de Satisfacción Laboral, de la misma manera el 30% presentan un nivel deficiente y finalmente el 24% presentan un nivel medio de satisfacción laboral.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión coordinación

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 15 | 30% |
| | Media | 20 | 40% |
| | Eficiente | 15 | 30% |
| | Total | 50 | 100% |

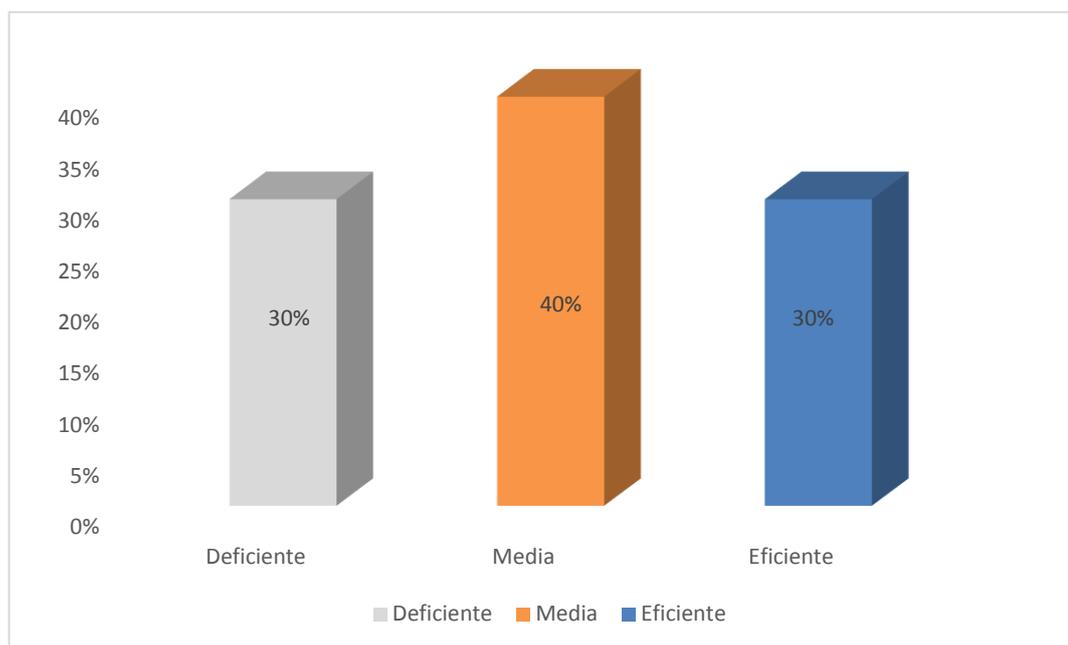


Figura 4. Descripción porcentual de la coordinación.

Interpretación.

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 11

Análisis descriptivo de la dimensión información.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 6 | 12% |
| | Media | 38 | 76% |
| | Eficiente | 6 | 12% |
| | Total | 50 | 100% |

