



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE RESTAURACIÓN
DE CAJAMARCA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Jhoselyn Janira Lisset Nuñez Burga

Asesor:

Mg. Angela Antonia Pando Tumpay

Cajamarca - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Angela Antonia Pando Tumpay, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera profesional de **PSICOLOGÍA**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis del estudiante:

- Jhoselyn Janira Lisset Nuñez Burga

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE RESTAURACIÓN DE CAJAMARCA, 2019.** para aspirar al título profesional de: Licenciado en Psicología por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Jhoselyn Janira Lisset Nuñez Burga para aspirar al título profesional con la tesis denominada: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE RESTAURACIÓN DE CAJAMARCA, 2019.**

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

A mis padres: Ricardo y Reyna, por su apoyo incondicional en mi formación profesional y humana, por ser mi soporte emocional más valioso.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por ser el lucero que iluminó mi camino en este trayecto de mi presente y futuro, por sustentar con experiencias mis enseñanzas. Agradezco a mis padres por brindarme una carrera que he anhelado desde el principio, agradezco a mi hermana Fiorela por haberme orientado en este proceso de investigación tan enriquecedora en mi formación académica.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Antecedentes	16
1.2.1. Antecedentes internacionales	16
1.2.2. Antecedentes nacionales	18
1.2.3. Antecedentes Locales:.....	21
1.3. Bases teóricas.....	24
1.3.1. Comunicación Organizacional.....	24
1.3.1.2. Definición de Comunicación Organizacional.....	25
1.3.1.3. Tipos de comunicación.....	26
1.4. Modelos Teóricos.....	28
1.4.1. Teoría de March y Simón (1958):	28
1.4.2. Teoría de Lawler y Porter (1967):	28
1.4.3. Teoría E-R-C de Alderfer (1972):.....	28
1.4.4. Teoría de Locke (1976):.	28
1.4.5. Teoría de Herzberg (1959):.....	28
1.4.6. Teoría de Necesidades de Abraham Maslow (1991):.....	29
1.4.7. Teoría X/Y de MC Gregor (1960):	29
1.5. Satisfacción Laboral.....	30
1.5.1. Definiciones de satisfacción laboral	30

1.5.2. Tipos de satisfacción Laboral:.....	30
1.5.3. Factores de la satisfacción laboral:	31
1.6.2. Hipótesis	33
1.6.2.1. Hipótesis general.....	33
1.6.2.2. Hipótesis específicas	33
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	34
2.1. Tipo de Investigación	34
2.2. Criterios de Inclusión	34
2.3. Criterios de exclusión.....	35
2.4. Población y muestra (materiales y método)	35
2.5. Técnicas instrumentos de recolección de datos.....	37
2.5.1. Técnica.....	37
2.5.2. Instrumento de recolección de datos.....	38
2.6. Procedimiento	39
2.7. Método de análisis de datos	40
2.8. Aspectos éticos	40
CAPÍTULO III. RESULTADOS	42
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	47
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra de la población en las diferentes áreas	36
Tabla 2 Prueba de distribución de normalidad	42
Tabla 3 Correlación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral.....	43
Tabla 4 Correlación entre Dimensión de Comunicación Ascendente y Satisfacción Laboral	44
Tabla 5 Correlación entre Dimensión de Comunicación Descendente y Satisfacción Laboral.....	44
Tabla 6 Correlación entre Dimensión de Comunicación Descendente y Satisfacción Laboral.....	44
Tabla 7 Nivel de comunicación organizacional en los trabajadores	45
Tabla 8 Niveles de satisfacción laboral en los trabajadores	45
Tabla 9 Nivel de las dimensiones de comunicación organizacional y la variable satisfacción laboral	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de Comunicación de Shadon y Weaver	25
Figura 2 Diseño de investigación	34

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019.

Dicho estudio es de tipo cuantitativa - descriptiva y de diseño correlacional, no experimental y de corte transversal, se tomó en cuenta una muestra censal de 41 colaboradores de la empresa. Los instrumentos de medición utilizados fueron la escala de Comunicación Organizacional C-O de Portugal (1999) y de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (2005).

El análisis estadístico se realizó en la plataforma virtual SPSS versión 0.25. Los resultados indican que existe una correlación directa entre las variables [$\rho = .522$; p -valor = <0.05].

Asimismo, respecto a las dimensiones se encontró una relación y directa entre dimensión de Comunicación Ascendente y Satisfacción Laboral [$\rho = .517$; p -valor <0.05], además de una relación moderada e indirecta entre la Comunicación Descendente y Satisfacción Laboral [$\rho = -.390$; p -valor <0.05]. Respecto a la dimensión de Comunicación Horizontal con Satisfacción Laboral, se encontró una correlación moderada [$\rho = .332$; p -valor <0.05]. Concluyendo que existe una correlación directa y estadísticamente significativa entre las variables de la comunicación organizacional y satisfacción laboral.

Palabras clave: Comunicación Organizacional, Satisfacción laboral

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between Organizational Communication and Job Satisfaction of a catering company in Cajamarca, 2019.

This study is quantitative - descriptive and has a correlational, non-experimental and cross-sectional design. A census sample of 41 company employees was taken into account. The measurement instruments used were the Organizational Communication C-O scale of Portugal (1999) and the SL-SPC Job Satisfaction scale of Palma (2005).

Statistical analysis was performed on the SPSS version 0.25 virtual platform. The results indicate that there is a direct correlation between the variables [$\rho = .522$; $p\text{-value} = <0.05$]. Likewise, regarding the dimensions, a direct relationship was found between the Ascending Communication dimension and Job Satisfaction [$\rho = .517$; $p\text{-value} <0.05$], in addition to a moderate and inverse relationship between Downward Communication and Job Satisfaction [$\rho = -.390$; $p\text{-value} <0.05$]. Regarding the dimension of Horizontal Communication with Job Satisfaction, a moderate and inverse correlation was found [$\rho = -.332$; $p\text{-value} <0.05$]. Concluding that there is a direct and statistically significant correlation between the variables of organizational communication and job satisfaction.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día el mundo cada vez es más competitivo y globalizado, y como estrategia de competitividad las organizaciones buscan mayor rentabilidad, centrándose así el interés de las empresas en el componente humano; los trabajadores son fundamentales para lograr cambios y desarrollo en las organizaciones, debido a que pasan gran parte de su tiempo en su centro de labores.

Es por ello, que toda micro o macro empresa presenta diferentes dificultades entre ellas tenemos; la debilitada comunicación organizacional que afectaría directamente en el desempeño y satisfacción de los trabajadores. Sin embargo, para que la empresa alcance los objetivos laborales planteados, es importante contar con un equipo de trabajo que se encuentre capacitado, motivado y organizado para generar mayor productividad. (Martínez & Nosnick, 1988)

Por consiguiente, se ha identificado que la comunicación es un factor importante para el logro de objetivos organizacionales, donde la falta de interés por los altos directivos de las empresas, se ve reflejada en la mala gestión y empleo del recurso material y humano, generando un clima organizacional negativo, trayendo como consecuencia una mala comunicación Organizacional y por ende la satisfacción del empleado será afectada, obstaculizando las metas trazadas (Quiñones, 2017).

A nivel mundial La Asociación de Directores de Comunicación (DIRCOM) después de 11 años, reportó que 9 de 10 compañías en España, cuenta con el departamento de comunicación, y 1 de cada 2 compañías cuenta con un plan de comunicación interna; además, existe un encargado de ejecutar o diseñar dicho plan de comunicación que tiene el 60% de influencia en la dirección de la empresa.

En Perú, más del 70 % de organizaciones incumplen las leyes laborales y aquellas que están formalmente registradas mantienen un índice de 25% de la informalidad (Gestión, 2017), es decir existen muchas empresas que funcionan de manera ilegal; tanto micro empresas y comercios a medida que van manteniendo actividades ilícitas a la vez van regularizando sus documentos; debido a que es más fácil trabajar o tienen mejores resultados; es decir pueden realizar acciones insignificantes como no pagar acorde a la ley, explotación laboral, así como, generar una comunicación descendente para exponer a su personal a humillaciones sin tomar represarías ante estos casos; la interacción ascendente de trabajadores hacia jefes es poco valorado así como las opiniones y sus mensajes de los mismos; estas situaciones van contra la ética y legalidad, los cuales son fáciles de encubrir; por esta y otras razones los colaboradores no tienen la confianza de comunicarse con otras personas debido a que sus mensajes no serán entregados y serán bloqueados con el fin que no llegue a los rangos más altos; consiguiendo que ellos se puedan sentir no valorados o escuchados, y generando la disminución de la comunicación interna en la organización (Cebrian, 2013) generando desagrado en el personal.

Randstad (2017), reveló un estudio en contextos internacionales acerca de la comunicación y satisfacción laboral, que en España un 77% se sitúa cuatro puntos porcentuales por encima de la media europea, 73% de satisfacción profesional registrado en España es superior al de Reino Unido, Alemania 72%, Bélgica 71% y Francia 70%. En este aspecto, los únicos países europeos que superan a España en satisfacción laboral son Noruega 80% y Austria 78% (p. 1). Papić (2018), reveló que en Chile, se realizó una investigación en base a la comunicación organizacional interna de una organización educativa, obteniendo que; en los directivos, una gran mayoría, 84,6%, declaró emplear la comunicación ascendente para obtener datos sobre las opiniones de los integrantes de la

comunidad educativa en el desenvolvimiento de los procesos curriculares y pedagógicos; donde un gran porcentaje, 92,3%, afirmó tomar en cuenta la posibilidad que brinda este tipo de comunicación a los integrantes sobre la toma de conocimientos de las actividades y resultados de la organización, y el porcentaje obtenido de integrantes manifestó conformidad con la utilización de la comunicación ascendente. (p, 33)

Por otro lado, el aumento de la oferta laboral en el Perú se debe de alguna manera a la migración, dado que en los últimos años se han exteriorizado un gran número de venezolanos que se van adhiriendo a Perú ya sea de manera formal e informal, con el fin de obtener trabajos con el fin de obtener ingresos, la OMM (organización mundial para las migraciones) manifiestas que esta población ocupa trabajos informales con riesgos ambientales laborales. (Gestion, 2018). Estos migrantes aceptan trabajos con bajo salario arriesgando muchas veces sus vidas aceptando un trabajo con condiciones físicas no aptas.

