



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES A TIEMPO  
PARCIAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2019

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Mercedes Daniela Zelada Saavedra

Asesor:

Dr. Higinio Wong Aitken

Trujillo - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mi familia, amigos y seres queridos, quienes me ayudaron  
incondicionalmente en todo el proceso de mi tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres Danny y Yenny, quienes me apoyaron en todo momento para culminar mi carrera universitaria y a mi querido asesor Higinio Wong quien nunca dejó que me rinda, me orientó y guio en todo momento.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>64</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1: Niveles y Rangos de distribución de la variable Comunicación Organizacional y sus dimensiones.....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA 2: Niveles y Rangos de distribución de la Variable Satisfacción Laboral, y sus dimensiones.....</b>	<b>41</b>
<b>TABLA 3: Tabla de Frecuencia de calificaciones según nivel de variable Comunicación organizacional y sus respectivas dimensiones.....</b>	<b>45</b>
<b>TABLA 4: Tabla de Frecuencia de calificaciones según nivel de variable Satisfacción Laboral y sus respectivas dimensiones.....</b>	<b>46</b>
<b>TABLA 5: Puntaje promedio de ítems de encuesta – variable Comunicación Organizacional.....</b>	<b>47</b>
<b>TABLA 6: Puntaje promedio de ítems de encuesta – variable Satisfacción Laboral.....</b>	<b>49</b>
<b>TABLA 7: Determinación del Coeficiente de Pearson.....</b>	<b>54</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

**FIGURA 1: Gráfico de puntaje promedio de ítems – Variable Comunicación Organizacional.....48**

**FIGURA 2: Gráfico de puntaje promedio de ítems – Variable Satisfacción Laboral.....53**

## RESUMEN

La presente investigación determina la relación de la comunicación organizacional con la satisfacción laboral de los docentes a tiempo parcial de una universidad privada en el año 2019. La comunicación es el componente primordial en las organizaciones, ya que a través de ella existe una mejor relación entre sus colaboradores, lo que produce prestigio y buena imagen de la organización hacia sus clientes y público externo. La satisfacción laboral es el gozo de un puesto de trabajo, que surge a través del reconocimiento de sus características. Se mide el nivel de las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral y, se analiza su grado de correlación que existe entre ellas respecto a los docentes de tiempo parcial de la universidad privada. Se determina, a través de un cuestionario validado, qué dimensiones sustentan las variables en estudio, cuáles se encuentran más fortalecidas en la institución académica en estudio. Se emplea el análisis estadístico para presentar estos resultados, a través de tablas, gráficos y la aplicación del coeficiente estadístico de correlación de variables Pearson. En términos generales, se evidencia que no hay relación entre las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de los docentes a tiempo parcial de la universidad privada.

**Palabras clave:** *Comunicación Organizacional, Satisfacción Laboral, Universidad Privada.*

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

#### **Presentación y descripción del problema de investigación.**

Para demostrar si existe una relación entre la Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores en una Universidad Privada, el presente trabajo se basa en datos obtenidos de una institución educativa privada de nivel superior universitaria, la cual forma y desarrolla profesionales en las modalidades de pregrado regular y pregrado adulto trabajador, localizada en la ciudad de Trujillo y que tiene como principales colaboradores a docentes con jornada parcial y a docentes con jornada a tiempo completo, los docentes a tiempo parcial constituyen la mayor cantidad de colaboradores y forman parte de la población escogida para esta investigación. Se trata de una institución licenciada por SUNEDU que presenta carreras profesionales organizadas en las facultades de: Ciencias Administrativas, Derecho, Ingeniería, Ciencias de la Salud, Humanidades, Teología.

En la presente investigación se diagnostica una Comunicación Organizacional interna deficiente entre el docente tiempo parcial y colaboradores de la institución: sus pares, jefe inmediato y áreas corporativas. El docente tiempo parcial, por sus múltiples ocupaciones y falta de tiempo, no revisa las comunicaciones formales cursadas a través de los medios oficiales que usa la universidad, como el correo corporativo, que es el canal principal de comunicación; está acostumbrado más al uso del correo personal, lectura de mensajes por whatsapp, teléfono personal, bajo un canal informal, a lo cual presta mayor atención.

Esto trae como consecuencia, tener a un colaborador que desconoce algunas comunicaciones académicas y administrativas de la institución y que es muy posible influyan en el desempeño y por ende en su satisfacción laboral, no permitiéndole manejar eficientemente algunos procesos que son de importancia para su interrelación principalmente con los estudiantes los cuales son el principal público objetivo y la razón de ser de la institución.

Por otro lado, se observa un docente tiempo parcial, que se muestra cómodo al desempeñar su trabajo bajo la infraestructura de la universidad, pero a la vez, evidencia un poco de descontento con la política salarial y otras políticas académicas y administrativas, reconoce también que la institución se preocupa por su capacitación profesional y en varias situaciones opina de la falta de convivencia social y de esparcimiento entre los colaboradores, lo que conllevaría a una debilidad en la satisfacción laboral en la Universidad Privada.

La discusión surge, en cuál es el la relación de la comunicación organizacional con la satisfacción laboral. Para ello se inició la investigación con la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los docentes a tiempo parcial de una universidad privada en el 2019?, se analizó y revisó las diferentes fuentes de información secundarias, para poder determinar la presencia de distintas experiencias desarrolladas, que tienen coherencia con la hipótesis y objetivos a desarrollar en la presente investigación.

Por lo expuesto, la presente investigación busca fortalecer los procesos de Comunicación Organizacional en esta Universidad Privada, para así mejorar la Satisfacción Laboral de los docentes a tiempo parcial.

**Robbins (2010)**, sostiene que la gestión del Talento Humano es importante por tres razones. Primero, puede ser una fuente importante de ventajas competitivas. Segundo, es una parte importante de estrategias organizacionales. Por último, se ha descubierto que la forma en que las organizaciones tratan a sus empleados afecta significativamente al desempeño organizacional. En la última década, las organizaciones en nuestro país, han puesto un énfasis especial en la gestión del Talento Humano, tomando en consideración que la única diferenciación entre ellas, son precisamente las personas que las componen, a partir de ello, la búsqueda y selección de los trabajadores talentosos pasan a ser un reto, pero el verdadero desafío surge, en cómo retener al talento dentro de la organización.

Es ahí donde se hace importante, reconocer la satisfacción en la organización como un factor determinante para muchos colaboradores, que hace que ellos deseen o no permanecer en las instituciones. Para ello, se debe proponer políticas que contribuyan a equilibrar y balancear una satisfacción laboral adecuada, a través de variables como la comunicación organizacional.

### **Antecedentes de la Investigación**

Citaré algunos antecedentes de investigación relacionados al estudio de las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción laboral, realizadas a nivel nacional e internacional, en instituciones de nivel superior universitario. Estos antecedentes apoyarán al diseño y aplicación de la metodología de investigación y al logro de los objetivos propuestos.

**Marquina (2013)**, en su tesis “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en empleados de una Universidad Privada de Lima, 2011”, obtuvo como resultados que existe Insatisfacción laboral en un 51.3% de empleados, siendo las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las cuales los empleados se sienten más insatisfechos; sin embargo y pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la Institución y le brindan su lealtad.

**Reyes, Ayarza (2018)**, en su tesis “La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de Industrias San Miguel en el 2017”, buscó identificar la relación de la comunicación formal e informal aplicada por el área de comunicaciones. En los hallazgos se pudo identificar que la comunicación organizacional si tiene una influencia en el clima organizacional. Asimismo, se determinó la efectividad de los canales de comunicación utilizados y su relación con la credibilidad y orgullo como clúster del clima organizacional.

**Suárez (2014)**, en su tesis “Determinación de la Relación entre la Comunicación y el Liderazgo en la aceptación del Cambio Organizacional en un ambiente universitario en la ciudad de Bogotá”, no encontró una relación significativa entre las habilidades de liderazgo de los participantes y el cambio organizacional. En la relación del cambio organizacional con la comunicación se observó una correlación positiva con las variables de comunicación, especialmente en el trabajo en equipo, el intercambio de información y la comunicación entre pares.

**Alfaro (2015)**, en su tesis “Satisfacción laboral de los docente en la Universidad Científica del Sur, Villa El Salvador, 2015”, su resultado más importante encontrado fue que 49% de los docentes se encuentra moderadamente satisfecho, el 23% insatisfecho y sólo el 27% satisfecho. Si consideramos esto como una tendencia negativa, se puede afirmar que en la Universidad Científica del Sur, más del 70% de los docentes presentan algún nivel de insatisfacción extrínseca.

**Regalado (2016)**, “Presión Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes de una Universidad Privada de Trujillo”, teniendo como indicadores de Satisfacción Laboral Condiciones física y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad; obtuvo como resultados que existen correlaciones negativas altamente significativas entre los indicadores y las variables mismas.

**Castillo (2016)**, en su tesis titulada: “Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima”, buscó analizar, describir y explicar los problemas que ocurren al interactuar ambas variables; por ello, determinó que la Comunicación Organizacional sí se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la empresa Sour Comunicaciones S.A.C., ya que se encontró una correlación de Rho de Spearman 0.747.

Además, podemos señalar que las dimensiones de Comunicación Organizacional establecidas en la investigación fueron la coordinación, información, contribución y confianza; y en la segunda variable Satisfacción Laboral; actitud, motivación y sentimientos, lo que contribuyó para señalar los resultados y llegar a la conclusión que para los trabajadores es importante tener una buena comunicación para poder desempeñar sus labores eficientemente y no afectar la satisfacción de la organización.

**Aparicio (2017)**, en su tesis: “Comunicación Organizacional Interna y Satisfacción Laboral en el Personal del Hospital Corazón de Jesús Ciudad de El Alto, gestión 2015”, determinó la relación entre la Comunicación Organizacional interna y la Satisfacción Laboral del personal médico, administrativo y de servicios del Hospital Corazón de Jesús en Ciudad de el Alto, donde se concluyó que no existe relación entre la Comunicación Organizacional interna y la Satisfacción Laboral, ya que la mayoría del personal muestra una comunicación organizacional interna deficiente con una satisfacción laboral indiferente, es decir, no se encuentran satisfechos ni insatisfechos en su entorno laboral. Esto significa que los trabajadores del Hospital, no perciben que exista un ambiente óptimo en la institución que pueda satisfacer las expectativas de los trabajadores.

**Aroni (2019)**, en su tesis titulada: “Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en Operarios de una empresa privada de limpieza”, estudió la relación entre la Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en operarios de limpieza en Lima Metropolitana, por lo cual se obtuvo que el resultado del análisis correlacional fue 0.493 (positivo), lo cual indica que los colaboradores muestran un patrón positivo en las formas de Comunicación Organizacional, el cual destaca el nivel de interacción en la organización y el agrado que sienten dentro de su lugar de trabajo; ya que se enfoca más en la actitud y el nivel de satisfacción que mantienen los colaboradores sobre el trabajo.