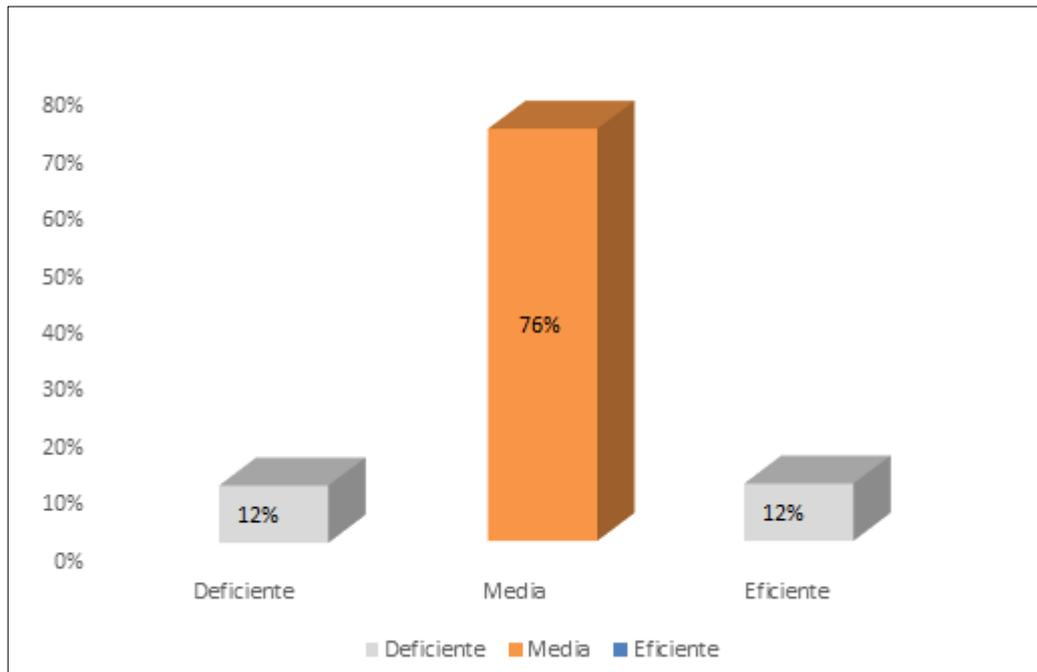


Figura 5. Descripción porcentual de la información.

Interpetacion.

Se observa en la tabla que el 76% de los colaboradores presentan un nivel medio de la información obtenida acerca de lo que sucede en la organización, de la misma manera el 12% presentan un nivel eficiente y finalmente el 12% presentan un nivel deficiente, es decir no se les brinda información de lo sucedido en la organización.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión contribución

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 15 | 30% |
| | Media | 20 | 40% |
| | Eficiente | 15 | 30% |
| | Total | 50 | 100% |

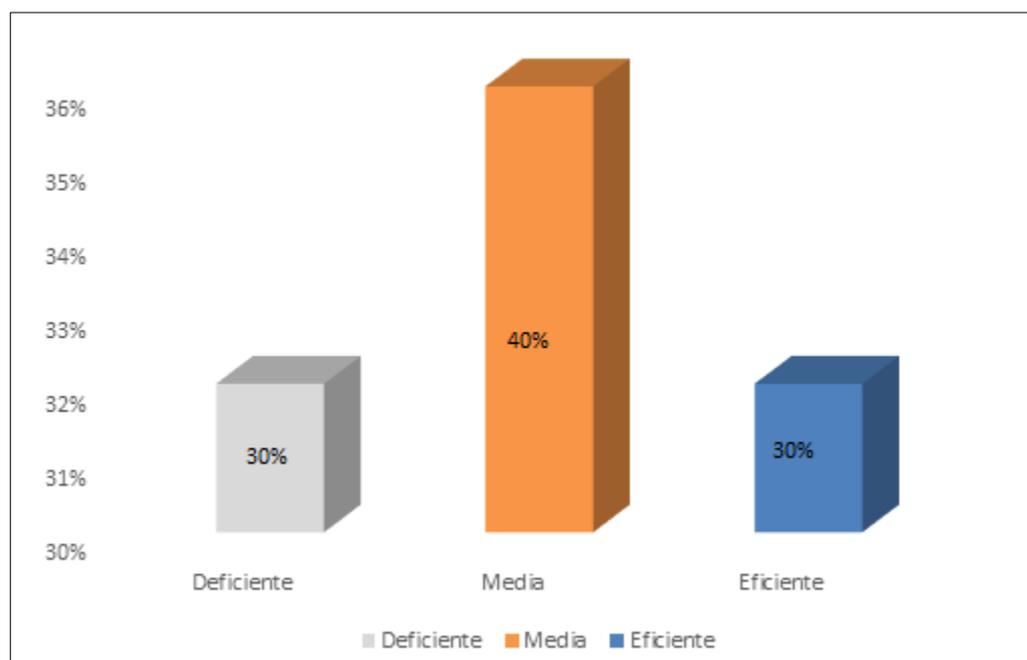


Figura 6. Descripción porcentual de la contribución.

Interpetacion.