En un reporte del Ministerio de la Producción que se dieron a conocer por el diario Gestion (setiembre del 2017); se reporta que dentro de las organizaciones hay un 10% de rotación, debido a factores salariales, inseguridad, reconocimientos de desempeño, inadecuado ambiente laboral, además de presentar problemas de comunicación con los jefes (Miranda, 2007). Asimismo, en el artículo que presentó el Ministerio de Producción (2015), discurre que el 52% de la población activa mantiene un trabajo dentro de una empresa informal, asimismo el 26 % cuenta con un empleo formal dentro de lo sensato, y, el 22% tiene un empleo informal dentro de una empresa formal lo cual quiere decir que muchas veces se acepta un empleo sin los beneficios con el fin de contar con una solvencia económica.

Finalmente, se puede identificar la satisfacción laboral como la actitud o sentimientos que manifiestas el personal de acorde a las condiciones de trabajo y necesidades satisfechas. Es por ello que las organizaciones necesitan desarrollar estrategias de comunicación

organizacional para todo el personal, y así aumentar la confianza y la empatía entre trabajadores y jefes, además que nos ayuda a conocer los aspectos mentales y emocionales que experimentan en sus áreas de trabajo. Siendo así, que, al crear un plan de comunicación, una de las mayores ventajas es la satisfacción laboral del trabajador, debido a que mejorará su manera de comunicarse y su entusiasmo para trabajar aumentarán de forma significativa, beneficiando de esta manera a la empresa. Merlano (2012)

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Ocon, Ramirez, & Flores (2017), realizaron una investigación que tiene por título Nivel de Relación de compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción laboral: Evidencia desde México, publicada por la Revista Internacional de Administración y Finanzas IBFR, donde tiene como objetivo principal relacionar el compromiso organizacional con comunicación organizacional y la satisfacción laboral con el personal del hotel. Los resultados arrojan que de acuerdo al objetivo general; existe una relación positiva directa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral, además la relación entre compromiso organizacional y comunicación organizacional mantiene una relación positiva altamente considerable, con un alto grado de significancia, mientras las variables comunicación organizacional y compromiso organizacional revelan una correlación positiva altamente significativa.

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”* cuyo objetivo fue describir la relación entre la satisfacción laboral con la comunicación interna y el compromiso organizacional. El investigador indicó,

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.

Pablos (2016) en su tesis para obtener el título doctoral en la Universidad Extremadura- España, cuyo título es “Estudio de satisfacción y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres”, la cual tuvo objetivo fundamental determinar el grado de satisfacción de las asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las unidades de Badajoz y Cáceres. Las conclusiones de esta investigación determinaron que únicamente la opinión de los enfermeros sobre la percepción que tiene de su ámbito de trabajo y la relación con sus compañeros, superiores, condiciones ambientales y formación entre otros. En cuanto a resultados se obtuvo que a mayor exceso de trabajo mayor insatisfacción laboral; es por ello, que se recomienda prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal debido a que esto conlleva a realizar trabajos con falta de interés repercutiendo directamente en los pacientes y propia salud de las enfermeras.

Así mismo, Ruiz (2019) En su tesis titulado “Relación entre satisfacción laboral y permanencia laboral en los colaboradores de BCSA Guatemala”, donde la muestra fueron 50 colaboradores, entre hombres y mujeres entre 20 y 50 años de edad. Cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral de los colaboradores de BCSA Guatemala y la permanencia laboral. Donde se llega a la conclusión que, un 39% de los colaboradores mostró un valor de satisfacción laboral. Por otro lado, en el aspecto de satisfacción laboral el 34.64% tuvo una mayor valoración en el aspecto emocional, el 32.79% en el área social y en el aspecto económico un 32.57%. Se identificó que el valor de la permanencia laboral es más alto comparado al de la satisfacción laboral, las cuales son determinados por la

satisfacción de sus necesidades. Relativo a los aspectos de la satisfacción laboral, se valoró el aspecto emocional por encima del social y económico.

Finalmente, Flores. (2017). En su tesis titulada “*Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Empresa Privada*”. Cuyo objetivo fue comprobar que los trabajadores de una empresa privada sienten mayor satisfacción laboral al contar con un clima organizacional agradable. La muestra que se utilizó estuvo conformada por 61 mujeres y 39 hombres, los cuales debía de tener mínimo 1 año laborando dentro de la empresa. Obteniendo como resultado que el Clima Organizacional si influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, lo que quiere decir que los trabajadores al percibir un clima Organizacional agradable, presentan mayor satisfacción laboral.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Aroni (2019) en su tesis titulada: *Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en los Operarios de Una Empresa de Limpieza*; cuyo objetivo general fue establecer la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa privada de limpieza; y los objetivos específicos fueron: 1) Existe una relación positiva entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa privada de limpieza; 2) Existe una relación positiva entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa privada de limpieza; y 3) Existe una relación positiva entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa privada de limpieza. Para ello se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento los cuestionarios. Asimismo, se aplicó un diseño correlacional – descriptivo en una muestra de 83 operarios de limpieza, en su mayoría

mujeres (60%) con un rango de edad entre 20 y 60 años. Como resultados se obtuvieron: de acuerdo al objetivo general se encontró que sí existe correlación moderada significativa entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral con un R de 0.493 con un nivel de significancia del 0.000; asimismo, en el primer objetivo específico se encontró que existe un nivel de correlación moderada significativa entre Comunicación Ascendente y Satisfacción Laboral con un R de 0.482 con un p de 0.000; con respecto al segundo objetivo específico se encontró que existe un nivel de correlación baja entre Comunicación Descendente y Satisfacción Laboral con un R de 0.346 con p de 0.000; y por último en el tercer objetivo específico se demostró que existe una correlación baja entre la Comunicación Horizontal con la Satisfacción Laboral con un R de 0.277 con un p de 0.000.

Concluyendo que se necesita más inclusión entre el personal del mismo nivel jerárquico para que la comunicación sea la adecuada y exista una satisfacción alta en el trabajo.

En cambio, Tucto (2018) en su investigación titulada *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el Módulo Penal de Huánuco realizada en el 2018*, demostró que si puede existir una adecuada comunicación entre jefes y empleados y entre los empleado; en donde cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018, y sus objetivos específicos fueron: 1) Conocer la relación que existe entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; 2) Establecer la relación que existe entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; 3) Identificar la relación que existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; 4) Conocer la relación que existe entre

las funciones de puesto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; y 5) Establecer la relación que existe entre la identificación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018. Como resultados se obtuvieron lo siguiente: con respecto al objetivo general, si existe correlación alta entre las variables de Comunicación Organizacional con Satisfacción Laboral con un R de Spearman de 0.763 con un nivel de significancia del 0.000. De acuerdo al primer objetivo específico se determinó que también existe correlación positiva significativa entre la Comunicación Ascendente y la Satisfacción Laboral con un R de 0.716 con un p de 0.000; el en segundo objetivo específico se encontró que existe un nivel de correlación alta con un R de 0.739 con un p de 0.000, entre Comunicación Descendente y Satisfacción Laboral; en cuanto al tercer objetivo específico de Comunicación Horizontal y Satisfacción Laboral se demostró que existe un nivel de correlación alta con un R de 0.781 con un p de 0.000; asimismo, en el cuarto objetivo específico de funciones de puesto y la satisfacción laboral se encontró una correlación alta con un R de 0.818 con un p de 0.000; y por último se encontró una correlación alta entre la dimensión identificación laboral y satisfacción laboral con un R de 0.756 con un p de 0.000. Concluyendo que los trabajadores del penal de Huánuco siempre están en comunicación y coordinación tanto con sus compañeros de puesto como son sus jefes.

Llanos (2019), realizo una investigación cuyo objetivo fue identificar la asociación entre los estilos de comunicación y satisfacción laboral, utilizo un diseño no experimental transaccional correlacional, con una muestra de 214 trabajadores. Se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral con ($p=0,000$); la comunicación organizacional y la significación de tareas con un ($p=0,002$); comunicación organizacional y Beneficios económicos con un ($p=0,009$); sin

embargo, no se encontró una asociación entre la comunicación organizacional y la condición de trabajo ($p=0,118$); comunicación organizacional y reconocimiento personal/social ($p=0,141$). Concluyendo que el personal se encuentra en un nivel medio de satisfacción laboral.

Es por ello que la comunicación cumple un rol importante en cada empresa para que el personal siempre aclare sus dudas y opiniones sobre su puesto de trabajo y así su rendimiento sea el óptimo.

De igual manera Yomona en el año 2017, en su tesis titulada *“La Comunicación Organizacional Interna y su relación con la Motivación Laboral de los Colaboradores Administrativos de Nexus Group Restaurants SAC, Lima 2017”*; descubrió que la comunicación interna siempre influye en el desempeño de cada colaborador, debido a que si existe una motivación ya sea económica o laboral, el personal trabajara con mayor entusiasmo identificándose con la empresa cumpliendo así con todos los objetivos trazados.