## **Definiciones Conceptuales**

### **Comunicación Organizacional**

La comunicación es la parte central de las empresas, ya que a través de ella existe una mejor relación entre los colaboradores, lo que hace un reflejo hacia sus clientes y público externo, creando prestigio y buena imagen. Crear una buena comunicación dentro de la organización, permitirá optimizar sus metas en un futuro, solucionar problemas o dificultades existentes, mejorar sus procesos y en último lugar pero no menos importante, conocerse uno a otro para saber sus debilidades y fortalezas que puedan presentar.

**Castro (2012)**, sostiene que la Comunicación Organizacional tiene como característica ser un factor fundamental en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo.

**Castro y Rebeil (2006)**, manifiestan que la comunicación se ha convertido en uno de los ejes centrales de las empresas, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia los públicos externos.

### **Comunicación Interna**

**Andrade (2010)**, menciona que la Comunicación Organizacional Interna es un eje fundamental de las empresas y tiene como principal objetivo contribuir al logro de los resultados organizacionales, fortalecer la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información relevante, suficiente y oportuna, reforzando su integración, y generando en ellos una imagen favorable de la organización y de sus productos y servicios. Además hay que resaltar que la comunicación organizacional interna cuenta con algunos objetivos, funciones y flujos, así como también se clasifica en algunos tipos y cuenta con una serie de elementos que la conforman.

**Chiang (2012)**, considera que el objeto de la comunicación interna de las empresas es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes. La comunicación interna en la empresa constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial.

Cuando la comunicación es eficiente, se desarrolla un mejor desempeño y satisfacción dentro de la organización, además, los colaboradores se sienten más comprometidos con su trabajo; en caso contrario la organización se vería afectada, donde sus funciones y procesos se volverían deficientes.

**Diez (2010)**, menciona, que la Comunicación Organizacional Interna es un puntal fundamental para el desarrollo de las actividades de las empresas y sus principales funciones y objetivos son:

- ✓ Favorece o promueve las relaciones eficientes entre las personas.
- ✓ Constituye un medio de cohesión interna.
- ✓ Coordina adecuada responsablemente los recursos disponibles.
- ✓ Orienta a las personas hacia el logro de una misión compartida.
- ✓ Integra la convivencia entre lo formal y lo informal.
- ✓ Establece una relación abierta con el entorno.

## Tipos de Comunicación Interna

**EHB (2010)**, menciona que la comunicación se puede clasificar en distintas tipologías dependiendo del canal utilizado y el grado de interacción entre emisor y receptor.

En función del canal utilizado:

- ✓ **Escrita;** La que se realiza mediante la palabra escrita en un soporte, utilizando grafías, letras.
- ✓ **Oral;** La que se realiza mediante la palabra hablada, utilizando sonidos.
- ✓ **No verbal;** Compuesta principalmente por expresiones faciales y gestos corporales.

En función del grado de interacción:

- ✓ **Directa;** Es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor en forma personal, cara a cara.
- ✓ **Indirecta;** Es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. Puede ser personal (hablar por teléfono, enviar un correo electrónico) o bien colectiva (periódicos, radio, libros).

Por otro lado, según (**ETCHEGARAY, 2010**) existen dos tipos de comunicación interna: comunicación formal e informal:

### **Comunicación Formal**

Forma de comunicación que expresa establece la organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., y que generan todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todas los miembros de la empresa.

### **Comunicación Informal**

La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización.

### **Comunicación Externa**

**Morales (2009)**, sostiene que la comunicación externa es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos de la empresa, así como también ayuda a proyectar una imagen favorable de la compañía, de las actividades, productos y servicios brindados por ellos.

**López (2008)**, menciona que la comunicación externa está dividida principalmente en dos categorías: comunicación comercial y comunicación pública. La comunicación comercial comprende las relaciones comunicativas que se deben establecer con el cliente, los proveedores, los competidores y los medios de comunicación.

**Vásquez (2003)**, Finalmente, la comunicación externa es positiva y logra transmitir una buena imagen de la empresa, que logre decir que es una organización sólida e importante, a partir de ello, los mismos empleados sentirán más orgullo y privilegio de laborar en ella y ayudarán a que la comunicación externa siga proyectando una excelente imagen ya que ellos mismos serán los encargados de expandirla.

Los canales de comunicación formal son los que fluyen dentro de la cadena de mando o responsabilidad definida por la organización. Existen tres tipos de canales formales: las comunicaciones descendentes, las ascendentes y las horizontales.

### **Comunicación Descendente**

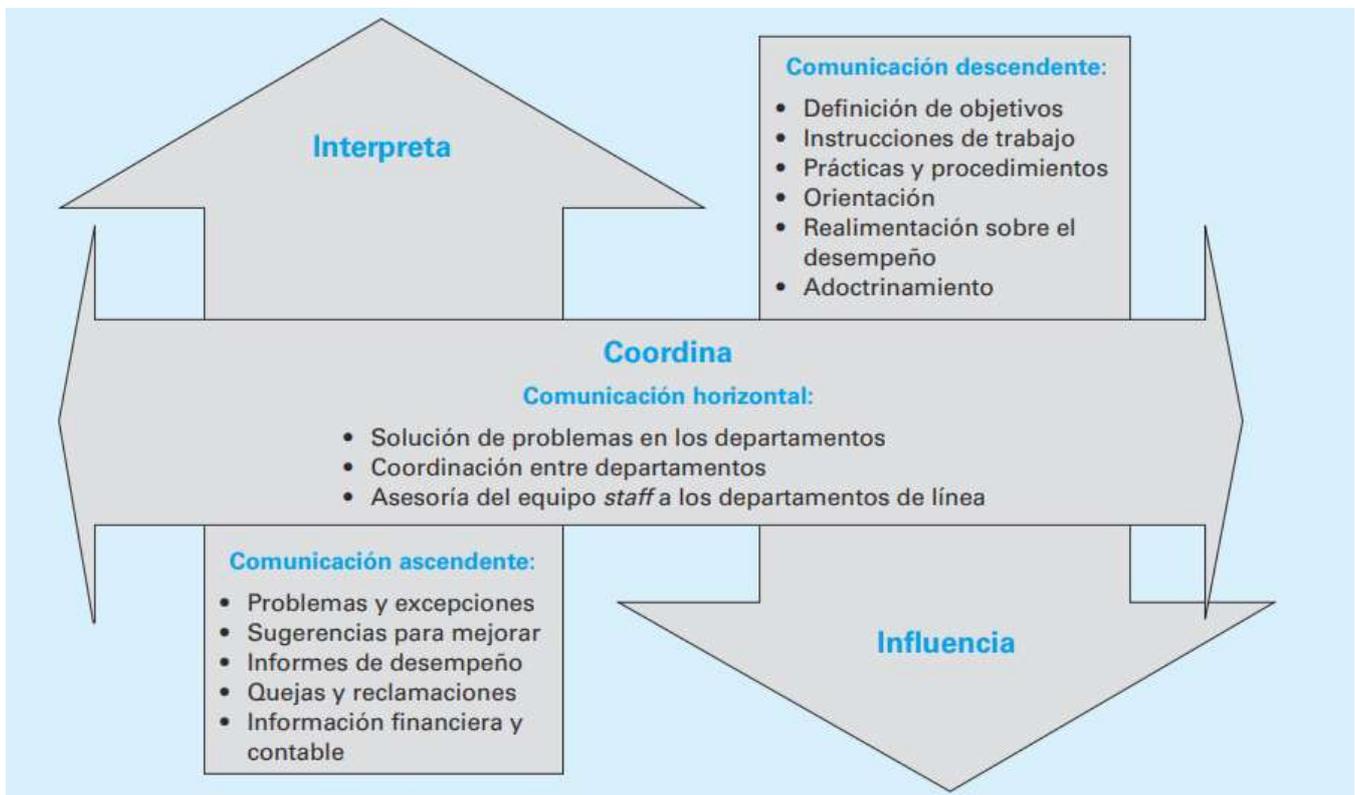
**Robbins (2013)**, este tipo de comunicación es utilizado por los líderes y gerentes de grupos para asignar metas, dar instrucciones sobre el trabajo, explicar las políticas y procedimientos, señalar los problemas que necesitan atención y brindar retroalimentación del desempeño. Una de las principales funciones de la comunicación descendente es la de comunicar la cultura organizacional y las directrices de cómo cumplirla.

### **Comunicación Ascendente**

**Robbins (2013)**, la comunicación ascendente es utilizada para brindar retroalimentación a los jefes, informarles sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales; permite que los gerentes conozcan los sentimientos de los empleados hacia su puesto de trabajo, hacia sus colegas y hacia la organización en general.

## Comunicación Horizontal

**Robbins (2013)**, cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo del mismo nivel o entre cualquier personal equivalente horizontalmente, se le denomina comunicación horizontal. Este tipo de comunicación sirve para ahorrar tiempo y facilitar la coordinación.



**Cuadro 1.** Chiavenatto (2009), Comunicaciones Organizacionales, pág. 342.

## **El Proceso de la Comunicación**

**Robbins (2009)**, afirma que la comunicación se compone por ocho partes clave : el emisor; el cual inicia el mensaje al codificar un pensamiento, el mensaje; el cual es el producto físico real desde la codificación del emisor, el canal; el cual es el medio donde viaja el mensaje, éste es seleccionado por el emisor que debe determinar si utiliza un canal formal este se da en caso los establezca la organización y transmitan mensajes que se relacionan con actividades profesionales de los miembros e informal, los cuales vendrían a ser los personales o sociales.

La variable “Comunicación Organizacional”, para uso en este trabajo, será definida operacionalmente, como los resultados obtenidos en el cuestionario realizado por Reyes y Ayarza (2018), los cuales utilizaron tres dimensiones:

### **Comunicación Interna**

**Manrique (2016)**, menciona que la comunicación interna es uno de los procesos más importantes de la organización, pero a su vez es uno de los más subestimados. No existe organización que pueda operar de manera eficiente, sin un adecuado proceso de comunicación interna, debido a que este tipo de comunicación permite alinear procesos de gestión y establecer cultura corporativa que la organización. La comunicación interna es transversal, a toda la organización y a cada persona.

### **Canal Informal**

**Vásquez (2010)**, menciona que este tipo de canal de comunicación se caracteriza por no estar planificados y surgen de manera natural, cuando se realizan interacciones sociales, entre los integrantes de una organización. En este tipo de comunicación fluyen los contenidos informales, porque utiliza canales no oficiales como reuniones realizados en los pasillos.

### **Canal Formal**

**Vásquez (2010)**, este tipo de canal de comunicación formal está constituida de manera estructurada, planificada y establecida por la organización. Sus contenidos comprenden aspectos laborales y usualmente se usa la escritura como en los comunicados y los memorandos.