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

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión confianza

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 13 | 26% |
| | Media | 17 | 34% |
| | Eficiente | 20 | 40% |
| | Total | 50 | 100% |

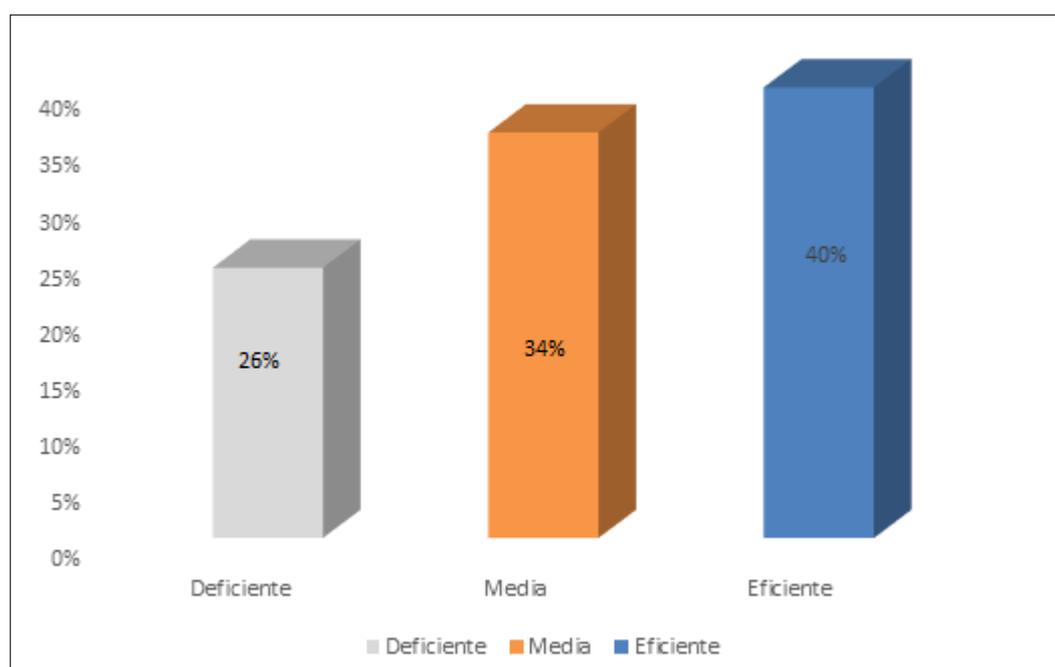


Figura 7. Descripción porcentual de la confianza.

Interpetacion.

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 34% presentan un nivel medio y finalmente el 26% presentan un nivel deficiente de confianza hacia su organización.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión actitud

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 13 | 26% |
| | Media | 17 | 34% |
| | Eficiente | 20 | 40% |
| | Total | 50 | 100% |

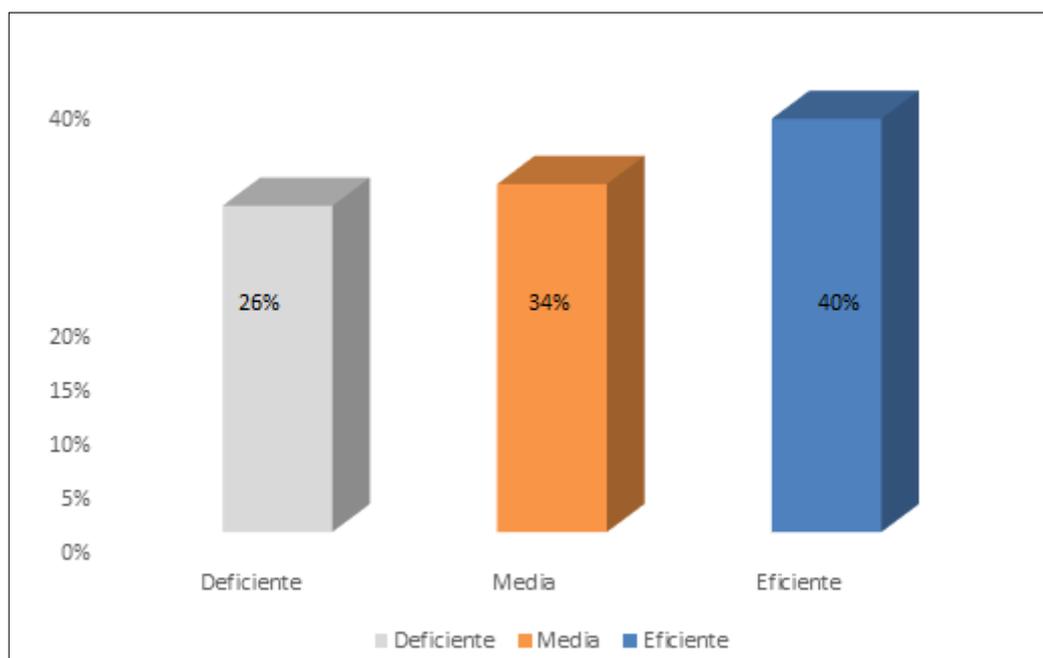


Figura 8. Descripción porcentual de la actitud.