Castillo (2016), en su investigación titulada *“Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016”*; también demostró que la comunicación organizacional y la satisfacción laboral van de la mano, debido a que si no existe una adecuada comunicación en la empresa el personal no estará capacitado para ejercer su labor correctamente, por ende, realizará el trabajo como crea conveniente retrasando las tareas, incumpliendo con los objetivos.

1.2.3. Antecedentes Locales:

Zelada (2020) en su tesis titulada *“Comunicación Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los docentes a tiempo parcial de una universidad privada, 2019”*.

Cuyo objetivo es determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral de los docentes a tiempo parcial de una universidad privada en el 2019. Los resultados arrojan que no existe relación entre las dos variables; la falta de relación esta sustentante a la condición laboral del docente a tiempo parcial debido a que este no carga con más responsabilidad que facilitar sus sesiones académicas; además, esta desinformado de las comunicación internas y corporativas, debido a que prefiere que las comunicaciones se les brinde de manera informal a través de chat y/o correo personal, mientras que los docentes a tiempo completo se interesan en las actividades extracurriculares y capacitaciones; además, y los sucesos de esta organización.

Vásquez (2016), en la empresa SERVINORTE EIRL, desarrolló una investigación con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal, se utilizó una investigación descriptiva con un diseño no experimental transversal. Elaboro y aplico una encuesta mediante la escala de Likert con 20 ítems, a una población de 12 trabajadores, obteniéndose como resultado un 84% de influencia del clima organizacional en el desempeño de cada colaborador. Concluyendo que el clima organizacional influye directamente en el desempeño de los trabajadores, debido a que, a mayor trato amable, comunicación y motivación, dicho personal laborará con mayor entusiasmo y su desempeño será mejor

Lezama (2018), en su tesis titulada “*satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Cajamarca 2018*”. Cuyo objetivo fue estudiar la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital. Los resultados de la investigación arrojan que existe condiciones

físicas y/o materiales; remuneraciones y beneficios laborales; relaciones interpersonales; políticas administrativas; y relación con la autoridad que posiblemente generen insatisfacción laboral en el personal. Además, se observó que en el personal de enfermería existe desarrollo personal y desempeño de tareas que esto posiblemente les genera satisfacción laboral.

Sánchez & Gómez (2019) en su tesis titulada *“Relación entre desempeño con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018”*, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018. Dentro de las conclusiones afirmaron que existe una relación directa entre el desempeño con la satisfacción de los colaboradores, debido a que los colaboradores se sienten satisfechos con los equipos de alta, incentivos, infraestructura, bonos y gratificaciones; estos colaboradores exteriorizan su desempeño solucionando inconvenientes presentados, interacción entre su entorno y además están sujetos a evaluaciones de desempeño, asistido con capacitaciones de actualización constantes.

Pérez & Vásquez (2016) en su tesis titulada *“Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del Área de Operaciones- Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016”* esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones-Agencia central de Cajamarca del Banco de Crédito del Perú. En los resultados encontrados podemos afirmar que, si existe una relación positiva entre las dos variables; donde se concluye que la satisfacción laboral es un elemento fundamental en el desempeño de cada uno de los colaboradores; proponiendo actividades de integración y sensibilización

que permite elevar el grado de satisfacción laboral, además menciona también la importancia de la relación entre jefaturas y subordinados, planteando una comunicación horizontal que propicie un ambiente de confianza el cual generara un compromiso con la organización y con los objetivos establecidos.

1.3. Bases teóricas

1.3.1. Comunicación Organizacional

1.3.1.1. Definición de Comunicación

Castro (2012), señala que la comunicación se ha convertido en uno de los ejes centrales de las empresas, ya que gracias a ella existe una adecuada relación comunicativa entre los empleados internos, la cual es reflejada al público externo, creando una imagen e identidad propia de cada organización.

Mientras que para Daft & Marcic, (2006), la comunicación es el proceso a través del cual se intercambia información entre dos o más personas, con la finalidad de motivar o de intervenir en la conducta.

Martínez de Velasco y Nosnik (2002) definen a la comunicación como un proceso que se da entre personas que transmiten mensajes y esperan recibir respuestas ya sea de conductas e ideas.

Fernández (2005) tomando el modelo de Shannon y Weaver, mencionan los elementos básicos de la comunicación son:

- **Emisor:** Se refiere a la persona que emite el mensaje con un objetivo
- **Encodificación:** Es el proceso que transmite el mensaje de manera oral o escrita.
- **Mensaje:** Es la idea que ha sido generada por el emisor y tiene que tomar forma para enviarlo.
- **Medio o canal:** Es el “vehículo” en que el mensaje viaja para llegar al receptor.

- **Decodificación:** Esto significa la traducción e interpretación del mensaje por parte del receptor.
- **Receptor:** Se refiere a quien está dirigido el mensaje y es aquel que depreciona y lo decodifica.
- **Retroalimentación:** Es una respuesta del receptor al emisor para dar a conocer si el mensaje fue recibido y comprendido.

El proceso podría graficarse del siguiente modo:

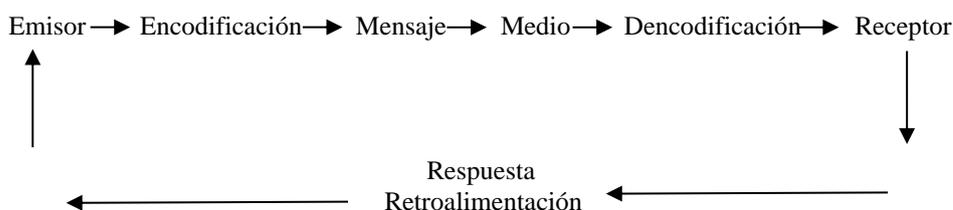


Figura1: Modelo de Comunicación de Shadon y Weaver

Fuente: (Fernández C., 2005)

1.3.1.2. Definición de Comunicación Organizacional

Robbins & Coulter (2012) sostienen, que “la comunicación es el proceso de transferencia y comprensión de significados, en donde si no se transmite información o ideas, no se lleva a cabo la comunicación” (p. 475). Así mismo, la comunicación sirva para dar a conocer a los trabajadores sus funciones en su puesto, motivarlos y brindarles ideas de cómo mejorar su desempeño y apoyar en los objetivos de la empresa. (p.480).

Rivera, (2010), define a la comunicación organizacional como el conjunto de actividades que se dan en las empresas, con la finalidad de mantener adecuadas relaciones dentro de la organización, las cuales son dadas a través de diferentes medios de comunicación, para mantener informados, motivados e integrados a cada uno de los empleados, con el fin de lograr todas las metas y objetivos planeados.

Chiavenato (2009), explica que la comunicación organizacional como “el proceso a través del cual los individuos intercambian datos e información al interior de una organización” (p.11).

Por su parte, Rodríguez (2005), define a la comunicación organizacional como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su entorno.

Castro y Rebeil (2006), revelan 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.

En concordancia, Andrade (2010), menciona que la Comunicación Organizacional Interna es un eje fundamental de las empresas y tiene como principal objetivo favorecer al logro de los resultados organizacionales, fortalecer la identificación de los trabajadores brindándoles información relevante, apta y adecuada, fortificando su integración, y generando en ellos una imagen favorable de la organización y los servicios que brinde.

1.3.1.3. Tipos de comunicación

- a. La comunicación interna:** La comunicación interna es uno de los procesos más importantes de la organización, pero a su vez es uno de los más subestimados; son las acciones que se ejecutan dentro de una empresa para conservar y mejorar las buenas relaciones internas, además de alinear procesos de gestión y establecer cultura corporativa que la organización. (Koontz 2012)
- b. La comunicación externa:** Es el conjunto de actividades generadores de mensajes emitidos a conservar, crear o mejorar la relación con públicos externos, así como

también ayuda proyectar una imagen favorable de la compañía, productos y servicio, además de lograr que los empleados se sientan orgullosos y privilegiados de laborar en dicha empresa. (Morales, 2019)

- c. Comunicación Descendente:** Esta comunicación es utilizada por la dirección o gerencia hacia el personal, con el fin de asignar metas, instrucción de trabajo, procedimientos, reglamentos y políticas. Su principal función es comunicar la cultura organizacional y las directrices de como cumplirlas. (Robbins, 2013)
- d. Comunicación Ascendente:** Es utilizada por el personal para brindar retroalimentación a los jefes o gerencia; informándoles sobre el progreso hacia las metas, además permite a los gerentes conozcan los sentimientos de los empleados hacia su puesto de trabajo, hacia sus colegas y hacia la organización en general (Robbins,2013)
- e. Comunicación horizontal:** Se da entre el personal de igual jerarquía o pares. Es necesaria para la buena coordinación e integración de los departamentos de la empresa y las funciones que desempeña dentro de su puesto; este tipo de comunicación sirve para facilitar la coordinación. (Robbins,2013)

1.4. Modelos Teóricos

1.4.1. Teoría de March y Simón (1958): Plantearon en su teoría que la satisfacción o insatisfacción de un trabajador puede generar un aumento o disminución en el rendimiento de sus actividades.

1.4.2. Teoría de Lawler y Porter (1967): Plantearon que la satisfacción de los trabajadores en función de valor y de las recompensas; además diferenciar las recompensas intrínsecas (necesidades de autorrealización) y extrínsecas. (son aquellas controladas por la organización- salario, ascendente entre otros).

1.4.3. Teoría E-R-C de Alderfer (1972): Este trabajador afirma que, al principio, los colaboradores se preocupan por satisfacer sus necesidades de existencia, que combinan factores de seguridad y fisiológicos. El sueldo, las condiciones físicas de trabajo, la seguridad del empleo y las prestaciones son elementos que cubren estas necesidades. Las necesidades de relación, 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.