### **Satisfacción Laboral**

**Blum y Naylor (1988)**, definen a la satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y los factores concretos (compañía, supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, etc.) que determinan la conducta de satisfacción o insatisfacción en el empleado.

**Landy y Conte (2005)**, indican que satisfacción laboral es una actitud positiva, estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Por otro lado, para Herzberg, citado por Landy y Conte (2005), afirma que la satisfacción es el resultado de las características intrínsecas del puesto de trabajo, determinando con ello que dichos factores satisfacen las necesidades de motivación.

**Chiavenato (2009)**, sostiene que las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. La satisfacción laboral en el trabajo tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo y se refiere a cómo se siente la persona dentro de la organización. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso.

## Elementos de Satisfacción Laboral

**Newstron (2011)**, sostiene que la satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo; estos sentimientos concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado. El mismo empleado puede tener una actitud mental de respuesta hacia su trabajo cuando establece el objetivo intelectual (creencia) “mi trabajo es muy complejo”. En otra ocasión, el empleado puede revelar sus intenciones de conducta a un compañero; en consecuencia, las actitudes consisten en sentimientos, pensamientos e intenciones de conducta.

## Teorías de Satisfacción Laboral

Las Teorías de Satisfacción Laboral son diversas, por ello siempre ha existido un gran interés por estudiarlas, a continuación detallaré los tres modelos más importantes Maslow, Hezberg y Alderfer:

### Teoría de las Necesidades – A. Maslow (1954)

**Castañeda (2009)**, Maslow, manifiesta que las necesidades humanas están organizadas y propuestas en cinco niveles que se aplican a todos los individuos (estructura jerárquica conocida como la pirámide de Maslow); las cuales son:

- ✓ **Fisiológicas;** Referidas con la supervivencia propias.
- ✓ **De seguridad;** Referida a la protección contra amenazas y la búsqueda de estabilidad en la vida y en el trabajo.
- ✓ **Sociales;** Necesidad de amistad, afecto, aceptación e interacción con otras personas.

- ✓ **De estima;** Necesidad de reconocimientos propios, como logros, autonomía y competencia; y externo, como prestigio, estatus y aprecio.
- ✓ **De autorrealización;** Necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo.

### **Interpretación de la jerarquía de necesidades**

**Newstrom (2011)**, en esencia, el modelo de jerarquía de necesidades de Maslow sostiene que las personas tienen necesidades que desean satisfacer. Sin embargo, una vez satisfechas, no son tan motivadoras como las que no lo están. Los empleados se motivan con mayor entusiasmo por lo que buscan en el presente, que por recibir más de lo que ya tienen. Una necesidad plenamente satisfecha no es un fuerte motivador.

### **Teoría Bifactorial de Herzberg (1987)**

**Herzberg (1987)**, sostiene que el comportamiento de las personas en el trabajo está determinado por factores de higiene o mantenimiento, denominados como extrínsecos y factores motivacionales denominados intrínsecos.

**Newstrom (2011)**, este investigador solicitó a los participantes de su estudio que pensarán en una época en que se sintieron mal; también, pidió que describieran las condiciones que les generaron estos sentimientos. Así descubrió que los empleados señalaban diferentes tipos de condiciones que les producían sentimientos de bienestar y malestar. En otras palabras, si un sentimiento de logro los hacía sentirse bien, su carencia rara vez se interpretaba como causa de un sentimiento desagradable.

### **Factores Extrínsecos**

**Newstrom (2011)**, referido a gratificaciones externas que ocurren fuera de la naturaleza del trabajo, sin una satisfacción directa en el momento en que se realizan las labores. Ejemplos de ellos son los planes de jubilación, seguros de salud y vacaciones.

### **Factores Intrínsecos**

**Newstrom (2011)**, Gratificaciones internas que una persona siente cuando realiza un trabajo, de manera que hay una conexión directa y a menudo inmediata entre el trabajo y las recompensas.

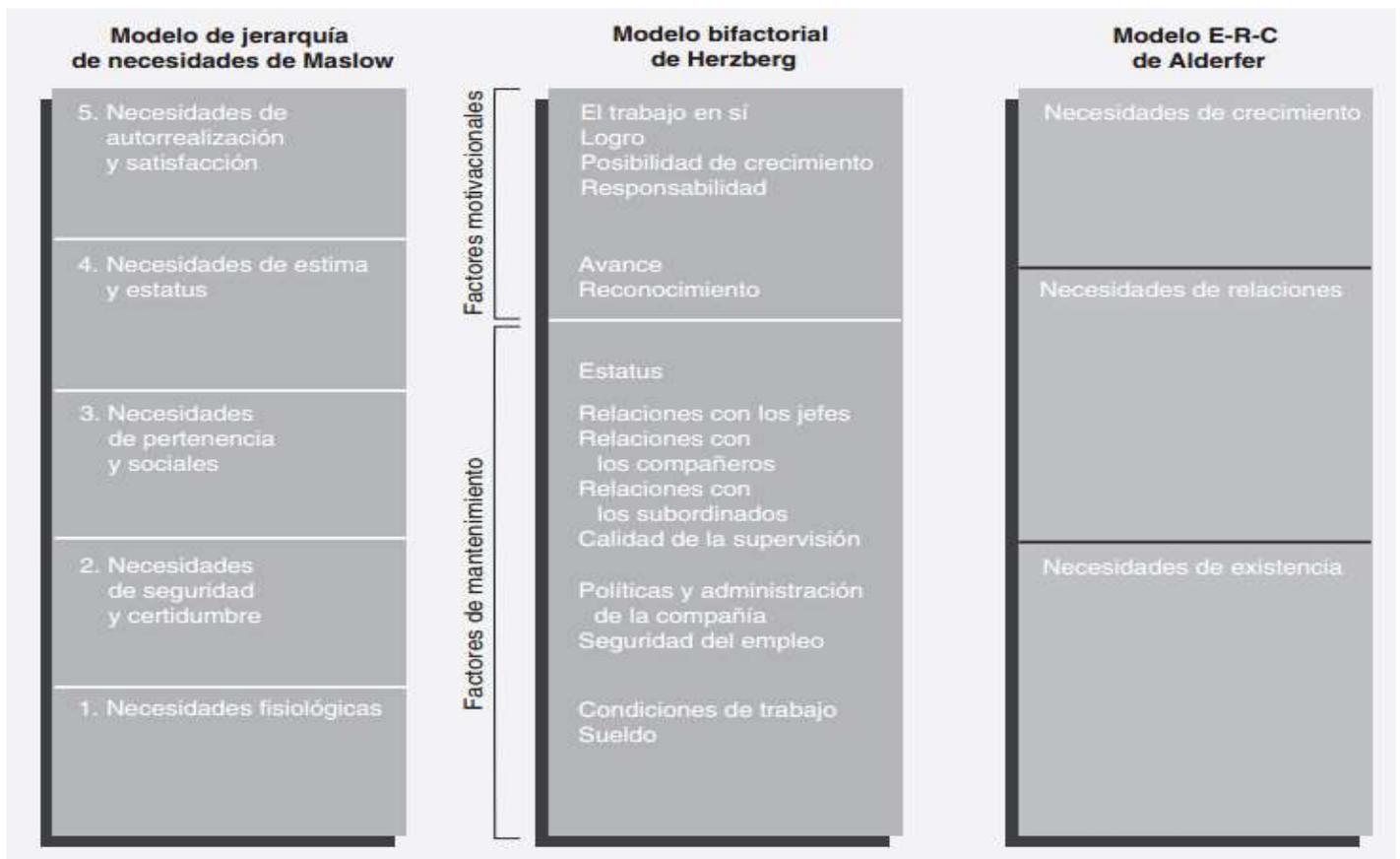
### **Teoría E-R-C de Alderfer (1972)**

Este autor afirma que, al principio, los colaboradores se preocupan por satisfacer sus **necesidades de existencia**, que combinan factores fisiológicos y de seguridad. El sueldo, las condiciones físicas de trabajo, la seguridad del empleo y las prestaciones son elementos que cubren estas necesidades. Las **necesidades de relación**, en el siguiente nivel, se refieren a la comprensión y aceptación por parte de las personas ubicadas arriba, abajo y alrededor del empleado en el trabajo y otros ámbitos.

**Newstrom (2011)**, las necesidades de crecimiento pertenecen a la tercera categoría, y se refieren al deseo tanto de autoestima como de autorrealización.

**Amseian (2018)**, menciona que podemos utilizar la teoría ERC para comprender nuestras propias motivaciones, las familiares, amigos o las de miembros de nuestra organización. Cuando hablemos con un componente de nuestro equipo de trabajo sobre cualquier situación relacionada con su vida personal o profesional, sobre sus aspiraciones y sus temores.

El trabajo de Clayton Alderfer puede ayudar a comprender mejor el comportamiento. Sin embargo, hay que tener en cuenta que para que esas conversaciones sean provechosas, debe existir una comunicación eficaz.



**Cuadro 2.** Comparación de los Modelos de Maslow, Herzberg y Alderfer.

## **Tipos de Satisfacción Laboral**

La tipología de la satisfacción laboral es variada, pero en esta ocasión tomaremos el aporte teórico de **Landy y Conte (2005)**, quienes nos describen diferentes cuatro tipos, citados a continuación:

### **Satisfacción Laboral Progresiva**

Se refiere a que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración.

### **Satisfacción Laboral Estable**

Se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener su nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción, incrementándose su nivel de aspiración en otras áreas de la vida, lo cual puede deberse a que hay pocos incentivos laborales.

### **Satisfacción Laboral Conformista**

Es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer laboral y personalmente.

## **Importancia de Satisfacción Laboral**

Es fundamental la satisfacción laboral dentro de una empresa, ya que beneficia al trabajador y a la organización; considerando la maduración de su cultura organizacional.

**Robbins (2004)** menciona tres razones por las que esta variable es importante:

- ✓ Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- ✓ Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- ✓ La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

### **Dimensiones de Satisfacción Laboral**

**Hackman y Oldhman (1975) citado en Torres (2001);** identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican de manera detallada, para un preciso entendimiento y la importancia relevante de las mismas. Estas son:

**Variedad de Habilidades;** Es el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

**Identidad de la Tarea;** el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

**Significación de la Tarea;** el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

**Autonomía;** el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

**Retroalimentación del Puesto;** el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

### **Factores de la Satisfacción Laboral**

**Palma (1999)**, desarrolla 7 dimensiones, las cuales muestran el nivel de satisfacción. La satisfacción laboral surge a raíz del ambiente laboral donde están los colaboradores y sobre los cuales los distintos aspectos de la organización influyen en el estado de ánimo del trabajador, en su bienestar tanto físico como psicológico, lo cual hace que tengas una percepción positiva o negativa en cuanto al ambiente en el que están laborando.