Interpetacion.

Se observa en la tabla que el 40% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de actitud, de la misma manera el 34% presentan un nivel medio y finalmente el 26% presentan un nivel deficiente de actitud.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión motivación

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 15 | 30% |
| | Media | 12 | 24% |
| | Eficiente | 23 | 46% |
| | Total | 50 | 100% |

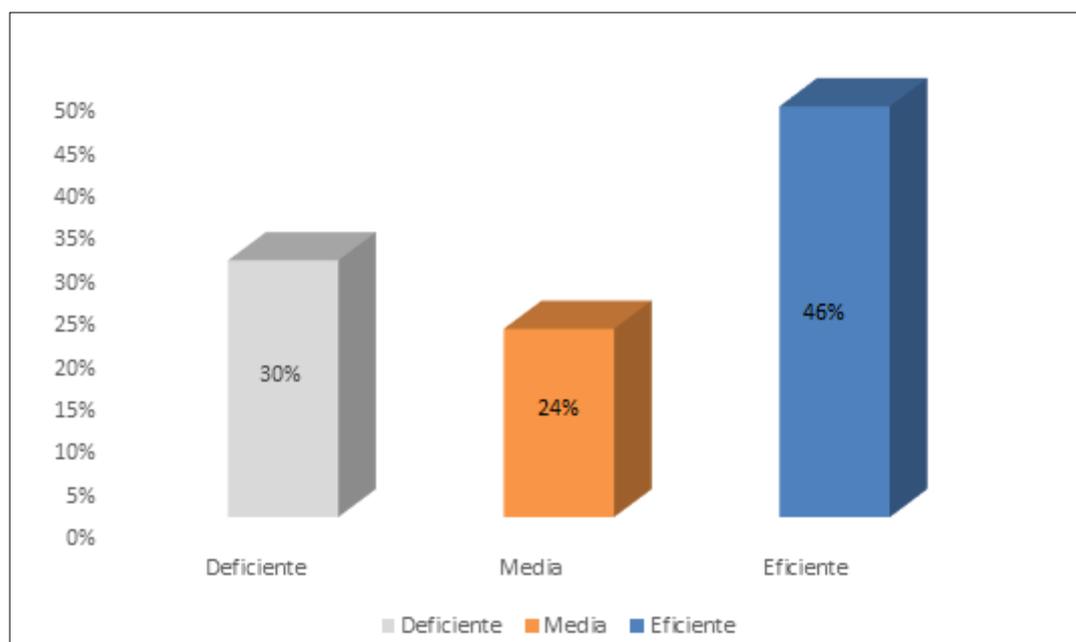


Figura 9. Descripción porcentual de la motivación.

Interpetacion.

Se observa en la tabla 22, que el 46% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de motivación, de la misma manera el 30% presentan un nivel deficiente y finalmente el 24% presentan un nivel medio de motivación.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión sentimientos

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 24 | 48% |
| | Media | 2 | 4% |
| | Eficiente | 24 | 48% |
| | Total | 50 | 100% |