1.4.4. Teoría de Locke (1976): Manifiesta que la satisfacción es un estado emocional positivo y placentero resultante de las percepciones del sujeto en su ambiente laboral. La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que el trabajo le ofrece.

1.4.5. Teoría de Herzberg (1959): Luque at (2006), citan a Herzberg, quien propuso la teoría de motivación e higiene, también conocida como teoría de los dos factores.

- a. **Factores intrínsecos o motivacionales:** Son propios del puesto de trabajo que desempeña el empleado y tiene que ver con logros, reconocimientos, crecimiento

profesional, etc. Cuando son cambiantes estos factores emocionales, suele generar disminución o la ausencia de satisfacción.

- b. Factores extrínsecos o higiénicos:** Se centra básicamente en las circunstancias del ambiente de trabajo; por ejemplo, la remuneración, el ambiente físico, la seguridad en el trabajo, beneficios, etc. Si esos son positivos genera satisfacción en los empleados y se manifiesta en los resultados de su trabajo.

1.4.6. Teoría de Necesidades de Abraham Maslow (1991): Maslow formuló una jerarquía de necesidades humanas y define a las necesidades humanas conforme a como los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados. (Aguaden, 2015):

- Necesidades fisiológicas.
- Necesidades de seguridad.
- Necesidades de reconocimiento o estima.
- Necesidades de auto-superación o de autorrealización.

1.4.7. Teoría X/Y de MC Gregor (1960): Sostenía que las personas se encontraban más satisfechas cuando en la organización existía un clima de mayor libertad y flexibilidad basado en una supervisión abierta y participativa. Este autor diferenciaba entre dos teorías.

- **Teoría X:** plantea que a las personas les desagrada el trabajo y deben ser obligadas y controladas para que cumplan con los objetivos de la organización.

- **Teoría Y:** plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa.

McGregor Douglas (1960) afirma que la mejor alternativa es la teoría Y, es la que deberían adoptar todas las organizaciones. Además, este autor supone que la satisfacción de las necesidades superiores de las personas en su trabajo, equivale a su motivación.

1.5. Satisfacción Laboral

1.5.1. Definiciones de satisfacción laboral

Muñoz (1990), define a la satisfacción laboral u organizacional como el agrado o desagrado que experimenta el empleado cuando se encuentra en su trabajo, por el cual recibe compensaciones psicosocio-económicas de acorde a su empeño (p. 76).

Por otro lado, Davis & Newstrom (2003), mencionan que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones positivas o negativas con los que los trabajadores perciben su puesto de labor.

Mientras que para Palma (1999), la satisfacción laboral es la actitud del trabajador ante su propio empleo teniendo en cuenta la retribución, seguridad, compañerismo y el progreso del trabajador, además el puesto de trabajo debe adecuarse al personal con cuanto a sus rasgos, valores y sobre todo sus necesidades y capacidades.

1.5.2. Tipos de satisfacción Laboral:

Landy y Conte (2005), en su aporte teórico nos dan a conocer tres tipos de satisfacción:

- **Satisfacción Laboral Progresiva:** Refiere que el trabajador se sienta satisfecho con su puesto de trabajo a medida que incrementa su nivel de aspiraciones.

- **Satisfacción Laboral Estable:** Se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, donde la persona está inspirada por mantener su nivel aspiración, fijando así su nivel de aspiración en otras áreas de su vida, esto puede deberse que los incentivos laborales no son suficientes.
- **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

1.5.3. Factores de la satisfacción laboral:

Palma (1999), desarrolla 7 dimensiones, las cuales muestran el nivel de satisfacción. La satisfacción laboral surge como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos en los colaboradores y 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.

- ✓ **Condiciones Físicas y materiales:** Espacio donde se desarrolla las actividades laborales.
- ✓ **Beneficios Laborales y/o remunerativos:** Se considera el pago o remuneración por el servicio prestado.
- ✓ **Políticas Administrativas:** Son normas establecidas por cada organización dirigidas e establecer reglas y condiciones laborales de los trabajadores.
- ✓ **Relaciones Sociales:** Se refiere a las relaciones interpersonales entre la organización y los trabajadores.

- ✓ **Desarrollo Personal:** Oportunidad que se presentan en el trabajo para que el empleado alcance su autorrealización.
- ✓ **Desempeño de Tareas:** Es el conjunto de funciones, tareas que son asignadas diariamente en la organización y son supervisadas por sus superiores.
- ✓ **Relación con la Autoridad:** Está ligado a la comunicación formal y eficiente que se mantiene entre trabajador - jefes y viceversa.

1.6. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre de comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca?

1.6.1. OBJETIVOS

1.6.1.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre Comunicación Organizacional de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca.

1.6.1.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la Comunicación Ascendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca.
- Determinar la relación que existe entre la Comunicación Descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca.
- Determinar la relación que existe entre la Comunicación Horizontal y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca.

1.6.2. Hipótesis

1.6.2.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la comunicación Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca.

1.6.2.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la Comunicación Ascendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca.
- Existe relación significativa entre la Comunicación Descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca.
- Existe relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca.

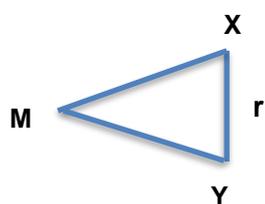
CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo –correlacional, la cual analiza las variables, así mismo se ha relacionado la variable comunicación organizacional y satisfacción laboral. El diseño de investigación es no experimental, ya que no se ha manipulado ninguna variable o realidad (Hernández, Sampieri y Batista, 2018). Además, esta investigación es de corte transversal debido a que la recolección de datos se realizará en un único momento.

Según el esquema presentado:

Investigación de diseño descriptiva – correlacional



LEYENDA

M: Muestra, 41 colaboradores de una empresa de restauración de Cajamarca.

X: Comunicación Organizacional

Y: Satisfacción Laboral

r: Relación entre variables

Figura 2: Diseño de investigación. Elaboración propia.

2.2. Criterios de Inclusión

Para la elaboración de la presente investigaciones priorizaron estudios académicos relacionados al campo de la psicología organizacional; además que dichos estudios tengan resultados empíricos, incluyendo artículos de investigación como: revistas, capítulos de libros, tesis e investigaciones que impliquen búsquedas de información científica. No

obstante, se incluyeron estudios con poblaciones semejantes a esta investigación; además de artículos que se encuentren en el idioma inglés- español

Por otro lado, la seleccionar los participantes, se precisó entre las edades de 18 a 35 años, ambos sexos, que trabajen en cualquier área dentro de la empresa.

Las principales fuentes investigados fueron con método cuantitativo y con diseño no experimental; además, en la búsqueda de fuentes se obtuvieron principalmente de: Redalyc, Scielo, Alicia, Dialnet, EBSCO y en repositorios de universidades privadas y públicas.

2.3. Criterios de exclusión

Se descartaron artículos e investigaciones mayores a 20 años de antigüedad, asimismo se eliminaron estudios que no tenían relación con el presente trabajo.

Del mismo modo se excluyó a colaboradores que eran contratados eventualmente, además de aquellos que no hayan completado los cuestionarios.

2.4. Población y muestra (materiales y método)

Población

La población estuvo conformada por los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019"; es un grupo de mujeres y varones entre 20 y 35 años, que suman un total de 41 personas, pertenecientes a la empresa de restauración en Cajamarca, empresa que cuenta con diferentes áreas como: área logística, administración, cocina, atención al cliente y marketing. Dicha muestra es censal (porque se ha considerado toda la población, 41 trabajadores), siendo 29 mujeres y 12 varones, con edades que oscilan entre 20 y 35 años, los cuales cuentan en un 90% con grado de instrucción superior

en carreras como: Administración, marketing, y contabilidad, además de un 10% con estudios superiores incompletos

Muestra

La muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados recolectados sean representativos de dicha población. (Hernández, Fernández, y Mendoza, 2018).

Para la presente investigación la muestra está conformada por 41 colaboradores de ambos sexos y en edades que fluctúan entre 20 y 50 años además de las diferentes áreas.

Tabla 1:
Muestra de la Población de las diferentes áreas.

Áreas	N° de personal
Administración	2
Logística	2
Atención al cliente	20
Marketing	2
Cocina	15
Total	41

Fuente: Cuadro de asignación de los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019. (Elaboración propia).

Los materiales que se utilizaron para la facilitación de los instrumentos fue una hoja, lapicero y laptop

Por otro lado, se utilizaron herramientas virtuales tales como: Google Form, Google Drive, Microsoft Word, Excel, SPSS 23, Manual Apa 7 edición y acceso a internet.

Cadena et al. (2017) refiere que la investigación cuantitativa determina la fuerza o correlación entre las variables y la generalización de los resultados. Por ello, la presente investigación se estableció con método cuantitativo, la cual a través de los resultados brinda información con objetividad.

2.5. Técnicas instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnica

La técnica es una herramienta procedimental y estratégica suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación de tal manera que al seleccionarlas y elegir las resulte una tarea fácil para el investigador, aplicándose a una muestra representativa para luego generalizarla a toda la población de estudio. (Carrasco 2008).