Estas dimensiones son:

- ✓ Condiciones físicas y/o materiales
- ✓ Beneficios laborales y/o remunerativos
- ✓ Políticas administrativas
- ✓ Relaciones Sociales
- ✓ Desarrollo Personal
- ✓ Desempeño de tareas
- ✓ Relación con la autoridad

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral de los docentes a tiempo parcial de una universidad privada en el 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

- ✓ Determinar la relación de la Comunicación Organizacional con la Satisfacción Laboral de los docentes a tiempo parcial de una Universidad Privada en el 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- ✓ Medir el nivel de Comunicación Organizacional de los docentes a tiempo parcial de la Universidad Privada en el 2019.
- ✓ Medir el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes a tiempo parcial de la Universidad Privada en el 2019.
- ✓ Relacionar los niveles de Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral de los docentes a tiempo parcial de una Universidad Privada en el 2019.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

La Comunicación Organizacional se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral de los docentes a tiempo parcial de una Universidad Privada en el 2019.

### **1.4.2. Hipótesis Nula**

La Comunicación Organizacional no se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral de los docentes a tiempo parcial de una Universidad Privada en el 2019.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Diseño de Investigación

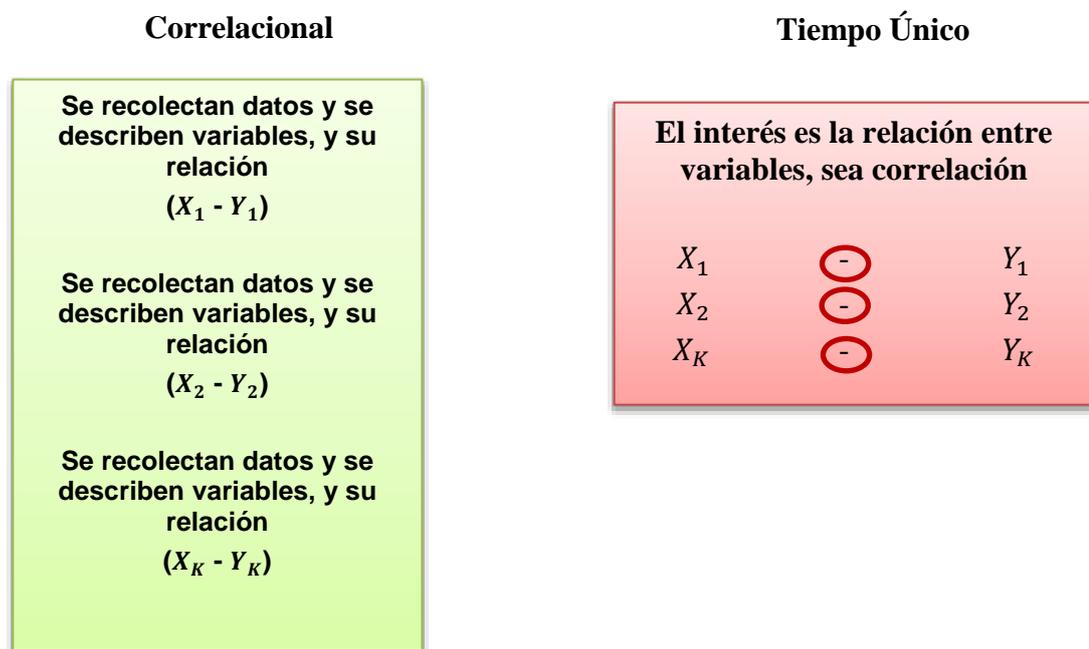
En el presente estudio se ha realizado un proceso de investigación cuantitativa, sustentado en un diseño no experimental, transeccional, correlacional.

En el tipo de estudio no experimental, la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, trata de estudios en los que no varían las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables; es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. La investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como los cuestionarios de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc. **(Sampieri, 2014)**.

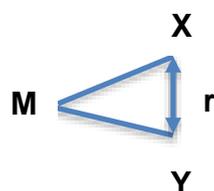
En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza; en la indagación las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos **(Sampieri, 2014)**.

Por otro lado, en un diseño transeccional o transversal, se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir variables en un grupo de casos (muestra o población), o determinar cuál es el nivel de modalidad de las variables en un momento dado; así como evaluar una situación o contexto en un punto del tiempo y analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo determinado **(Sampieri, 2014)**.

Así también definimos que la investigación es de diseño transeccional-correlacional; el cual describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa – efecto (Sampieri, 2014). Se representa del siguiente modo:



En la presente investigación, el diagrama o esquema es el siguiente:



**LEYENDA**

- M:** Muestra, docentes a tiempo parcial de Universidad privada.
- X:** Comunicación organizacional en institución.
- Y:** Satisfacción laboral de docentes a tiempo parcial.
- r:** Relación entre las variables

Donde se analizará la asociación entre las variables Comunicación Organizacional (X) y Satisfacción Laboral (Y) de los docentes a tiempo parcial.

## 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

**Población;** constituida por una población de 150 docentes de tiempo parcial de la Universidad Privada en investigación, distribuidos en los programas de Pre – grado tradicional y Pre – grado adulto trabajador, Trujillo 2019.

**Muestra;** constituida por 45 docentes de tiempo parcial de la Universidad Privada de ambos programas indicados, Trujillo 2019.

### Proceso de Muestreo

#### *Tamaño de la Muestra*

$$\text{Fórmula: } n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = 150 (1.90^2) (0.5) (0.5) / 149 (0.13^2) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)$$

$$n = 42 \longrightarrow \text{45}$$

#### *Dónde:*

**n** = tamaño de la muestra

**N** = Población o universo (**150**)

**Z** = nivel de confianza (**1.96**)

**p** = probabilidad a favor (**0.5**)

**q** = probabilidad en contra (**0.5**)

**e** = error muestral (**13%**)

### 2.3. Variables de Investigación y dimensiones

En el siguiente cuadro se presentan las variables usadas en la investigación, con sus respectivas dimensiones que las operacionalizan.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	DIMENSIONES
V1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	<p>D1: Comunicación Interna</p> <p>D2: Canal Informal</p> <p>D3: Canal Formal</p>
V2: SATISFACCIÓN LABORAL	<p>D1: Condiciones físicas y/o materiales</p> <p>D2: Beneficios laborales y/o remunerativos</p> <p>D3: Políticas administrativas</p> <p>D4: Relaciones Sociales</p> <p>D5: Desarrollo Personal</p> <p>D6: Desempeño de tareas</p> <p>D7: Relación con la autoridad</p>

*Cuadro 3.* Variables de Investigación y sus dimensiones

#### **Comunicación Organizacional.**

**Chiavenato (2009)**, define a la comunicación organizacional como el proceso mediante el cual las personas intercambian información en la organización. Algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la informal; otras bajan o suben a lo largo de niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral u horizontal. En la actualidad, la informática ha intensificado la comunicación en todas las direcciones.

La variable “Comunicación Organizacional”, para uso en este trabajo, será definida operacionalmente, como los resultados obtenidos en la encuesta realizada por Reyes y Ayarza (2018), los cuales utilizaron tres dimensiones:

### **Comunicación Interna**

**Ruiz (2010)**, la Comunicación Interna como antes ya lo mencionamos, es el intercambio planificado de mensajes dentro del seno de una empresa. El objetivo principal, consiste en establecer un conjunto de procesos de transmisión de información, que permitan conseguir los objetivos de la empresa y de las personas.

### **Canal Informal**

**Robbins (2013)**, el Canal Informal surge como respuesta a las decisiones individuales y se crea de manera espontánea; son más efímeros y están limitados a ciertos destinatarios.

### **Canal Formal**

**Robbins (2013)**, este tipo de canal es establecido por la organización y transmiten mensajes que se relacionan con las actividades profesionales de los miembros. Por tradición, siguen la cadena de autoridad en la organización.

### **Satisfacción Laboral.**

**Robbins (2013)**, sostiene que la Satisfacción Laboral es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

La variable “Satisfacción Laboral”, para uso en este trabajo, será definida operacionalmente, como los resultados obtenidos en la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (1999).

Estas dimensiones son;

- ✓ **Condiciones físicas y/o materiales;** son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. (Las paredes, el ambiente de trabajo de los colaboradores).
- ✓ **Beneficios laborales y/o remunerativos;** es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- ✓ **Políticas administrativas;** es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- ✓ **Relaciones sociales;** es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- ✓ **Desarrollo personal;** es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- ✓ **Desempeño de tareas;** es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- ✓ **Relación con la autoridad;** es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## 2.4. Comprobación de la Hipótesis a través del Coeficiente de Correlación Pearson

Para comprobar la hipótesis de la investigación se utiliza el estadígrafo de correlación entre variables, denominado Coeficiente de Correlación Pearson.

**Triola (2000)**, sostiene que el coeficiente de correlación lineal  $r$  mide la fuerza de la relación lineal entre los valores  $x$  y  $y$  apareados de una muestra. Su valor se calcula usando la fórmula que aparece en seguida.

El coeficiente de correlación lineal también se conoce como **coeficiente de correlación de momento producto de Pearson en honor de Karl Pearson (1857-1936)**, quien lo dedujo originalmente.

$$\text{Fórmula: } r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Triola (2000), menciona que  $r$  se calcula usando datos de muestra, es una estadística de muestra que sirve para medir la fuerza de la correlación lineal entre  $x$  y  $y$ . Si tuviéramos todos los pares de valores  $x$  y  $y$  de la población, el resultado de la fórmula, sería un parámetro de población y lo representaríamos con  $\rho$  (*letra griega rho*).

### Interpretación de coeficiente de correlación Pearson

La interpretación de los valores de  $r$ , siempre deben quedar entre -1 y +1; si  $r$  es cercano a 0, concluimos que no existe una correlación lineal significativa entre  $x$  y  $y$ , pero si  $r$  está cerca de -1 o +1, concluimos que existe una correlación lineal significativa entre  $x$  y  $y$ .

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

En la presente investigación se utilizará como instrumento un cuestionario, el cual es uno de los más utilizados para recolectar datos; consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir; por otro lado, como técnica definimos la encuesta. Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo; ya sea para calificar el desempeño de la organización, conocer las necesidades de los colaboradores y evaluar factores de satisfacción laboral (**Sampieri, 2014**).

### **Estructura de encuesta aplicada**

El contenido de la encuesta ha sido elaborado en función de las dimensiones de las variables y se detalla en el Anexo 1.

Se estructuró una sola encuesta en dos partes, donde la primera parte fue dirigida a la variable Comunicación Organizacional, con 9 ítems, divididas en 3 dimensiones, las cuales son: Comunicación Interna; con 2 ítems, Canal Informal; con 5 ítems y Canal Formal; con 2 ítems y la segunda parte dirigida a la variable Satisfacción Laboral, con 36 ítems, divididas en 7 dimensiones, las cuales son: Condiciones Físicas y/o materiales; con 5 ítems, Beneficios Laborales y/o Remunerativos; con 4 ítems, Políticas Administrativas; con 5 ítems, Relaciones Sociales; con 4 ítems, Desarrollo Personal; con 6 ítems, Desempeño de Tareas; con 6 ítems y Relación con la autoridad; con 6 ítems.