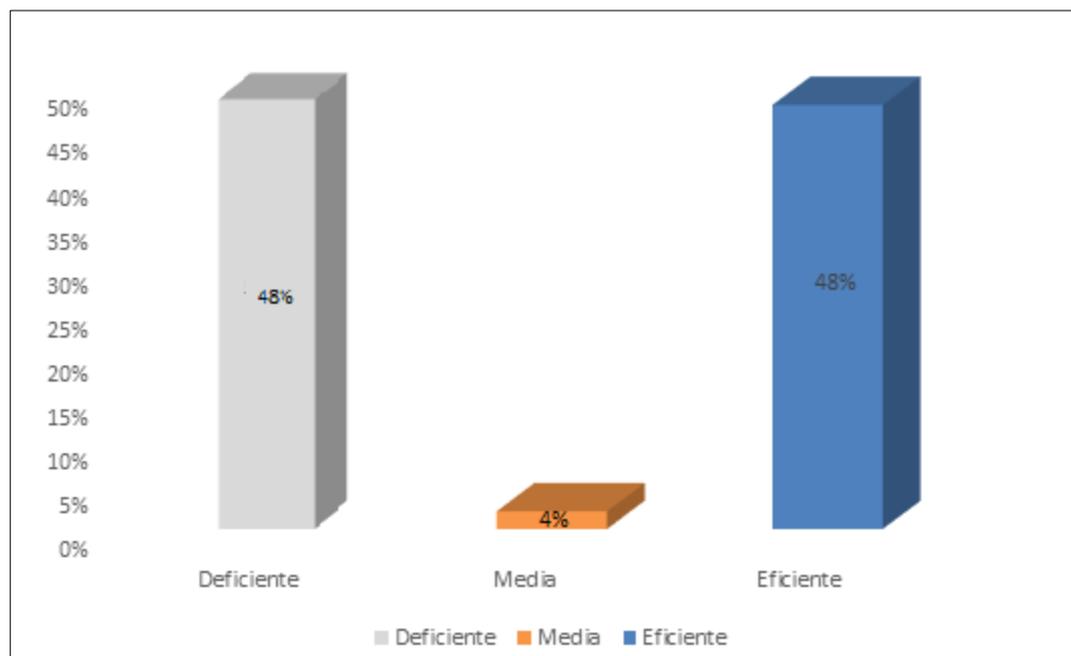


Figura 10. Descripción porcentual de los sentimientos.

Interpetacion.

Se observa en la tabla que el 48% de los colaboradores presentan un nivel deficiente acerca de sus sentimientos, de la misma manera el 48% presentan un nivel eficiente y finalmente el 4% presentan un nivel medio acerca de sus sentimientos expresados.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

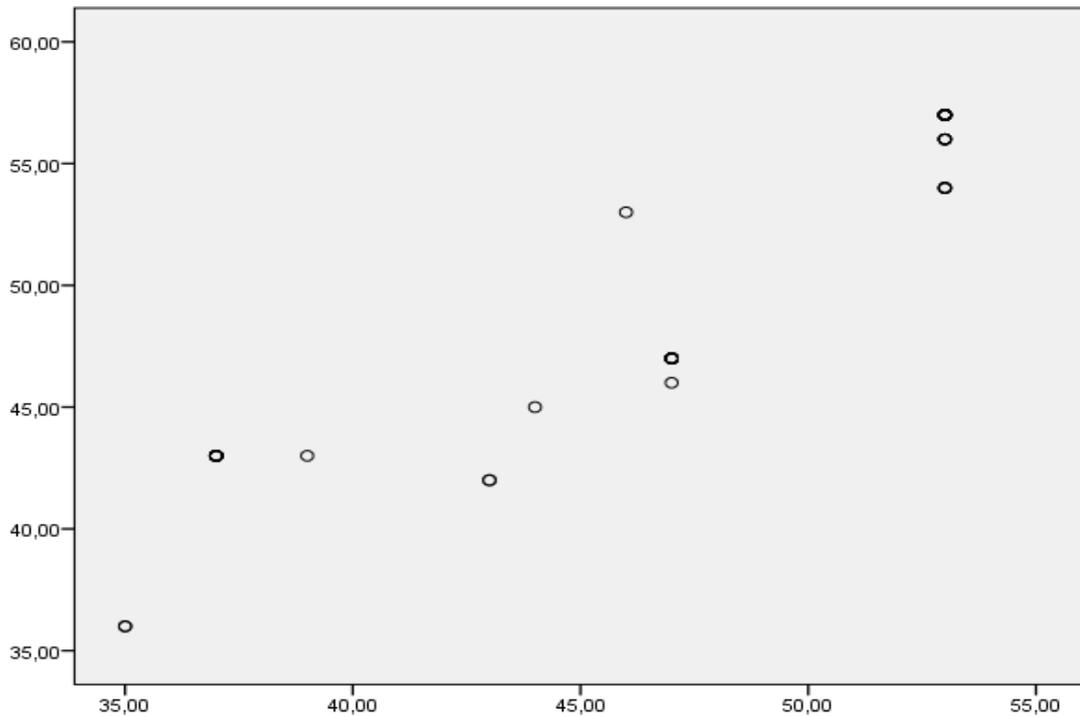


Figura 11. Dispersión de la correlación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral.