Se consideró como técnica para la recolección de datos de esta investigación, la encuesta individual, directa y dirigida a todos los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa, los cuales son 41 trabajadores de la muestra correspondiente de manera concisa a los dos instrumentos: Escala de comunicación organizacional el cual está conformada por 15 ítems y para su evaluación se emplea la escala de Likert (1-5) además se evalúan tres dimensiones; Comunicación Ascendente, Comunicación Descendente y Comunicación Horizontal. Este instrumento fue creado por Portugal (1994) y fue adaptada a Perú por Zempoaltécatl (2004), para tener la aplicación de estas pruebas se tomó en cuenta la confiabilidad y validez de las mismas hallando que, el alfa de Cronbach del test es de 0.808, es decir, posee un elevado nivel de consistencia interna, por tal motivo se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad.

Por otro lado, la escala de Satisfacción Laboral es un cuestionario de 36 ítems que miden 7 dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (4 ítems); Relaciones Sociales (4

ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems). Este instrumento fue creado por Sonia Palma Carrillo 1999, fue estandarizada en Perú-Lima por Sonia Palma Carrillo. Aplicado a diferentes sexos tanto mujeres como varones que oscilen entre 18 a más, su objetivo fue medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones, para obtener la aplicación de estas pruebas se tomó en cuenta la confiabilidad y validez de las mismas, hallando que, el alfa de Cronbach es de 0.79, por tal motivo se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad, además de poseer como validez 0.40 y con significancia de $p < 0.05$.

2.5.2. Instrumento de recolección de datos

Ficha Técnica:

Cuestionario de Comunicación Organizacional

Nombre: Comunicación Organizacional

Nombre original: Comunicación Organizacional

Autor: Portugal, 2005

Adaptación: Zempoaltecatl (Ecuador, 2013)

Tipo de aplicación: Individual y colectiva.

Items: 15 ítems dividida en 3 dimensiones

Dimensiones: multidimensional

Calificación: La calificación es mediante escala de Likert

Es un cuestionario breve y auto-administrado que evalúa la comunicación organizacional, con respuestas de tipo Likert.

Ficha Técnica:

Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Nombre: Escala Satisfacción Laboral

Nombre original: Escala Satisfacción Laboral

Autor: Sonia Palma Carrillo (1999)

Adaptación: Sonia Palma Carrillo (2005)

Tipo de aplicación: Individual y colectiva.

Ítems: 36 ítems dividida en 7 dimensiones

Dimensiones: Unidimensional

Calificación: La calificación es mediante escala de Likert

Es un cuestionario breve y auto-administrado que evalúa la satisfacción laboral, con respuestas de tipo Likert.

2.6. Procedimiento

Para la elaboración de esta investigación se consideró analizar la correlación de dos variables que, aunque utilizadas en gran medida en otras ciudades del país por separado, se habían considerado para estudiarlas en conjunto las cuales son: Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral, posteriormente se realizó un contacto con el gerente de la empresa, para la aprobación de aplicar los instrumentos de esta investigación se buscó la aprobación a Perú además de ser aceptado por el docente; además de esta manera corroborar qué tanto el lenguaje y claridad de la misma sean óptimos y comprensibles para las personas pertenecientes a la muestra de esta investigación. Una vez aceptado los tests, se tomó en cuenta toda la población de trabajadores que suman 41 personas, los teste fueron

aplicados de manera individual, los cuales fueron llenados por los trabajadores y tardaron un promedio de 26 minutos en un promedio de dos días en la semana.

2.7. Método de análisis de datos

Al obtener las pruebas resueltas por las personas de la muestra, procedieron a ser adjuntadas en un sobre para, de manera sistemática recopilar toda la información en un documento de Microsoft Excel primero, y después en el formato del software SPSS Statics 23, se estableció la prueba de normalidad de los tests, obteniendo resultados de 0.79 y .808 respectivamente. Al contar con toda la data ordenada se pudo correlacionar ambas pruebas y obtener los resultados estadísticos inferenciales precisos para determinar la relación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral hallando que existe una relación positiva entre ambas variables. Luego se procedió a elaborar los estadísticos descriptivos y así una vez finiquitada dicha incógnita, se procedió a buscar material bibliográfico para obtener mejor sustento teórico y así sustentar lo encontrado. Se procedió a realizar el informe final, sintetizando e interpretando las tablas, agregar el índice y finalmente concluir y discutir los resultados obtenidos para después adjuntar los anexos.

2.8. Aspectos éticos

En el presente estudio, se priorizó el respeto y la dignidad de los participantes, así como también el compromiso, la responsabilidad y transparencia, de tal forma se evidenciará en el cuidado del plagio y/o falsedades, cumpliendo con los aspectos más importantes del desarrollo de la investigación.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se elaboró el contenido del consentimiento informado, para ello los participantes antes de empezar la encuesta I, deben aceptar participar de forma voluntaria, marcando la respuesta “SI ACEPTO”.

En el consentimiento informando, se detalla que la participación es voluntaria, las respuestas son anónimas y para fines de investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En éste capítulo se presentan los principales hallazgos enfocados en determinar la relación entre las variables de comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019. Por lo cual, en primer lugar, se presenta el análisis inferencial de correlación entre variables de compromiso organizacional y estrés parental, seguido del análisis inferencial de correlación entre las dimensiones de compromiso organizacional y estrés parental. Asimismo, se presenta el análisis descriptivo, en función a las frecuencias y porcentajes de las variables, con la finalidad de contrastar las hipótesis planteadas y cumplir con el objetivo general y específicos propuesto en la investigación.

Para analizar la relación entre las variables de comunicación organizacional y satisfacción laboral, se realizó el análisis de normalidad, con el coeficiente de Shapiro- Wilk (Ver tabla 1). Debido a que la muestra de la presente investigación no supera a los 50 participantes. Obteniendo como resultados en la variable de comunicación organizacional un p-valor .029, y en la escala de satisfacción laboral un p-valor .053; los valores de p-valor fueron diferentes a .05, es decir se rechaza la H_0 ; para la cual se utilizará el estadístico no paramétrico de RhoSpearman.

Tabla 2

Prueba de Normalidad

Variables	Estadístico	Shapiro-Wilk		
		gl	Sig.	Distribución
Comunicación Organizacional (CO)	,939	41	,029	No paramétrica
Satisfacción Laboral (SL)	,976	41	,053	No paramétrica

Fuente: Obtenido del análisis estadístico en el programa estadístico SPSS

ESTADÍSTICOS INFERENCIALES

CORRELACIONES ENTRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL

Respecto al objetivo general de determinar la relación entre el comunicacional organizacional y satisfacción laboral de una empresa de restauración la ciudad de Cajamarca, 2019. Se tiene que: $p\text{-valor} < .05$: Se rechaza la H (Nula); $p\text{-valor} > .05$: Se acepta la H (Nula). En tal sentido, los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación rho de Spearman evidencian una correlación directa $\rho = .522$, además de estadísticamente significativa $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ entre las variables (Ver tabla 2). Lo cual implica que mayor comunicación organizacional, mayor será la satisfacción laboral presente en los trabajadores.

Tabla 3

Correlación entre Comunicación organizacional y satisfacción laboral

	Satisfacción Laboral		
	Rho	Sig. bilateral (p)	N
Comunicación Organizacional	.522**	.000	41

Nota: Obtenido del programa estadístico SPSS donde:

rho: Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

** $p < .01$: Muy significativa

* $p < .05$: Significativa

Con respecto a los objetivos específicos que buscan determinar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de la comunicación organizacional; se obtuvo que en el primer objetivo donde se pretende determinar la relación entre la Comunicación Ascendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de

Cajamarca, 2019. En tal sentido, los resultados obtenidos con el coeficiente rho de Spearman evidencian una correlación significativa y directa ($Rho = .517^{**}$, $p < .05$), entre la dimensión de comunicación ascendente y satisfacción laboral (ver tabla 3). Por otro lado, en el segundo objetivo donde se pretende determinar la relación entre la Comunicación Descendente y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019. En tal sentido, los resultados obtenidos con el coeficiente rho de Spearman evidencian una correlación moderada ($Rho = -.390^{**}$, $p < .05$), se acepta la hipótesis nula entre la comunicación descendente y satisfacción laboral. Finalmente, respecto a satisfacción laboral y comunicación horizontal, el resultado arrojó que existe una correlación estadística moderada ($Rho = .322^{**}$, $p < .05$), y se rechaza la hipótesis nula entre la dimensión de comunicación ascendente y satisfacción laboral (ver tabla 3).

Tabla 3

Correlación entre satisfacción laboral y las dimensiones de la comunicación organizacional

Dimensiones de la comunicación organizacional	Satisfacción Laboral		
	Rho de Spearman	Sig	N
Comunicación Ascendente	,517**	,001	41
Comunicación Descendente	-,390**	,012	41
Comunicación Horizontal	,332**	,034	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

N = 41

Fuente: Procesamiento de datos de la aplicación del test de comunicación organización y Satisfacción laboral

ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS VARIABLES

En la tabla 4, con respecto al nivel de comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa de restauración se evidenció que en el 4.9% de la muestra existe un nivel de comunicación organizacional bajo, el 48.8% muestra nivel medio y finalmente el 46.3% de la misma variable muestra un nivel alto. (Ver tabla 4)

Tabla 4

Nivel de comunicación organizacional en los trabajadores

Nivel Comunicación Organizacional	Elementos y porcentajes	
	F	%
Bajo	2	4,9
Medio	20	48,8
Alto	19	46,3
Total	41	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del test de comunicación organizacional

En la tabla 5, con respecto al nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de restauración se evidenció que el 56,1% de la muestra se encuentra en un nivel regular, por otro lado, el 43,9% arroja un nivel alto. (Ver tabla 5)

Tabla 5

Nivel de satisfacción laboral en trabajadores

Nivel Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral en trabajadores Elementos y porcentajes	
	F	%
Regular	23	56,1
Alto	18	43,9
Total	41	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del test de Satisfacción Laboral

En la tabla 6, con respecto a los niveles de las dimensiones de la comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa de restauración, se evidenció que en la comunicación ascendente el 31.7% de la muestra, se encuentra en un nivel bajo, el 46.3% de la muestra se encuentran en un nivel medio, y en el 22.0% en un nivel alto, por otra parte, respecto a C. descendente, se demostró que en el 36.6% de los trabajadores existe un nivel de la variable bajo, en el 34.1% un nivel medio, y el 29.3% ocupa un nivel alto, de igual manera, se destacó que, en C. horizontal, el 39.0% de los trabajadores de la empresa de restauración manifiestan un nivel de la variable bajo, el 41.5% un nivel medio, y el 19.5% arrojó en un nivel alto (Ver tabla 6).