<b>VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (9 ítems)</b>		
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CÓDIGO DE ITEM</b>	<b>TOTAL DE ITEMS</b>
D1: Comunicación Interna	1,2	2
D2: Canal Informal	3,4,5,6,7	5
D3: Canal Formal	8,9	2

*Cuadro 4.* Dimensiones de la variable Comunicación Organizacional.

<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL (36 ítems)</b>		
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CÓDIGO DE ITEM</b>	<b>TOTAL DE ITEMS</b>
D1: Condiciones físicas y/o materiales	10,22,30,37,41	5
D2: Beneficios laborales y/o remunerativos	11,16,23,31	4
D3: Políticas administrativas	17,24,26,32,42	5
D4: Relaciones Sociales	12,18,25,33	4
D5: Desarrollo Personal	13,19,27,34,38,43	6
D6: Desempeño de tareas	14,20,28,35,39,44	6
D7: Relación con la autoridad	15,21,29,36,40,45	6

*Cuadro 5.* Dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.

Para dar respuesta a los ítems de la encuesta se presentó cinco opciones de respuesta de acuerdo a la Escala de Likert, donde CA tiene el significado de Completamente de Acuerdo, DA, De acuerdo, LA, Ligeramente de Acuerdo, ED, En Desacuerdo y por último CD, Completamente en Desacuerdo.

Escala de Likert	
CA	Completamente de Acuerdo
DA	De Acuerdo
LA	Ligeramente de Acuerdo
ED	En Desacuerdo
CD	Completamente en Desacuerdo

**Cuadro 6.** Opciones de Respuesta de acuerdo a la Escala de Likert

Los resultados obtenidos en las encuestas, fueron procesados y analizados usando las metodologías de la estadísticas descriptiva e inferencial. Se emitirán conclusiones en función de los objetivos de investigación y variables propuestas.

**Tabla 1**

*Niveles y Rangos de Distribución de la Variable Comunicación Organizacional y sus dimensiones*

Niveles	Variable 1: Comunicación Organizacional	Dimensión 1: Comunicación Interna(2pg)	Dimensión 2: Comunicación Informal(5pg)	Dimensión 3: Comunicación Formal(2pg)
Bajo	[9-20]	[2-4]	[5-11]	[2-4]
Medio	[22-34]	[5-7]	[12-18]	[5-7]
Alto	[35-45]	[8-10]	[19-25]	[8-10]

**Tabla 2**

*Niveles y Rangos de Distribución de la Variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones*

Niveles	Variable 2: Satisfacción Laboral	Dimensión 1:	Dimensión 2:	Dimensión 3:
		Condiciones Físicas y/o Materiales (5pg)	Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4pg)	Políticas Administrativas (5pg)
Bajo	[36-84]	[5-11]	[4-9]	[5-11]
Medio	[85-133]	[12-18]	[10-15]	[12-18]
Alto	[134-180]	[19-25]	[16-20]	[19-25]

Dimensión 4:	Dimensión 5:	Dimensión 6:	Dimensión 7:
Relaciones Sociales (4pg)	Desarrollo Personal (6pg)	Desempeño de Tareas (6pg)	Relación con la autoridad (6pg)
[4-9]	[6-14]	[6-14]	[6-14]
[10-15]	[15-23]	[15-23]	[15-23]
[16-20]	[24-30]	[24-30]	[24-30]

## 2.6. Procedimiento

La encuesta formulada se aplicó a los integrantes de la muestra, colaboradores a tiempo parcial de la Universidad Privada, a través de una entrevista en persona, la cual se realizó un fin de semana laboral, entrando al aula de cada docente, solicitando su apoyo para desarrollar la encuesta, detallando que es anónima; dicha encuesta fue realizada en el campus universitario de la ciudad de Trujillo, La Libertad 2019.

Luego de aplicada la encuesta, se procedió con el procesamiento de la información, para poder dar respuesta a la hipótesis y objetivos de investigación formulados, orientados a la medición de las variables: Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral y su correspondiente correlación existente en los docentes de la universidad privada estudiada.

Primero, se codificó con números del 1 al 5, los criterios de evaluación de la escala de Likert, con el siguiente detalle, 1: Completamente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ligeramente de acuerdo, 4: de acuerdo, 5: completamente de acuerdo.

CRITERIO	CÓDIGO
Completamente en desacuerdo (CD)	1
En desacuerdo (ED)	2
Ligeramente de acuerdo (LA)	3
De acuerdo (DA)	4
Completamente de acuerdo (CA)	5

**Cuadro 7.** Criterios de evaluación según la Escala de Likert.

A continuación, se tabuló la información por cada encuestado y dimensión de las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral.

Se obtuvo una calificación global por cada encuestado y dimensión, con esta información se construyó una tabla de frecuencias, organizando la medición de cada dimensión por intervalos, de acuerdo a los niveles: **bajo, medio y alto.**

Por último se desarrollaron tablas de frecuencia de calificaciones según el nivel de ambas variables y la determinación de correlación Pearson, para comprobar la relación significativa entre las variables de investigación.

### Aspectos Éticos

En la presente investigación se tomará en cuenta las consideraciones éticas pertinentes, tales como confidencialidad, libre participación, anonimato de la información, confiabilidad de la información, derecho de autor y veracidad.

- ✓ **Confidencialidad;** se respeta la identidad de las personas encuestadas, la información obtenida no será revelada ni divulgada.
- ✓ **Libre participación;** se refiere a la participación sin presión alguna de los colaboradores encuestados de la universidad privada, pero si motivándolos sobre la importancia de la investigación.
- ✓ **Anonimidad;** se tendrá en cuenta desde el inicio de la investigación, el instrumento aplicado tiene esta consideración ética.
- ✓ **Confiabilidad de la información externa;** la información consultada es fidedigna, se detalla las fuentes en las referencias bibliográficas.
- ✓ **Derecho de autor;** se respeta la autoría de otras investigaciones y patentes. Se refrenda con las citas bibliográficas registradas.
- ✓ **Veracidad en el registro de la información;** los datos registrados no son falsificados.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos a los 45 colaboradores; se elaboró las tablas de resultados del procesamiento de datos, usando la herramienta informática Excel, se presenta la información organizada en función de los objetivos planteados en la investigación:

- ✓ Medición del Nivel de la variable Comunicación Organizacional – Tabla 3 (**Objetivo Específico 1**).
  
- ✓ Medición del Nivel de la variable Satisfacción Laboral – Tabla 4 (**Objetivo Específico 2**).
  
- ✓ Medición del Nivel de Correlación entre las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral, y sus respectivas dimensiones – Tabla 7 (**Objetivo Específico 3**).

**Medición del Nivel de la variable Comunicación Organizacional (Objetivo Específico 1)**

**Tabla 3**

*Tabla de Frecuencia de Calificaciones según el Nivel de Variable Comunicación Organizacional y sus respectivas dimensiones*

<b>Variable – Comunicación Organizacional</b>								
Niveles	Comunicación Interna		Canal Informal		Canal Formal		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Alto	36	80%	9	20%	45	100%	18	40%
Medio	9	20%	36	80%	0	0%	27	60%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>8.47</b>	<b>Alto</b>	<b>16.27</b>	<b>Medio</b>	<b>8.87</b>	<b>Alto</b>	<b>33.6</b>	<b>Medio</b>

Según la Tabla 3, a través de las encuestas se obtuvo en la Variable Comunicación Organizacional que existe un **Nivel Medio de 33.6**, además, los resultados en sus tres dimensiones de medición fueron: Comunicación Interna (8.47, Nivel Alto), Canal Informal (16.27, Nivel Medio) y Canal Formal (8.87, Nivel Alto); destaca el **Canal Formal (100% de docentes encuestados en el Nivel Alto)** como el medio más usado en el desarrollo de la Comunicación en la Organización.

**Medición del Nivel de la variable Satisfacción Laboral (Objetivo Específico 2)**

**Tabla 4**

*Tabla de Frecuencia de Calificaciones según el Nivel de Variable Satisfacción Laboral y sus respectivas dimensiones*

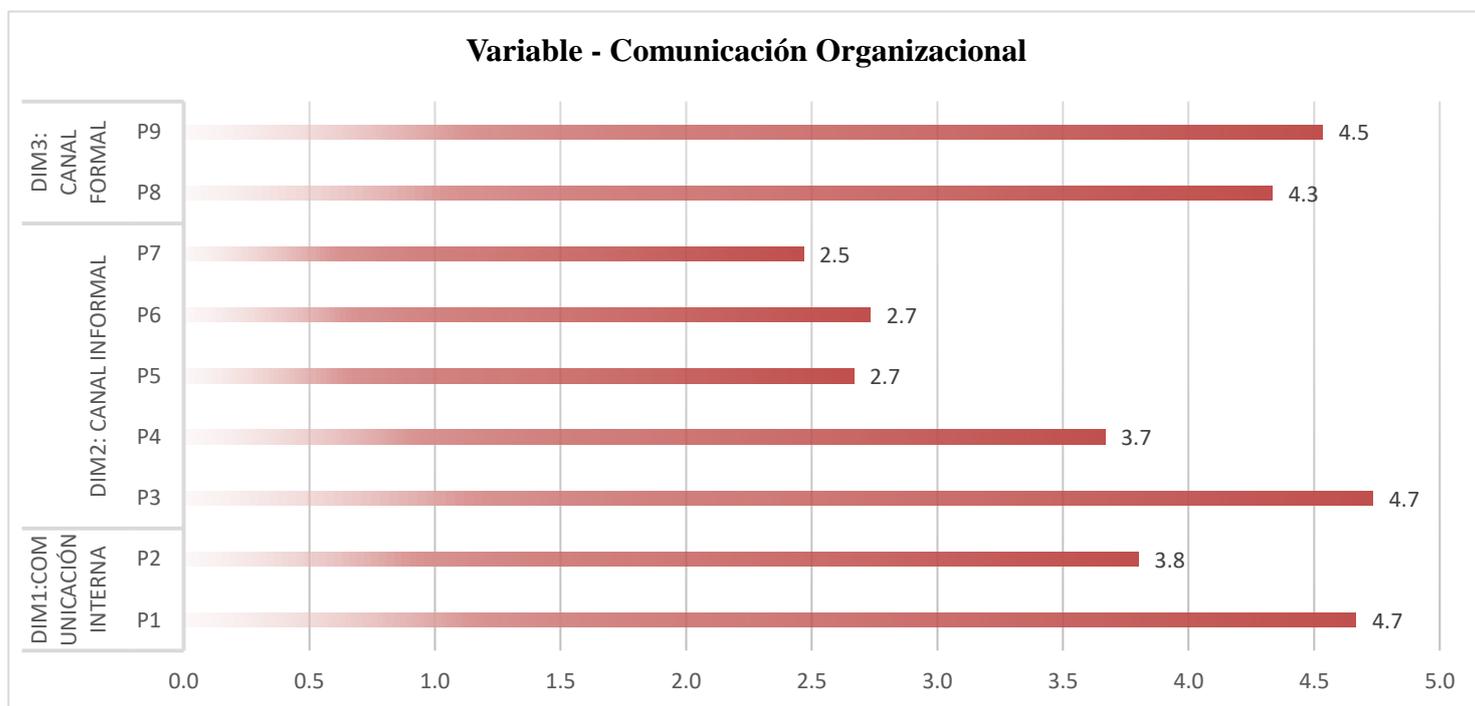
Niveles	Variable - Satisfacción Laboral															
	Condiciones Físicas y/o Materiales		Beneficios Laborales y/o Remunerativos		Políticas Administrativas		Relaciones Sociales		Desarrollo Personal		Desempeño de Tareas		Relación con la Autoridad		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Alto	45	100%	3	7%	3	7%	15	33%	45	100%	0	0%	36	80%	33	73%
Medio	0	0%	42	93%	30	67%	30	67%	0	0%	45	100%	9	20%	12	27%
Bajo	0	0%	0	0%	12	27%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>22</b>	<b>Alto</b>	<b>13.2</b>	<b>Medio</b>	<b>13.73</b>	<b>Medio</b>	<b>14.87</b>	<b>Medio</b>	<b>27.33</b>	<b>Alto</b>	<b>21.47</b>	<b>Medio</b>	<b>24.87</b>	<b>Alto</b>	<b>137.47</b>	<b>Alto</b>