Interpretación.

Se observa en la figura 2 una relación directa entre la variable comunicación organizacional y satisfacción laboral, es decir a mayor puntaje de la variable comunicación organizacional mayores serán los puntajes de la variable 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 17
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

Interpetacion.

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-valor < 0.05, se rechaza la H₀, 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 docentes del colegio Adventista “Salvador” 2018.

H₀: No existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del colegio Adventista “Salvador” 2018.

Tabla 18

Descripción de las correlaciones entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral.

| | | Satisfacción Laboral | | |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-------|--------|
| Rho de Spearman | Comunicación Organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,946** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 50 | 50 |

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

Interpretación.

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 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 docentes del Colegio Adventista “Salvador” 2018.

H₀: No existe una relación significativa entre la coordinación y la satisfacción laboral en los docentes del Colegio Adventista “Salvador” 2018.

Tabla 19

Descripción de las correlaciones entre la coordinación y satisfacción laboral

| | | | Satisfacción laboral | |
|--------------------|--------------|-------------------------------|-------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Coordinación | Coeficiente de correlación | 1,0 00 | ,896** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 50 | 50 |

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

Interpretación.

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 docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la información y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Tabla 20

Descripción de las correlaciones entre la información y satisfacción laboral

| | | | Satisfacción laboral | |
|-----------------|-------------|-----------------------------|----------------------|--------|
| | | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,892** |
| Rho de Spearman | Información | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 50 | 50 |

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

Interpetacion.

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 docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la contribución y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Tabla 21

Descripción de las correlaciones entre la contribución y satisfacción laboral

| | | Satisfacción laboral | | |
|-----------------|--------------|-----------------------------|-------|--------|
| | | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,748** |
| Rho de Spearman | Contribución | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 50 | 50 |

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

Interpetacion.

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.

H_a: Existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.

Tabla 22

Descripción de las correlaciones entre la confianza y satisfacción laboral

| | | | Satisfacción laboral | |
|-----------------|-----------|-----------------------------|----------------------|--------|
| | | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,948** |
| Rho de Spearman | Confianza | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 50 | 50 |

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

Interpretación.

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 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 desempeño que la empresa espera” (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 docentes del colegio adventista “Salvador” 2018

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 docentes del colegio adventista “Salvador” 2018” 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 los docentes del colegio adventista “Salvador”- 2018, 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 docentes del colegio adventista “Salvador” 2018, 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 docentes del colegio adventista “Salvador” 2018

Determinar la relación entre la información y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018

Determinar la relación entre la contribución y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador” 2018

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 los docentes del colegio adventista “Salvador”- 2018.

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 del colegio adventista “Salvador”- 2018.

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 el colegio adventista “Salvador”.

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 los docentes del colegio adventista “Salvador”- 2018.

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 los docentes del colegio adventista “Salvador”- 2018.

En relación al primer objetivo específico, se concluye que sí existe relación significativa entre coordinar y la satisfacción laboral en los docentes del colegio adventista “Salvador”- 2018.

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 docentes del colegio adventista “Salvador”- 2018.

En relación al tercer objetivo específico se concluye que existe relación significativa entre contribuir y la satisfacción laboral en docentes del colegio adventista “Salvador”- 2018.

En relación al cuarto objetivo específico se concluye que existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en docentes del colegio adventista “Salvador”- 2018.