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de Comunicación Organizacional y satisfacción laboral

Nivel Satisfacción Laboral	Dimensiones de la Comunicación Organizacional en trabajadores					
	C. Ascendente		C. Descendente		C. Horizontal	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	13	31.7	15	36.6	17	39.0
Medio	9	46.3	14	34.1	16	41.5
Alto	19	22.0	12	29.3	8	19.5
Total	41	100	41	100	41	100

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación, en su primera hipótesis, precisó identificar la relación entre comunicación organizacional y la satisfacción laboral. Una primera idea para desarrollar esta discusión nos brinda Quiñones (2017), quien considera que estas dos variables (comunicación organizacional y satisfacción laboral) son de suma importancia en toda empresa, debido a que se relacionan con el bienestar de todos los trabajadores en su puesto laboral, con su calidad de vida y rendimiento. Como se sabe hoy en día la falta o inadecuada comunicación en las empresas es un problema real, la cual podría generar baja productividad y por ende pérdidas a las empresas e insatisfacción laboral en los colaboradores.

Es por ello que el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca”. Ante ello y según el análisis estadístico con el coeficiente de correlación rho de Spearman, se obtuvo una correlación significativa ($\rho = .522$; $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), entre ambas variables, lo cual indica que; a mayor comunicación organizacional, mayor es la satisfacción laboral que se percibe y viceversa. Este hallazgo se explica debido a que, una organización orientada en apoyar a sus trabajadores, velar por el bienestar de los mismos, en sus diferentes contextos ayudando así de manera indirecta a aumentar los niveles de satisfacción laboral experimentados en sus labores. Este apoyo como es de esperarse, es recíproco generando una mayor identidad, motivación y compromiso del trabajador hacia la empresa y viceversa.

En virtud de lo expuesto anteriormente, existen estudios que coinciden con los resultados encontrados en esta investigación, estudios como los de Tucto (2018), quien también determinó que si existe correlación significativa en su tesis Comunicación

organizacional y satisfacción laboral en el Módulo Penal de Huánuco realizada en el 2018; debido a que existe relación entre ambas variables; además; indica en su variable comunicación organizacional la información interior de la institución es óptima, esto relega que lo emitido por los canales de comunicación interna, no presentan limitaciones y es por eso que se logra una eficiente comunicación entre los miembros de la organización; de igual forma en la segunda variable que es satisfacción laboral, los resultados presentan que el personal de la empresa muestra un nivel alto de satisfacción en su entorno laboral; con todo esto se muestra que los resultados de Tucto coinciden con la presente investigación debido a que existe una correlación significativa entre ambas variables. Estas características particulares de los trabajadores se ven reflejados de manera positiva dentro de la empresa debido a la adecuada comunicación entre trabajadores y jefes y viceversa; originando así que los trabajadores de la empresa se muestren satisfechos desde el trabajo que reciben hasta el lugar donde trabajan. Por su parte, Yomona (2017), en su investigación descubrió que la comunicación interna siempre influye en el desempeño de cada colaborador, debido a que si existe una motivación ya sea económica o laboral, el personal trabajará con mayor entusiasmo identificándose con la empresa cumpliendo así con todos los objetivos trazados.

De acuerdo a esta argumentación Robbins & Coulter (2012) sostienen que la comunicación sirve para dar a conocer a los trabajadores sus funciones en sus puestos, motivarlos y brindarles ideas de cómo mejorar su desempeño y apoyar en los objetivos de la empresa. En concordancia Palma (1999), indica que la actitud del trabajador ante su propio empleo se ve reflejado en el desempeño e identidad hacia la empresa y por parte de la empresa se proyecta seguridad, compañerismo y además se apoya el progreso del trabajador.

Respecto al primer objetivo específico, se encontró una correlación alta y directa [$\rho=0.517$], además de estadísticamente significativa [$p\text{-valor} = 0,001 < 0,05$] entre la dimensión comunicación ascendente y la variable satisfacción laboral. Lo cual implica a que, a mayor comunicación ascendente, mayor será la satisfacción laboral generado en los trabajadores. Este resultado es explicable en función del sentido de motivar y comunicar que supone considerarse en un ambiente de trabajado adecuado, con la visión de crecimiento personal y profesional, libre de un posible despido. Este el hecho aumenta la satisfacción que genera los problemas de comodidad en función del ambiente de trabajo, las tareas asignadas, la línea de carrera y los incentivos, pudiendo sobrellevar de una manera positiva la satisfacción laboral con respecto a este tipo de dimensión de la comunicación.

Al respecto, la teoría de Herzberg, citado por Luque at (2006), sugiere que una persona para lograr un desarrollo personal y profesional debe estar motivado de dos maneras; factores extrínsecos o higiénicos; la cual se centra directamente el ambiente de trabajo; remuneración, ambiente físico, seguridad en el trabajo, beneficios, etc. Si esos son positivos genera satisfacción en los empleados y se manifiesta en los resultados de su trabajo. En cuanto al factor intrínsecos o motivacionales; toma referencia al trabajo que desempeña el empleado y tiene que ver con logros, reconocimientos, crecimiento profesional, etc. Cuando son cambiantes estos factores emocionales, suele generar disminución o la ausencia de satisfacción.

Tal es así que, en las empresas este tipo de comunicación es utilizada por el personal para brindar retroalimentación a los jefes o gerencia; informándoles sobre el progreso hacia las metas, además permite a los gerentes conozcan los sentimientos de los empleados hacia su puesto de trabajo, hacia sus colegas y hacia la organización en general (Robbins,2013)

Respecto al segundo objetivo específico, se encontró una correlación moderada e indirecta [$\rho = -.390$], además de estadísticamente significativa [$p\text{-valor} = 0,012 < 0,05$], entre la dimensión de comunicación descendente y satisfacción laboral. Lo cual implica que, a menor comunicación descendente mayor satisfacción laboral generado en los trabajadores.

Al respecto, la teoría de Herzberg, citado por Luque at (2006), sugiere que una factor intrínsecos o motivacionales; toma referencia al trabajo que desempeña el empleado y tiene que ver con logros, reconocimientos, crecimiento profesional, etc, para un buen desempeño en su puesto de trabajo.

Llanos (2019) en su investigación menciona que, esto, puede deberse a que no existen mensajes para elevar el esfuerzo a todo el personal y de esta manera tengan la confianza de manifestar sus pensamientos y emociones, pero si no es así no existirá un adecuado nivel de satisfacción con su puesto de trabajo. Aroni (2019) por su parte, encontró un nivel de correlación medio significativa de 0.346, con un valor de p de 0.000 en un grupo de operarios de una empresa privada de Limpieza. Con estos resultados obtenidos en la investigación y Aroni se demuestra que se tiene que trabajar en la motivación y confianza del empleado para que así se sienta identificado con la empresa y tenga un buen nivel de satisfacción en su puesto de trabajo.

Referente al tercer objetivo específico, se encontró una correlación modera y directa [$\rho = .332$], además de estadísticamente significativa [$p\text{-valor} = 0,034 < 0,05$], entre la dimensión de comunicación horizontal y satisfacción laboral. Lo cual implica que, a mayor comunicación horizontal mayor satisfacción laboral generado en los trabajadores.

Lo encontrado sustenta con la teoría de Herzberg (1987), quien es su teoría establece que el comportamiento de las personas en el trabajo es determinado por los factores intrínsecos como extrínsecos.

Dicho resultado es corroborado por Tucto (2018), quien encontró un R de 0.781 con un p de 0.000, demostrando que existe una correlación alta entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018. Flores de Gortari (1973), asegura que este tipo de comunicación fomenta el trabajo en equipo y el trabajador aumenta su nivel de motivación por el hecho de sentirse relacionado con su equipo de trabajo y por ende identificado con la empresa. Es por ello, que la comunicación horizontal es fundamental en toda organización para que exista una buena coordinación entre los trabajadores y de esta manera aumentar su nivel de satisfacción y lograr las metas trazadas.

Por otro lado, es preciso resaltar que la presente investigación presentó limitaciones en cuanto a la representatividad muestral de los trabajadores, que, si bien muchos de ellos participaron voluntariamente, es común que cuando se miden conceptos y o valores personales, referente a la organización donde laboran, los trabajadores suelen presentarse como trabajadores muy comprometidos, que suelen comunicarse manera eficiente con sus compañeros y jefes además que muestran estar satisfecho con su puesto de trabajo.

Finalmente, es evidente que la mayor implicancia que se pretende brindar con la presente investigación a nivel práctico, está en virtud de generar espacios de diálogo trabajador-organización para mejorar las relaciones y las contribuciones, fortaleciendo la comunicación organizacional y satisfacción laboral. Todo ello con la finalidad de que las empresas de restauración del contexto Cajamarquino, brinden un mejor servicio, con trabajadores en general, muy comprometidos en brindar una atención de alta calidad.