Según la Tabla 4, se evidencia a través de las encuestas que existe un Nivel Alto de Satisfacción Laboral (**137.47**), sustentada en sus siete dimensiones de medición: Condiciones Físicas y/o Materiales (**22, Nivel Alto**), Beneficios Laborales y/o Remunerativos (**13.2, Nivel Medio**), Políticas Administrativas (**13.73, Nivel Medio**), Relaciones Sociales (**14.87, Nivel Medio**), Desarrollo Personal (**27.33, Nivel Alto**), Desempeño de Tareas (**21.47, Nivel Medio**), Relación con la Autoridad (**24.87, Nivel Alto**); destacando que están Completamente de Acuerdo que las Condiciones Físicas y/o Materiales, el Desarrollo Personal y la Relación con la Autoridad son los factores adecuados para fortalecer la Satisfacción Laboral en la Universidad Privada en el 2019.

**Tabla 5**

*Puntaje Promedio de Ítems de Encuesta, variable Comunicación Organizacional*

Variable – Comunicación Organizacional		Promedio	Total Prom	Estatus
<b>DIM 1: Comunicación Interna</b>	P1: Existe una relación positiva entre la comunicación interna y la satisfacción laboral	4.7	8.5	<b>ALTO</b>
	P2: Los empleados de menor nivel puedan proponer cambios en la comunicación organizacional	3.8		
<b>DIM 2: Canal Informal</b>	P3: Tengo una comunicación frecuente con mi jefe	4.7	16.3	<b>MEDIO</b>
	P4: La comunicación informal (boca a boca) es positiva para fortalecer la satisfacción laboral	3.7		
	P5: Las conversaciones informales influyen en la toma de decisiones	2.7		
	P6: Prefiero la información publicada en los murales en lugar de redes sociales y/o correos	2.7		
	P7: La comunicación informal brinda suficiente información	2.5		
<b>DIM 3: Canal Formal</b>	P8: La comunicación formal satisface las necesidades de información	4.3	8.8	<b>ALTO</b>
	P9: La comunicación por medios digitales (correos y redes sociales) son efectivos para transmitir información	4.5		



**Figura 1.** Gráfico de Puntaje Promedio de Ítems – Variable Comunicación Organizacional.

Se observa en la figura 1, que la Variable Comunicación Organizacional muestra que el menor puntaje se encuentra en las conversaciones informales que influyen en la toma de decisiones (ítem 5); las cuales surgen de manera espontánea y distraen a algunos colaboradores, la preferencia de la información publicada en murales en lugar de redes sociales y/o correos (ítem 6); ya que actualmente la tecnología es la nueva tendencia lo que genera mayor atracción y por último, también descartaron la comunicación informal la cual brinda suficiente información (ítem 7); ya que son efímeros y su información es pasajera.

**Tabla 6**

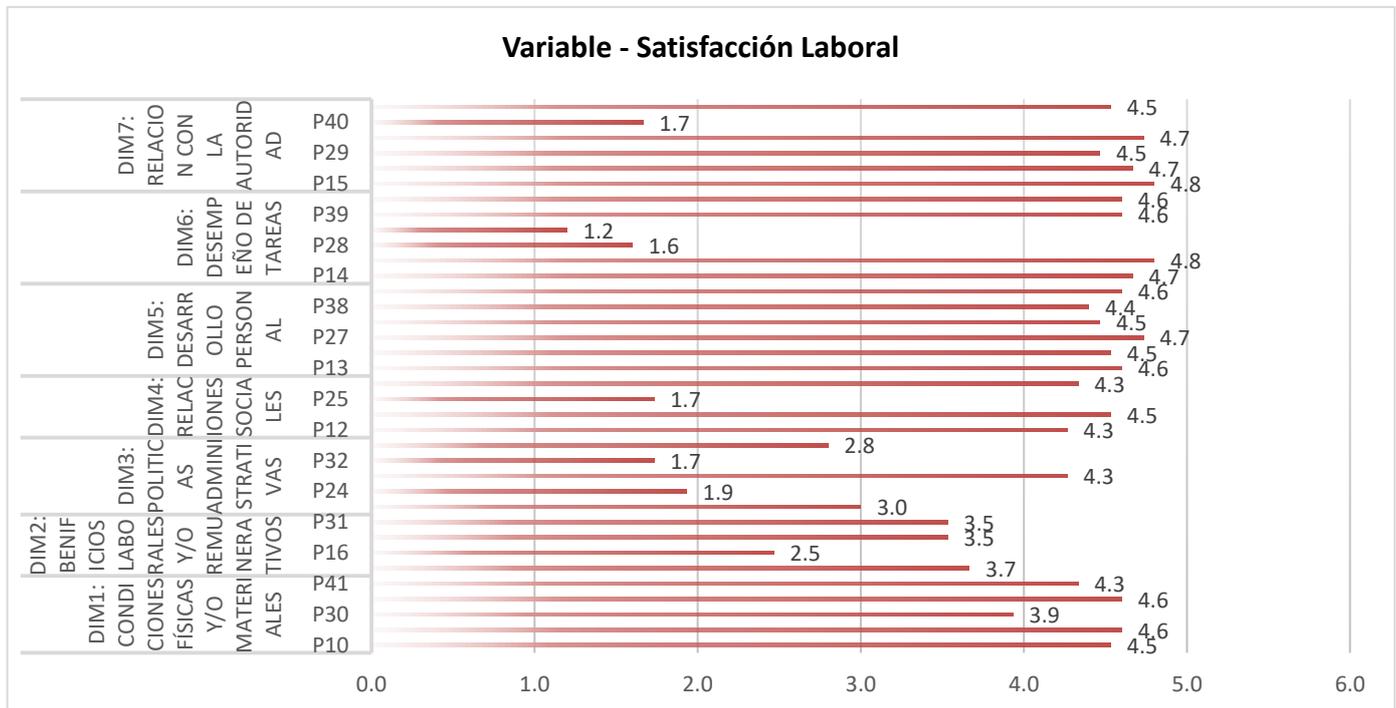
*Puntaje Promedio de Ítems de Encuesta – Variable Satisfacción Laboral*

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL		PROMEDIO	PROMEDIO TOTAL	ESTATUS
<b>DIM 1: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES</b>	P10: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4.5	21.9	ALTO
	P22: El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)	4.6		
	P30: La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	3.9		
	P37: Trabajo cómodamente en el ambiente físico donde me ubico.	4.6		
	P41: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (Muebles/ materiales)	4.3		
<b>DIM 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>	P11: Mi sueldo es muy bajo en relación a la actividad que realizo	3.7	13.2	MEDIO
	P16: Me siento mal con lo que gano	2.5		
	P23: Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	3.5		
	P31: Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	3.5		

<p><b>DIM 3: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b></p>	<p>P17: Siento que doy más de lo que recibo de la Institución</p>	3	13.7	MEDIO
	<p>P24: La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando</p>	1.9		
	<p>P26: Me gusta mi horario.</p>	4.3		
	<p>P32: El horario de trabajo me resulta incómodo.</p>	1.7		
	<p>P42: No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas.</p>	2.8		
<p><b>DIM 4: RELACIONES SOCIALES</b></p>	<p>P12: El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.</p>	4.3	14.8	MEDIO
	<p>P18: Me agrada trabajar con mis compañeros.</p>	4.5		
	<p>P25: Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.</p>	1.7		
	<p>P33: La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</p>	4.3		

DIM 5: DESARROLLO PERSONAL	P13: Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4.6	27.3	ALTO
	P19: Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	4.5		
	P27: Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	4.7		
	P34: Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	4.5		
	P38: Mi trabajo me hace sentir realizado(a) profesionalmente	4.4		
	P43: Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)	4.6		
DIM 6: DESEMPEÑO DE TAREAS	P14: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	4.7	21.5	MEDIO
	P20: Me siento realmente útil con la actividad que realizo	4.8		
	P28: Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1.6		
	P35: Mi trabajo me aburre.	1.2		
	P39: Me gusta el trabajo que realizo.	4.6		
	P44: Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.	4.6		

<p><b>DIM 7: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b></p>	<p><b>P15: Mi jefe es comprensivo</b></p>	<p><b>4.8</b></p>	<p><b>24.9</b></p>	<p><b>ALTO</b></p>
	<p><b>P21: Es grata la disposición de mi jefe(a) cuando le piden alguna consulta sobre mi trabajo.</b></p>	<p><b>4.7</b></p>		
	<p><b>P29: Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.</b></p>	<p><b>4.5</b></p>		
	<p><b>P36: La relación que tengo con mis superiores es cordial.</b></p>	<p><b>4.7</b></p>		
	<p><b>P40: No me siento a gusto con mi jefe(a)</b></p>	<p><b>1.7</b></p>		
	<p><b>P45: Mi jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</b></p>	<p><b>4.5</b></p>		



**Figura 2.** Gráfico de Puntaje Promedio de Ítems – Variable Satisfacción Laboral

Se observa en la figura 2, que la variable Satisfacción Organizacional muestra que el menor puntaje se encuentra en el ítem 35, “mi trabajo me aburre”, el cual indica que es de su agrado su lugar de trabajo; el siguiente ítem 28 con menor puntaje; el cual manifiesta “las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia”; lo cual determinan que es falso ya que son responsables con los quehaceres que les designen; por otro lado tres ítems presentan un mismo puntaje menor el cual indica que el horario les resulta incómodo (ítem 32), lo cual refleja falsedad; al igual que los ítems: “ prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo” y “ no me siento a gusto con mi jefe(a) ; ítems 25 y 40 respectivamente.