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 docentes del colegio adventista “Salvador” 2018”, 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 docentes del colegio adventista “Salvador” 2018”, 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 docentes del colegio adventista “Salvador”- 2018.”, 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 docentes del colegio adventista “Salvador”- 2018.”, 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 docentes del colegio adventista “Salvador” 2018.”, 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

- Alfaro, R., Girón, S., Meza, A. y Torres, I. (2011). *Satisfacción laboral y su relación con variables ocupacionales* (Tesis de maestría). Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Alva, J. y 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 pregrado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Ansede, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. 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. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367>
- Arriagada, J. (2016). *Rompiendo los silos*. Recuperado de <http://comunicacioninterna-enchile.blogspot.pe/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: Pearson.
- 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. y Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Recuperado de <http://tesis/Users/User/Desktop/bedodo%20y%20giglio%20recompensas%2>

Olaborales.pdf

Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Niveles Jerárquicos* (Tesis de pregrado). 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.

Félix, A. (2014). *La comunicación en las teorías de organizaciones*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de [http://tesis/Downloads/45021-71021-2-PB%20\(1\).pdf](http://tesis/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_organizational.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 pregrado). Recuperada de <http://cuhelav.no-ip.org/anexos/15/02/10/1132.pdf>.

Hernández, R.; Fernández, C.; y 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

López, H. (2016). *Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil* (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1054/1/Tesis1224LOPr.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*. Recuperado de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>

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

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

Ramos, K. y 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 pregrado). 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. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13^a ed.). Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

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

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

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

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

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). 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 pregrado). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1 - INFORME DE INDICE DE COINCIDENCIAS

feedback studio mig /0 2 de 49



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS
"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL
EN LOS DOCENTES DEL COLEGIO ADVENTISTA SALVADOR DE
VILLA EL SALVADOR - 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR
ALPACA LEYVA MIGUEL ANGEL

ASESOR

Resumen de coincidencias

3 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

| | | |
|----|-------------------------|------|
| 1 | repositorio.uta.edu.ec | <1 % |
| 2 | www.scribd.com | <1 % |
| 3 | pastebin.com | <1 % |
| 4 | www.buenastareas.com | <1 % |
| 5 | dorianlex.blogspot.com | <1 % |
| 6 | torrentuca.blogspot.com | <1 % |
| 7 | www.av-consultores.net | <1 % |
| 8 | dispace.ucuena.edu.ec | <1 % |
| 9 | www.gestiopolis.com | <1 % |
| 10 | repositorio.upn.edu.pe | <1 % |
| 11 | win.com | <1 % |

**ANEXO 2 CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA
REALIZACIÓN DEL ESTUDIO INSTITUCIONAL.**

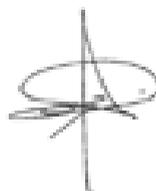


CONSTANCIA

Sres.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERU

Por medio de la presente, se le informa que el sr., Miguel Angel Alpaca Leyva estudiante de vuestra casa de estudios, solicito el permiso correspondiente para la realización de su tesis titulada "Comunicación Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Docentes Del Colegio Adventista Salvador De Villa El Salvador - 2018", en el colegio adventista salvador, en donde realizo las encuestas correspondientes de su trabajo de investigación con R.U.C. 20342985646



Leidhy Vidaurre Diaz
Gerente de Agencia

ANEXO 3 INSTRUMENTOS 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.

| Nº | 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. | | | | | |

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 4 BASE DE DATOS

valores tesis (1).sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 50 de 50 variables

| | ITEM1 | ITEM2 | ITEM3 | ITEM4 | ITEM5 | ITEM6 | ITEM7 | ITEM8 | ITEM9 | ITEM10 | ITEM11 | ITEM12 | ITEM13 | ITEM14 | ITEM15 | ITE |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | |
| 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | |
| 7 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | |
| 9 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | |
| 10 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | |
| 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | |
| 13 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 14 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | |
| 15 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | |
| 16 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | |
| 17 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | |
| 18 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | |
| 19 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | |
| 20 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 21 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 5 | |
| 23 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Visible: 50 de 50 variables

| | 114 | ITEM15 | ITEM16 | ITEM17 | ITEM18 | ITEM19 | ITEM20 | ITEM21 | ITEM22 | ITEM23 | ITEM24 | ITEM25 | ITEM26 | ITEM27 | ITEM28 | ITEM29 |
|----|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 6 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 8 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 9 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 11 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 12 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 |
| 13 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 |
| 14 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 15 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 16 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 18 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 19 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 |
| 20 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 |
| 21 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 22 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 23 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 |