Es así, que la presente investigación concluye con qué; existe evidencia de una correlación alta y directa $\rho=0.522$, además de significativa $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ entre las variables de comunicación organizacional y satisfacción laboral (Ver tabla2). Lo cual implica que mayor comunicación organizacional, mayor satisfacción laboral presente en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019.

Existe evidencia de una correlación alta y directa $\rho=0.517$, además de significativa $p\text{-valor} = 0,001 < 0,05$ entre la dimensión de comunicación ascendente y la variable de satisfacción laboral (Ver tabla3). Lo cual implica que, a mayor comunicación ascendente, mayor es la satisfacción laboral generado en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019.

Existe evidencian de una correlación moderada e indirecta $\rho=-0.318$, además de significativa $p\text{-valor} = 0,012 < 0,05$, entre la dimensión de comunicación descendente y la variable de satisfacción laboral (Ver tabla3). Lo cual implica que, a mayor comunicación descendente, mayor es la satisfacción laboral generado en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019.

Existe evidencian de una correlación moderada e indirecta $\rho=0.322$, además de significativa $p\text{-valor} = 0,034 < 0,05$, entre la dimensión de comunicación Horizontal y la variable de satisfacción laboral (Ver tabla3). Lo cual implica que, a mayor comunicación Horizontal, mayor es la satisfacción laboral generado en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019.

REFERENCIAS

- Aguaedén. (24 de abril de 2015). Principales teorías sobre Motivación y Satisfacción en el Trabajo: admin-edenblog. Obtenido de Principales teorías sobre Motivación y Satisfacción en el Trabajo : admin-edenblog: <http://www.aguaeden.es/acerca-de-nosotros/blog-aguaeden/principales-teorias-sobre-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo/>
- Alderfer, C. P. (1972). Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings. Free Press, New York.
- Ansedé, P. (2010). La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento. España: Escuela Universitaria de Relaciones Laborales. Recuperado de <http://www.xente.mundor.com/ansede/comunica.pdf>
- Aroni, L. (2019). Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en Operarios de una Empresa de Limpieza. (*Trabajo de Investigación para optar por el Grado Académico de Bachiller en Psicología*). Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Humanidades, Carrera de Psicología, Lima – Perú.
- Cadena, I., P (2017) Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: an approach in the social sciences. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas Vol.8 Núm.7 México p. 1603-1617 <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Carrasco, S (2008). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima – Perú: San Marcos
- Castillo, K. (2016). Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral e la empresa Sour Comunicaciones S.S.C. Lima – 2016. (*Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración*). Universidad Autónoma del Perú, Facultad de Ciencias de Gestión, Carrera Profesional de Administración. Lima, Perú.

Castro, J. Rebeil (2006). *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional*.

Madrid, España: Gesbiblo S.L

Cebrian, V., (18 de enero de 2013). Importancia de la comunicación organizacional.

[Archivo del Blog Ciclus Group]. Recuperado de

<https://ciclusgroup.wordpress.com/2013/01/18/importancia-de-la-comunicacionorganizacional/>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 2a ed. México: McGrawHill

Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México:

McGraw- Hill.

Daft, R., & Marcic, D. (2006). *Introducción a la Administración*. 4a ed. México: Thomson Learning.

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill

Flores, Diana. (2017). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Empresa Privada (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Autónoma de México, México Fernández, C. (2005). La comunicación en las organizaciones. Madrid: Trillas.

Hezberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley

Gestión. (19 de noviembre del 2017). SIN: se podrían crear 200 mil nuevos empleos en el sector textil-confecciones, ¿cómo? Gestión. Recuperado de:

<https://gestion.pe/economia/sni-crear-200-mil-nuevos-empleos-sector-textilconfecciones-221027>

Gestión. (30 de enero del 2017). Informalidad laboral llega al 70% pero en empresa formales alcanza el 25%. Gestión. Recuperado de

<https://gestion.pe/economia/informalidad-laboral-peru-llega-70-empresasformales-alcanza-25-127614>

Gestión. (27 de agosto del 2018). Macroconsult: “Si migración venezolana sigue se generarían empleos e ingresos de peor calidad”. Gestión. Recuperado de

<https://gestion.pe/economia/macroconsult-migracion-venezolana-siguegenerarian-empleos-e-ingresos-peor-calidad-242731?href=tepuedeinteresarse>

Koontz, H. (2012). Administración, una perspectiva global y empresarial. México: McGrawHill.

Lawler, E., & Porter, L. (1967). *The Effect of Performance on Job Satisfaction*. Industrial Relations.

Landy, Frank J. Conte, Jeffrey M. (2005). Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional. McGraw Hill, 1ra. Edición

Lezama, A. (2018). Satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Cajamarca 2018 (Tesis segunda especialización profesional), Universidad Nacional de Cajamarca, Perú 2018.

Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Nueva York: Hanbook of industrial and organizational psychology

López, H. (2016). Relación entre la Satisfacción Laboral con la Comunicación Interna y el Compromiso Organizacional en un Instituto de Educación Superior de la Ciudad de Guayaquil. (*Tesis para la obtención del título Ingeniero en Gestión de Recursos Humanos*). Universidad Casa Grande, Facultad de Ecología Humana, Educación y Desarrollo. Guayaquil – Ecuador. Octubre 2016. Recuperado de:

https://pdfs.semanticscholar.org/78d0/9e3f38e98b4e81971e6797251002b71326cc.pdf?_ga=2.82805718.158453223.1572820627-1445717439.1572820627

Luque, A. G., Agulló Tomás, E., Agulló Tomás, M. S., Alvarado Estramiana, J. L., Blanch

Rivas, J. M., Durán Heras, M. Á., & Rodríguez Suárez, J. (2006). Sociopsicología
del trabajo. Barcelona: UOC.

Llanos, N. (2019). *Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en
trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en lima, 2018* (Tesis de
licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).

March, J. G., & Simon, H. A. (1958). Organizations. New York: Wiley.

Ministerio de la Producción. (2015). INDUSTRIA TEXTIL Y CONFECCIONES Estudio
de Investigación Sectorial. (1Ed.). Lima: NANUK E.I.R.L. Recuperado de:
[http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publie178337159547c39d_11.
pdf](http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publie178337159547c39d_11.pdf)

Miranda, M. (2007). Rotación laboral en representantes de venta en terreno de una empresa
de distribución para retail de productos de consumo masivo (Tesis de licenciatura,
Universidad de Chile).

Merlano, M. (2012). La comunicación interna en las Organizaciones. Contribuciones a la
Economía. 13 (1), pp. 1-7.

McGregor, D. (1960). El lado humano de las organizaciones (Vol. 34). McGraw Hill.

Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. (*Tesis doctoral*,) Universidad
Complutense de Madrid. Madrid, España. Recuperado de:
<https://www.ucm.es/repositoriodigital/rdc~recfpro/rev61COL5.pdf>

Pablos, M. d. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las
Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Tesis doctoral,
Universidad de Extremadura, España.

- Martínez, A., Nosnick, A., (1988). *Comunicación organizacional práctica*. (6ª edición). México: Trillas. pp 13-24.
- Palma, S. (1999) Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología U.R.P. IX (1)*.
- Randstad España S.L.U. (02 de Julio del 2017). Obtenido de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la-satisfaccion-laboral-en-espana-por-encima-de-alemania-francia-italia-y-portugal/>
- Perez, M., & Vásquez, M. (2016). Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del Área de Operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Quiñones, E. E. (2017). Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la Gerencia de Producción Griferías de la empresa VSI INDUSTRIAL. Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología - Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado el 4 de Octubre de 2018, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3244/3/quinones_ee_v.pdf
- Rivera, A. (2010). *La gestión de la comunicación interna en las organizaciones*. Perú.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2012). *Administración*. 10ª Edición. México: Pearson Educación.

- Rodríguez, (2005). Gestipolis: Teorías de la comunicación organizacional. Obtenido de teorías de la comunicación organizacional: <https://www.gestipolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>
- Ruíz, J. (2019). Relación entre Satisfacción Laboral y Permanencia Laboral en los Colaboradores de BCSA Guatemala. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos, Guatemala.
- Sánchez & Gómez (2019) en la tesis sobre “Relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018”, Tesis de Licenciatura, Cajamarca: Universidad Privada del Norte, Perú 2018.
- Ocon, E., Ramirez, M., & Flores, P. (2017). nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo: evidencia desde mexico. IBFR, 10(4), 81 - 89.
https://www.theibfr.com/download/riaf/2017_riaf/riaf_v10n4_2017/RIAF-V10N4-2017-7.pdf
- Tucto, L. (2018). Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en el Modulo Penal de Huánuco, 2018. (Tesis para obtener el grado académico de Maestría en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejos, Escuela de Postgrado. Perú.
- Vásquez, M. (2016). El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa SERVINORTE EIRL- Cajamarca 2016. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejos, Cajamarca – Perú.
- Yomona, E. (2017). Comunicación Organizacional Interna y su Relación con la Motivación Laboral de los colaboradores Administrativos de Nexus Group

Relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción
laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de
Cajamarca, 2019.

Restaurants SAC, Lima 2017. (*Tesis para optar el grado académico de Maestría en
Administración con mención en Gerencia Estratégica de Organización*).

Universidad San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Administrativas y
Recursos Humanos Sección de Postgrado. Lima, Perú.