Por último los ítems: “me siento mal con lo que gano” y “la sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando”; ítems 16 y 24 respectivamente, los cuales presentan un puntaje medio indicando que no existe un sentimiento negativo respecto a su sueldo y que se sienten a gusto en su lugar de trabajo

**Medición del Nivel de Correlación entre las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral, y sus respectivas dimensiones (Objetivo Específico 3)**

**Tabla 7**  
*Determinación del Coeficiente de Pearson*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>Comunicación Interna</b>	<b>Comunicación Informal</b>	<b>Comunicación Formal</b>	<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>
Condiciones físicas y/o materiales	0.36	0.25	0.41	<b>0.36</b>
Beneficios laborales y/o remunerativos	-0.09	-0.28	0.23	<b>-0.20</b>
Políticas administrativas	-0.12	-0.28	-0.07	<b>-0.25</b>
Relaciones Sociales	0.04	-0.35	0.19	<b>-0.22</b>
Desarrollo Personal	0.23	0.05	<b>0.47</b>	<b>0.18</b>
Desempeño de tareas	-0.12	0.03	0.12	<b>0.00</b>
Relación con la autoridad	0.09	0.33	-0.17	<b>0.25</b>
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	0.12	-0.05	0.28	<b><math>r = 0.04</math></b>

Se evidencia en la Tabla 7, que el dato del parámetro obtenido ( $r = 0.04$ ), es muy cercano a cero (0), por lo tanto se concluye que no existe una correlación lineal significativa entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, es decir, implica la aprobación de la hipótesis nula ( $H0_1$ ); sin embargo, existe una relación moderada entre la Comunicación Formal y el Desarrollo Personal ( $r = 0.47$ ), esta hipótesis indica que la comunicación organizacional se relaciona moderadamente con la satisfacción laboral de los docentes a tiempo parcial de una universidad privada en el 2019.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Se organiza la discusión de los resultados, en función de los objetivos propuestos para esta investigación

#### ✓ Nivel de Relación entre variables Comunicación Organizacional y Satisfacción

##### Laboral:

Al evaluar los resultados de ambos cuestionarios, se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0.04$ , es decir no existe una relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral de los docentes de tiempo parcial en la Universidad Privada en el 2019 (Tabla 7); la explicación de esta falta de relación entre las variables está sustentada en la condición laboral del docente a tiempo parcial, quien tiene una actitud particular; en la mayoría de los casos solo está comprometido con su responsabilidad académica de facilitar sus sesiones de aprendizaje y no le brinda mucha importancia a otro tipo de actividades programadas por la universidad como actividades extracurriculares y capacitaciones; además, está desinformado de las comunicaciones internas y corporativas, por no usar el correo institucional, prefiere que las comunicaciones se les brinde a través de su correo personal y/o chats (Tabla 5); comparamos con la investigación de Aparicio (2017), quien también determinó que no existe una relación significativa en su tesis “Comunicación Organizacional Interna y Satisfacción Laboral en el personal del Hospital Corazón de Jesús Ciudad de El Alto” ya que existe independencia o no asociación entre ambas variables; además, indica en su variable comunicación organizacional interna que la información al interior de la institución no es óptima, esto refleja que lo emitido por los canales de comunicación interna, presentan limitaciones para lograr una eficiente

comunicación entre los miembros de la organización; de igual forma en la segunda variable satisfacción laboral, los resultados presentan que el personal de la institución muestra un nivel alto de indiferencia; es decir, no están satisfechos ni insatisfechos en su entorno laboral; con esto se muestra que los resultados de Aparicio coinciden con la presente investigación ya que no existe una correlación significativa entre ambas variables. Estas características particulares de los docentes a tiempo parcial dependen de muchos factores ya citados en la parte inicial de la presente investigación; por ejemplo, es un docente con otro tipo de ocupaciones profesionales, en algunos casos con trabajos en otras ciudades y regiones del país, que solo asiste el día y horario que le toca laboral y el mismo día tiene que regresar a su lugar de origen. Esto sucede con los docentes que trabajan principalmente en la frecuencia de fines de semana en el programa de adultos.

- ✓ Por otro lado, se determinó en la presente investigación que, existe una relación moderada de las dimensiones: Comunicación Formal y Desarrollo Personal, de las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral respectivamente con un  $r = 0.47$ ; lo que quiere decir que, existe una relación directa y de influencia positiva entre ambas dimensiones (Tabla 7), comparando con la tesis de Aparicio (2017) “Comunicación Organizacional Interna y Satisfacción Laboral en el personal del Hospital Corazón de Jesús Ciudad de El Alto” sostiene que, en cuanto a la satisfacción laboral según categorías de trabajo, se estableció que también existe relativamente un grado mayor de satisfacción laboral en el personal administrativo y de servicios, en comparación con los médicos y enfermeras; aun cuando su percepción generalizada es “indiferente”.

✓ **Medición del Nivel de Calificación de la variable Comunicación Organizacional:**

Se evidencia en la presente investigación que existe una calificación media en la dimensión Canal Informal respecto a la variable Comunicación Organizacional, interpretando que algunos docentes no se sienten satisfechos ni insatisfechos con el medio de comunicación, ya que existe una calificación alta (4.7) que prefieren las conversaciones informales en el entorno laboral, así también refieren que existe una calificación alta (3.7) en la comunicación frecuente con su jefe directo, por otro lado, se manifiesta que hay una calificación media (2.7), donde opinan que las conversaciones informales influyen en la toma de decisiones y otros prefieren la información publicada en murales, que en redes sociales; por último, se muestra una calificación media (2.5) donde opinan que la comunicación informal brinda suficiente información; de todas estas evaluaciones podemos concluir que existe un nivel promedio de acuerdo a esta dimensión.

- ✓ **Medición del Nivel de Calificación de la variable Satisfacción Laboral:** Se manifiesta en la presente investigación que existe una calificación media en las dimensiones Beneficios laborales y/o remunerativos, interpretándose que algunos docentes no se sienten satisfechos en relación con el incentivo económico que reciben y también en la dimensión de Relaciones Sociales, en el cual los docentes muestran un 67% en el grado de deleite respecto a sus compañeros de trabajo, comparando con Regalado (2016) en su tesis “Presión Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes de una Universidad Privada de Trujillo”, quien muestra en las mismas dimensiones mencionadas anteriormente que también mantiene una calificación media en las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.

- ✓ Finalmente, existe un porcentaje promedio en algunas dimensiones de la variable Satisfacción Laboral de los docentes encuestados que reflejan un nivel de calificación medio alto, respecto a la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales donde el docente se muestra cómodo con los ambientes amplios, infraestructura de la institución; por otro lado, la dimensión Desarrollo Personal donde se muestra satisfecho con su trabajo, se siente feliz con sus resultados, disfruta de sus labores; lo que genera una autorrealización y por último, la dimensión Relación con la Autoridad el cual muestra un 80% de apreciación valorativa que realiza el trabajador directamente con su jefe; (Tabla 2); estos resultados son comparados parcialmente con Alfaro (2015), quien concluyó en su tesis “Satisfacción laboral de los docente en la Universidad Científica del Sur, Villa El Salvador, 2015” que el 49% de los docentes se encuentran moderadamente satisfechos, el 23% insatisfechos y sólo el 27% satisfechos; con esto se puede afirmar que más del 70% de los docentes presentan un nivel promedio de satisfacción extrínseca.

## 4.2 Conclusiones

A continuación se presentan las conclusiones obtenidas en base a los resultados de la investigación realizada:

1. Se midió el nivel de Comunicación Organizacional de los docentes de la universidad privada. Se obtuvo un valor promedio de 33.6, el cual indica un nivel de medición medio de esta variable, donde los docentes opinan que existe una comunicación organizacional moderada.

El 80% de docentes encuestados presentan un nivel alto de respuesta respecto a la dimensión Comunicación Interna, el 80% presenta un nivel medio respecto a la dimensión Canal Informal y el 100% de encuestados presentan un nivel alto respecto a la dimensión Canal Formal (**Tabla 3**). Por otro lado, se observa que existe una medición de nivel medio en la dimensión Canal Informal con un puntaje promedio de 2.7, también se evidencia que el 80% de docentes opinan que las conversaciones informales influyen en la toma de decisiones; asimismo, prefieren que la información esté publicada en redes sociales y/o correos en lugar de murales y opinan que la comunicación informal (boca a boca) es positiva para fortalecer la satisfacción laboral. (**Tabla 5**)

2. Se midió el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la universidad privada. Se obtuvo un valor promedio de 137.47, el cual indica un nivel de medición alto, donde los docentes opinan que se sienten cómodos y satisfechos en la institución. En la dimensión condiciones físicas y/o materiales se evidencia que el 100% de docentes opinan que se sienten cómodos con el espacio de trabajo en el que desarrollan sus actividades, por otro lado, la dimensión desarrollo personal evidencia que el 100% de los docentes se sienten a gusto con el trabajo que realizan porque les permite desarrollarse profesional y personalmente; además, la dimensión relación con la autoridad presenta un 80% de docentes que opinan tienen una buena relación con su jefe inmediato llevando una relación cordial; sin embargo, en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos el 93% de docentes se sienten ligeramente de acuerdo con el sueldo que perciben y por último, la dimensión desempeño de tareas el 100% presenta un nivel de calificación medio, en la cual sienten que la actividad educativa que realizan es trascendente. **(Tabla 4)**
  
3. Finalmente, en la medición del nivel de correlación entre las variables Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral, el resultado de la presente investigación se determinó que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la Comunicación Organización y la Satisfacción laboral, ya que el valor calculado en la prueba estadística de Pearson es de  $r= 0.04$ . en la que indica una relación nula. **(Tabla 7)**. Comprobándose la hipótesis nula para esta investigación.