Vista de datos Vista de variables



Visible: 50 de 50 variables

| | ITEM26 | ITEM27 | ITEM28 | ITEM29 | ITEM30 | V1 | V1_D1 | V1_D2 | V1_D3 | V1_D4 | V2 | V2_D1 | V2_D2 | V2_ |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|----|-------|-------|-------|-------|----|-------|-------|-----|
| 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 26 | 6 | 6 | 4 | 10 | 20 | 6 | 4 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 30 | 8 | 8 | 6 | 8 | 21 | 8 | 6 | |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 28 | 6 | 6 | 8 | 8 | 24 | 6 | 8 | |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 29 | 7 | 7 | 6 | 9 | 25 | 7 | 6 | |
| 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 28 | 6 | 6 | 6 | 10 | 25 | 6 | 6 | |
| 6 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 28 | 6 | 6 | 4 | 12 | 20 | 6 | 4 | |
| 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 31 | 8 | 8 | 10 | 5 | 31 | 8 | 10 | |
| 8 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 30 | 7 | 7 | 6 | 10 | 27 | 7 | 6 | |
| 9 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 31 | 8 | 8 | 6 | 9 | 26 | 8 | 6 | |
| 10 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 28 | 5 | 5 | 5 | 13 | 22 | 5 | 5 | |
| 11 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 28 | 5 | 5 | 8 | 10 | 21 | 5 | 8 | |
| 12 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 29 | 6 | 6 | 4 | 13 | 21 | 6 | 4 | |
| 13 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 29 | 6 | 6 | 4 | 13 | 21 | 6 | 4 | |
| 14 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 30 | 6 | 6 | 4 | 14 | 20 | 6 | 4 | |
| 15 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 31 | 7 | 7 | 6 | 11 | 26 | 7 | 6 | |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 31 | 7 | 7 | 6 | 11 | 25 | 7 | 6 | |
| 17 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 33 | 8 | 8 | 8 | 9 | 27 | 8 | 8 | |
| 18 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 31 | 6 | 6 | 8 | 11 | 23 | 6 | 8 | |
| 19 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 31 | 6 | 6 | 4 | 15 | 22 | 6 | 4 | |
| 20 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 33 | 7 | 7 | 8 | 11 | 28 | 7 | 8 | |
| 21 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 33 | 7 | 7 | 6 | 13 | 26 | 7 | 6 | |
| 22 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 33 | 7 | 7 | 5 | 14 | 27 | 7 | 5 | |
| 23 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 32 | 6 | 6 | 4 | 16 | 22 | 6 | 4 | |

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 5 FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

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

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

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

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HOY SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing:

UASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2012

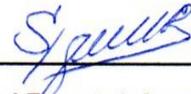
DNI:

17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HOY SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing:

UASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2012

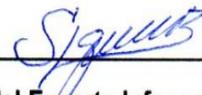
DNI:

17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [X]

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. MARCELO QUISPE LUIS

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. MARCELO QUISPE LUIS

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

ANEXO 6 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

| 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. | |
| | | | | | Se consulta a los compañeros cuando existen dudas en lo encomendado. | |
| | | | | Información | Intercambio de información | |
| | | | Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias. | | | |
| | | | Mensajes | | Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado para referirse a usted. | |
| | | | Contribución | Solución | Tiene claro lo que pretende expresar. | |
| | | | | | Cuando existen conflictos se plantean soluciones para solventar las diferencias entre los colaboradores. | |
| | | | | Valores | Contribuye a la solución de errores y problemas laborales mediante la comunicación. | |
| | | | 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 significativas. Se tiene la iniciativa para afrontar y mejorar ante cambios que se presenten en la empresa. |
| | | | | | Identificación |
| | | | Motivación | Recompensa | Se realiza reconocimientos en público a colaboradores destacados. Se realiza eventos recreativos para los miembros de la empresa. |
| | | | | Interrelación | Percibe apoyo de sus compañeros en las labores realiza. Las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de la empresa. |
| | | | Sentimientos | Realización laboral | Considera que la empresa le brinda oportunidades de aprender aptitudes nuevas. Siente que esforzándose laboralmente tiene la posibilidad de progresar en la empresa. |
| | | | | 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. |