Zelada, S., M (2019). comunicación organizacional y su relación con la satisfacción laboral
de los docentes a tiempo parcial de una universidad privada, 2019. tesis para
obtener el grado de licenciada, universidad privada del norte, Trujillo. Obtenido de:
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25669/Zelada%20Saavedra%
2c%20Mercedes%20Daniela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25669/Zelada%20Saavedra%20c%20Mercedes%20Daniela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

Anexo n°1: Matriz de consistencia

Tabla 2

Operacionalización de las variables de comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral

Problema de Investigación	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentos	Escala de medición
¿Cuál es la relación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en una empresa de restauración de Cajamarca, 2019?	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en una empresa de restauración de Cajamarca, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos:</p>	Comunicación Organizacional	<p>Ansede (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)</p>	<p>Puntuaciones del cuestionario de comunicación organizacional que contra de 15 ítems que evalúan tres niveles (Comunicación Ascendente, Comunicación Descendente y Comunicación Horizontal), con 5 tipos de respuestas (escala de tipo de Likert 1-5), para determinar el nivel de comunicación organizacional: Alto, Medio y bajo.</p>	Niveles	Ordinal (Escala de Likert)
					Comunicación Ascendente (1,2,3,4,5)	
					Comunicación Descendente (6,7,8,9,10)	
					Comunicación Horizontal (11,12,13,14,15)	
					Dimensiones	

Relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019.

	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre comunicación ascendente y satisfacción laboral en una empresa de restauración de Cajamarca, 2019. • Determinar la relación que existe entre comunicación descendente y satisfacción laboral en una empresa de restauración de Cajamarca, 2019. • Determinar la relación que existe entre comunicación horizontal y satisfacción laboral en una empresa de restauración de Cajamarca, 2019. 	Satisfacción Laboral	<p>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).</p>	<p>Puntuaciones del cuestionario de Satisfacción Laboral que contra de 36 ítems que miden 7 dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (4 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems), con 5 tipos de respuestas (escala de tipo de Likert 1-5), existiendo así preguntas negativas que se puntúan de forma inversa, para determinar el nivel de</p>	<p>Condiciones Físicas y/o Materiales (1,13,21,28,32)</p> <p>Beneficios Laborales y/o Remunerativos (2,7,14,22)</p> <p>Políticas Administrativas (7,8,15,17)</p> <p>Relaciones Sociales (3,9,16,24)</p> <p>Desarrollo Personal (4,10,18,26,29,34)</p> <p>Desempeño de Tareas (3,11,19,25,30,35)</p> <p>Relación con la Autoridad (6,12,20,27,31,36)</p>	Ordinal (Escala de Likert)
--	--	----------------------	---	---	---	-------------------------------

ANEXO N°2: PROTOCOLO DE INSTRUMENTO DE LA ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Ficha Técnica:

Cuestionario de Comunicación Organizacional

Nombre: Comunicación Organizacional

Nombre original: Comunicación Organizacional

Autor: Portugal, 2005

Adaptación: Zempoaltecatl (Ecuador, 2013)

Tipo de aplicación: Individual y colectiva.

Items: 16 ítems dividida en 3 dimensiones

Dimensiones: multidimensional

Calificación: La calificación es mediante escala de Likert

Es un cuestionario breve y auto-administrado que evalúa la comunicación organizacional, con respuestas de tipo Likert.

I. CALIFICACIÓN

La CCO se califica según la posición de las marcas puestas en una de las cinco alternativas de respuesta (TA – A - I - D – TD). Se atribuye 5 puntos al nivel más alto de felicidad y 1 punto al nivel más bajo. Los niveles intermedios reciben los demás puntajes.

ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1	1	2	3	4	5
2	1	2	3	4	5
3	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5
9	1	2	3	4	5
10	1	2	3	4	5

11	1	2	3	4	5
12	1	2	3	4	5
13	1	2	3	4	5
14	1	2	3	4	5
15	1	2	3	4	5

II. NIVELES:

NIVELES	ÍTEMS QUE LO MIDEN
Comunicación Ascendente	1-2-3-4-5
Comunicación descendente	6-7-8-9-10
Comunicación horizontal	11-12-13-14-15

III. EVALUACIÓN

Norma estándar para evaluar los niveles de comunicación organizacional

Puntajes	CO
60 o 65	Alto
45 – 59	Medio
1 – 44	Bajo

ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor de una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

Gracias por su colaboración.

Siempre (5)

Frecuentemente (4)

Alguna vez (3)

Ocasionalmente (2)

Nunca (1)

		5	4	3	2	1
1	¿se le brinda atención cuando se comunica con su jefe?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores so tomadas en cuenta?					
3	¿Sus superiores le hacen sentir suficiente confianza y libertad para discutir problema sobre el trabajo?					
4	¿Se le permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibieron?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
6	¿Recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño?					
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje entendido cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Su jefe le da de manera oportuna la información?					
11	¿Existe una atmósfera de confianza entre compañeros?					
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					

ANEXO N°3: PROTOCOLO DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Ficha Técnica:

Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Nombre: Escala Satisfacción Laboral

Nombre original: Escala Satisfacción Laboral

Autor: Sonia Palma Carrillo (1999)

Adaptación: Sonia Palma Carrillo (2005)

Tipo de aplicación: Individual y colectiva.

Ítems: 36 ítems dividida en 7 dimensiones

Dimensiones: Unidimensional

Calificación: La calificación es mediante escala de Likert

Es un cuestionario breve y auto-administrado que evalúa la satisfacción laboral, con respuestas de tipo Likert.

I. CALIFICACIÓN

La ESL se califica según la posición de las marcas puestas en una de las cinco alternativas de respuesta (TA – A - I - D – TD). Se evalúa ítems negativos y positivos. Para ítems positivos se atribuye 5 puntos al nivel más alto de satisfacción laboral y 1 punto al nivel más bajo y en ítems negativos de puntúa de 1 al nivel más alto y 5 el nivel más bajo. Los niveles intermedios reciben los demás puntajes.

ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1	1	2	3	4	5
2	5	4	3	2	1
3	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5
7	5	4	3	2	1
8	5	4	3	2	1
9	1	2	3	4	5
10	1	2	3	4	5
11	1	2	3	4	5
12	1	2	3	4	5
13	1	2	3	4	5
14	1	2	3	4	5
15	5	4	3	2	1
16	5	4	3	2	1
17	5	4	3	2	1
18	1	2	3	4	5
19	5	4	3	2	1
20	1	2	3	4	5
21	1	2	3	4	5
22	1	2	3	4	5
23	5	4	3	2	1
24	1	2	3	4	5
25	1	2	3	4	5
26	5	4	3	2	1
27	1	2	3	4	5
28	1	2	3	4	5

29	1	2	3	4	5
30	1	2	3	4	5
31	5	4	3	2	1
32	5	4	3	2	1
33	1	2	3	4	5
34	1	2	3	4	5
35	1	2	3	4	5
36	1	2	3	4	5

II. DIMENSIONES:

DIMENSIONES	ÍTEMS QUE LO MIDEN
Condiciones físicas o materiales	1-13-21-28-32
Beneficios laborales	2-7-14-22
Políticas administrativas	8-15-17-23-33
Relaciones sociales	3-9-16-24
Desarrollo personal	4-10-18-26-29-34
Desempeño de tareas	5-11-19-25-30-35
Relación con la autoridad	6-12-20-31-36

III. EVALUACIÓN

Norma estándar para evaluar los niveles de satisfacción laboral

Puntajes	SL
149 o 167	Alto
112 – 148	Medio
93 – 111	Bajo

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL- SPC)

GÉNERO: _____

EDAD: _____

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos brinde su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista.

- TOTAL DE ACUERDO: TA
- DE ACUERDO: A
- INDECISO: I
- EN DESACUERDO: D
- TOTAL DESACUERDO: TD

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la relación de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6	Los jefes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que se ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					

25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo di trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO N°4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es dirigida por la bachiller: Jhoselyn Janira Lisset Nuñez Burga, de la Universidad Privada del Norte, el objetivo del proyecto de investigación es determinar la relación entre el comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración Cajamarca, 2019.

Por esta razón, la información que usted proporcione será tratada con absoluta reserva y confidencialidad, y sólo para propósitos de esta investigación. En caso de publicar los resultados se garantiza el anonimato de los participantes.

Respecto a los beneficios del estudio cabe destacar que al término del proceso se hará la entrega al gerente de la empresa el informe con los resultados obtenidos, con el fin de elaborar lineamientos para una propuesta de intervención y de esta manera favorecer el proceso. Además, los participantes tienen la posibilidad de retirarse del estudio si lo estiman conveniente, sin que ello implique algún problema.

No obstante, si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

De esta manera, yo, _____, en mi calidad de participante, con D.N.I _____

declaro haber sido instruido/a por medio de una carta de consentimiento informado emitida por la investigadora Jhoselyn Janira Lisset Nuñez Burga, sobre los objetivos, procedimientos y beneficios de mi participación en el estudio denominado “comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019.”, que se desarrollará durante el presente año. Además, estoy en conocimiento que puedo negarme a participar o retirarme en cualquier etapa de la investigación.

Por lo tanto, voluntariamente participar en este estudio.

Firma: _____ Cuidad y fecha: _____

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER**

Yo, Julio Alejandro Benites Rabanal identificado con DNI 46312258, en mi calidad de Gerente General del área de Gerencia de la empresa El Asador Carnes al Cilindro S.R.L con R.U.C N° 20601219302, ubicada en la ciudad de Cajamarca Jr. Revilla Pérez N° 352.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita Jhoselyn Janira Lisset Núñez Burga, identificada con DNI N° 73497251, egresada de la carrera de Psicología, para que utilice la información de las áreas de Cocina, Almacén, Servicio, Barra y Misoplas de esta empresa con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación y de esta manera optar al grado de Bachiller.

12 de octubre del 2019.


Firma del Representante de la Empresa
DNI:46312258

El Egresado declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y, asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Bachiller
DNI:73497251