## REFERENCIAS

- ✓ **Marquina (2013).** *“Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en empleados de una Universidad Privada de Lima”*
  
- ✓ **Casana, M. (2015).** *“Clima Organizacional y Satisfacción Organizacional en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy”.*
  
- ✓ **Reyes, C. y Ayarza, A. (2017).** *“La Comunicación Organizacional y su Influencia en el Clima Organizacional de los Operarios de Industrias San Miguel en el 2017”.*
  
- ✓ **Suárez, M. (2014).** *“Determinación de la Relación entre la Comunicación y el Liderazgo en la aceptación del Cambio Organizacional en un ambiente universitario en la ciudad de Bogotá”.*
  
- ✓ **Alfaro, G. (2015).** *“Satisfacción laboral de los docente en la Universidad Científica del Sur, Villa El Salvador, 2015”.*
  
- ✓ **Regalado, S. (2016).** *“Presión Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes de una Universidad Privada de Trujillo”.*
  
- ✓ **Sampieri, R. (2018).** *“Metodología de la investigación”.* Editorial Mexicana

- ✓ **Robbins, S. (2013).** *“Comportamiento Organizacional”*. Décimo quinta edición, Editorial Mexicana.
- ✓ **Triola, M. (2000).** *“Estadística Elemental”*. Séptima Edición, Editorial Mexicana.
- ✓ **Chiavenato, I. (2007).** *“Comportamiento Organizacional”*. Segunda Edición, Editorial Mexicana
- ✓ **Balarezo, B. (2014).** *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”*.
- ✓ **Miranda, F. y Pastor, P. (2015).** *“Comunicación Organizacional y Clima Social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque”*.
- ✓ **Palma, G. (2014).** *“La comunicación organizacional y trabajo en equipo en Docentes de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Barranca”*.
- ✓ **Fuentes, S. (2015).** *“Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad”*.
- ✓ **Quispe, N. (2015).** *“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”*.
- ✓ **Vallejo, L. (2016).** *“Gestión del Talento Humano”*. Editorial: ESPOCH

- ✓ **Castillo, Kety. (2016).** *Tesis: “Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima”*
  
- ✓ **Aparicio, Lucas (2017).** *Tesis: “Comunicación Organizacional Interna y Satisfacción Laboral en el Personal del Hospital Corazón de Jesús Ciudad de El Alto, gestión 2015”*
  
- ✓ **Aroni, Lilian (2019).** *Tesis: “Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en Operarios de una Empresa Privada de Limpieza”*
  
- ✓ **Amseian (2018).** *Artículo: “Entendiendo la Motivación: Teoría ERC”*

**ANEXOS**

**Anexo 1**

**Instrumento aplicado a esta investigación**

**“CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES FACILITADORES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**



## INTRODUCCIÓN

Buenos días (tardes) estimado(a) docente:

Estoy trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional referida a la relación de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

Quisiera pedir tu ayuda para que respondas algunas preguntas que no tomarán mucho tiempo. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas, ten por seguro que no hay preguntas delicadas en el cuestionario.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio no fueron elegidas por su nombre, sino al azar. Las opiniones de todos los encuestados serán sumados e incluidos en la tesis profesional, sin consideran ningún dato personal.

Te pido que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Lee las instrucciones cuidadosamente.

**¡Muchas gracias por tu colaboración y suerte!**



## **ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL**

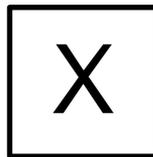
### **INSTRUCCIONES:**

En el presente cuestionario se presentarán una serie de preguntas sobre la comunicación organizacional, enumeradas desde el número 1 hasta el 36 y enumeradas desde el número 37 hasta 45 dirigidas a la satisfacción laboral.

Para responder el cuestionario, debe emplear un lápiz o un bolígrafo de tinta negra para responder correctamente. Al hacerlo, **piense en lo que sucede la mayoría de veces en su espacio de trabajo dentro de la universidad.**

Las respuestas son válidas, no existen correctas ni incorrectas, simplemente espero reflejar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, que existe en el centro universitario a través de su opinión personal.

Todas las preguntas presentan cinco opciones de respuestas. Elija la que mejor describa y marque la respuesta a su criterio personal, sólo elija una opción y marque con claridad la alternativa elegida con una cruz. Recuerda: No se deben marcar dos opciones, marcar así:



### **CONFIDENCIALIDAD:**

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales, como usted puede ver en ningún momento se solicita el nombre ni otro dato personal, de antemano: **¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

**Cuestionario de COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL y SATISFACCIÓN LABORAL**

AUTORES: Sonia Palma Carrillo, Carol Reyes Escalante y Augusto Ayarza Rojas

**De las afirmaciones que se presentan a continuación señale usted si está:**

**CA = Completamente de Acuerdo**  
**A = De Acuerdo**  
**LA = Ligeramente de Acuerdo**  
**ED = En Desacuerdo**  
**CD = Completamente en Desacuerdo.**

	<b>VARIABLE: Comunicación Organizacional</b>	<b>CA</b>	<b>DA</b>	<b>LA</b>	<b>ED</b>	<b>CD</b>
<b>1</b>	Existe una relación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional.					
<b>2</b>	Los empleados de menor nivel puedan proponer cambios en la comunicación organizacional.					
<b>3</b>	Tengo una comunicación frecuente con mi jefe.					
<b>4</b>	La comunicación informal (boca a boca) es positiva para el desarrollo del clima organizacional.					
<b>5</b>	Las conversaciones informales influyen en la toma de decisiones.					
<b>6</b>	Prefiero la información publicada en los murales en lugar de redes sociales y/o correos.					
<b>7</b>	La comunicación informal brinda suficiente información.					
<b>8</b>	La comunicación formal satisface las necesidades de información.					
<b>9</b>	La comunicación por medios digitales (correos y redes sociales) son efectivos para transmitir información.					

	<b>VARIABLE: Satisfacción Organizacional</b>	<b>CA</b>	<b>DA</b>	<b>LA</b>	<b>ED</b>	<b>CD</b>
10	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
11	Mi sueldo es muy bajo en relación a la actividad que realizo.					
12	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
13	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
14	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
15	Mi jefe es comprensivo(a).					
16	Me siento mal con lo que gano.					
17	Siento que doy más de lo que recibo de la Institución.					
18	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
19	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
20	Me siento realmente útil con la actividad que realizo.					
21	Es grata la disposición de mi jefe(a) cuando le piden alguna consulta sobre mi trabajo.					
22	El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)					
23	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
24	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
	<b>VARIABLE: Satisfacción Organizacional</b>	<b>CA</b>	<b>DA</b>	<b>LA</b>	<b>ED</b>	<b>CD</b>
25	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
26	Me gusta mi horario.					
27	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
28	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					

29	Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.					
30	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
31	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
32	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
33	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
34	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
35	Mi trabajo me aburre.					
36	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
37	Trabajo cómodamente en el ambiente físico donde me ubico.					
	<b>VARIABLE: Satisfacción Organizacional</b>	<b>CA</b>	<b>DA</b>	<b>LA</b>	<b>ED</b>	<b>CD</b>
38	Mi trabajo me hace sentir realizado(a) profesionalmente.					
39	Me gusta el trabajo que realizo.					
40	No me siento a gusto con mi jefe(a).					
41	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (Muebles/materiales)					
42	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas.					
43	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
44	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.					
45	Mi jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**Agradecimiento.** Reiteramos nuestra gratitud por su participación que será de mucha utilidad para el desarrollo de mi investigación y consolidación personal.

## Anexo 2

### Operacionalización de Variables

**CUADRO 1 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ÍTEMS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Comunicación Organizacional</b>	Conjunto de patrones, redes y sistemas de comunicación de una organización. (Robbins,2009)	<p><b>Comunicación Interna</b></p> <p><b>Canal Informal</b></p>	<p>Intercambio planificado de mensajes dentro del seno de una empresa, su objetivo principal es establecer un conjunto de procesos de transmisión de información, que permitan conseguir los objetivos de la empresa y de las personas.</p> <p>Surge como respuesta a las decisiones individuales y se crea de manera espontánea; son más efímeros y están limitados a ciertos destinatarios.</p>	<p><b>ÍTEM 1:</b> Existe una relación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional.</p> <p><b>ÍTEM 2:</b> Los empleados pueden proponer cambios en la comunicación interna para su mejora.</p> <p><b>ÍTEM 3:</b> Tengo una comunicación frecuente con mi jefe directo.</p> <p><b>ÍTEM 4:</b> La comunicación informal es positiva para el desarrollo del clima laboral</p> <p><b>ÍTEM 5:</b> Las conversaciones informales influyen en la toma de decisiones.</p> <p><b>ÍTEM 6:</b> Prefiero la información publicada en los murales en lugar de redes sociales y/o correos.</p> <p><b>ÍTEM 7:</b> La comunicación informal brinda suficiente información.</p>

**VARIABLE DEPENDIENTE:  
Satisfacción Laboral**

Sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña. (Robbins,2009)

**Canal Formal**

Es establecido por la organización y transmiten mensajes que se relacionan con las actividades profesionales de los miembros. Por tradición, siguen la cadena de autoridad en la organización.

**ÍTEM 8:** La comunicación formal satisface las necesidades de información.

**ÍTEM 9:** La comunicación por medios digitales (correos y redes sociales) son efectivos para transmitir información.

**Condiciones Físicas y/o Materiales**

Elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

**ÍTEM 10:** La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.

**ÍTEM 22:** El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)

**ÍTEM 30:** La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.

**ÍTEM 37:** Trabajo cómodamente en el ambiente físico donde me ubico.

**ÍTEM 41:** Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

**Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

Grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

**ÍTEM 11:** Mi sueldo es muy bajo en relación a la actividad que realizo.

**ÍTEM 16:** Me siento mal con lo que gano.

**ÍTEM 23:** Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.

**ÍTEM 31:** Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

**Políticas Administrativas**

Grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

**ÍTEM 17:** Siento que doy más de lo que recibo de la Institución.

**ÍTEM 24:** La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.

**ÍTEM 26:** Me gusta mi horario.

**ÍTEM 32:** El horario de trabajo me resulta incómodo.

**ÍTEM 42:** No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas.

“Comunicación Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Docentes a Tiempo Parcial de una Universidad Privada, 2019”

**Relaciones Sociales**

Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

**ÍTEM 12:** El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.

**ÍTEM 18:** Me agrada trabajar con mis compañeros.

**ÍTEM 25:** Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.

**ÍTEM 33:** La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.

**ÍTEM 13:** Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.

**ÍTEM 19:** Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.

**ÍTEM 27:** Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.

**ÍTEM 34:** Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.

**ÍTEM 38:** Mi trabajo me hace sentir realizado(a) profesionalmente.

**ÍTEM 43:** Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).

**Desarrollo Personal**

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**ÍTEM 14:** La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.

**ÍTEM 20:** Me siento realmente útil con la actividad que realizo.

**ÍTEM 28:** Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.

**ÍTEM 35:** Mi trabajo me aburre.

**ÍTEM 39:** Me gusta el trabajo que realizo.

**ÍTEM 44:** Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.

**Desempeño de Tareas**

Valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

**ÍTEM 15:** Mi jefe es comprensivo(a).

**ÍTEM 21:** Es grata la disposición de mi jefe(a) cuando le piden alguna consulta sobre mi trabajo.

**ÍTEM 29:** Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.

**ÍTEM 36:** La relación que tengo con mis superiores es cordial.

**ÍTEM 40:** No me siento a gusto con mi jefe(a).

**ÍTEM 45:** Mi jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.

**Relación con la Autoridad**

Apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

