

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE **PSICOLOGÍA**

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y  
BIENESTAR LABORAL EN PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD  
PRIVADA LIMA - 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Psicología**

**Autor:**

Ivonne Jennyfer Mendoza Romero

**Asesor:**

Dr. Juan Bautista Caller Luna  
<https://orcid.org/0000-0001-6623-246X>

Lima - Perú

2023

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	NANCY ALFONSINA NEGREIROS MORA	18136825
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	TANIA CARMELA LIP MARIN DE SALAZAR	08179761
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	JORGE ALBERTO FLORES MORALES	08039505
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL EN UNA UNIVERSIDAD DE LIMA -2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>6%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.usil.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Gladys Mireya Valero Córdoba. "INFLUENCIA DE LA COMPETITIVIDAD Y EL CAPITAL TECNOLÓGICO, EN LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS EXPORTADORAS DE BUCARAMANGA Y SU</b>	<b>1%</b>

## **DEDICATORIA**

A mi hija por ser mi fuerza y lo más valioso que tengo en la vida.

A mi compañero de vida, por creer en mí y brindarme el aliento para continuar  
cumpliendo mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarme día tras día y ser mi fortaleza en los momentos difíciles

A mi mamá quien me apoyo en todo momento y fue mi compañía y fuerza en  
todo el tiempo universitario.

## Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
Índice de tablas .....	7
RESUMEN .....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....	27
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	34
Conclusiones.....	37
Referencias.....	38
ANEXO 1: Consistencia.....	41

## Índice de tablas

TABLA 1: Niveles de comunicación organizacional .....	31
TABLA 2: Niveles de Bienestar laboral.....	31
TABLA 3: Relación de comunicación organizacional y bienestar laboral.....	32
TABLA 4: Relación de comunicación ascendente y bienestar laboral.....	32
TABLA 5: Relación de comunicación descendente y bienestar laboral.....	33
TABLA 6: Relación de comunicación horizontal y bienestar laboral .....	33

## RESUMEN

Las empresas hoy en día deben contar con diversas características que las hagan competentes frente a los grandes cambios actuales, sin descuidar al personal que forma parte de la organización. En ese sentido, el propósito del presente estudio es poder conocer la relación entre la comunicación organizacional y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima A través de la revisión de aspectos teóricos y empíricos, se diseñó un estudio no experimental de tipo cuantitativo, de corte transaccional y modo correlacional, en una muestra conformada por 105 empleados pertenecientes al área administrativa de la organización indicada. Resultados: Los datos obtenidos permitieron identificar el nivel de relación existente entre las variables, obtenido como resultado que existe relación significativa y directa ( $\rho=0.693$ ;  $p=0.00$ ); asimismo, se halló relación significativa y directa entre la dimensión Comunicación ascendente ( $\rho=0.484$ ;  $p=0.00$ ), Comunicación descendente ( $\rho=0.591$ ;  $p=0.00$ ) y Comunicación horizontal ( $\rho=0.752$ ;  $p=0.00$ ) con el bienestar laboral.

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación organizacional, bienestar laboral, organizaciones, comportamiento organizacional.

## ABSTRACT

Nowadays, companies must have several characteristics that make them competent to face the great current changes, without neglecting the staff that is part of the organization. In this sense, the purpose of this study is to know the relationship between organizational communication and labor welfare in administrative staff of a private university in Lima. Through the review of theoretical and empirical aspects, a non-experimental study of quantitative type, of transectional cut and correlational mode, was designed in a sample of 105 employees belonging to the administrative area of the organization indicated. Results: The data obtained allowed the identification of the level of relationship between the variables, resulting in a significant and direct relationship ( $\rho=0.693$ ;  $p=0.00$ ); likewise, a significant and direct relationship was found between the dimensions Upward communication ( $\rho=0.484$ ;  $p=0.00$ ), Downward communication ( $\rho=0.591$ ;  $p=0.00$ ) and Horizontal communication ( $\rho=0.752$ ;  $p=0.00$ ) with work wellbeing ( $\rho=0.752$ ;  $p=0.00$ ).

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A nivel mundial es importante que las organizaciones promuevan empleos dignos y seguros, respetando los principios de igualdad, bienestar y oportunidades a través de una interacción eficaz entre los colaboradores, facilitando la sociabilidad y el intercambio de información; con mayor énfasis en este periodo de tiempo en donde una de las regiones con mayor afectación por el desempleo han sido América Latina y el Caribe, en donde la pérdida promedio de horas laborales incrementó un 8% durante el primer trimestre del 2021 y de un 6% durante el semestre siguiente. Es importante precisar que la satisfacción laboral está conformada por factores como el sueldo, la comunicación, la infraestructura, el clima laboral, que son determinantes para el crecimiento personal y laboral de los colaboradores y traen como resultado la satisfacción laboral de los colaboradores. (Revista Inovace ,2023).

Uno de los objetivos primarios de toda organización en el marco de la globalización actual, es la adquisición de una mayor rentabilidad; no obstante, en el intento de poder desarrollar dicho beneficio, no se toma en cuenta el bienestar de las personas que integran dicha organización, dejando de lado el interés por en los intereses de cada colaborador, así como de las condiciones en las que se desarrollan sus actividades (Hernández, 2002). Sin embargo ha de considerarse que para poder incrementar la eficacia del factor humano, es importante incrementar la motivación e integración de sus miembros; en ese sentido, uno de los factores importantes para estos fines son las estrategias comunicativas que permiten transmitir la misión, visión, valores, filosofías o estrategias, reduciendo así la incertidumbre que podría afectar a la organización así como

la eliminación de rumores o distorsión de mensajes que afecte el rendimiento y la productividad (Piedra-Mayorga et al, 2022).

En el sector educativo, las organizaciones que imparten la educación superior buscan ajustarse no solo a las exigencias del mercado, sino también al mundo competitivo en donde sus egresados deberán adaptarse de manera eficaz para su desarrollo personal y profesional; para ello, el involucramiento de la plana docente, el personal administrativo y operarios son los responsables de apoyar a que la institución alcance sus objetivos y metas organizacionales; en ese sentido, los colaboradores son un punto de partida importante puesto a que son los encargados de la planificación, selección, organización, control y dirección de las diversas actividades o funciones administrativas de la propia institución educativa. De allí que su eficacia y buen desempeño es de vital importancia para el logro del éxito de la organización (González y Vélchez, 2020).

En el contexto Peruano, existe un porcentaje significativo de entidades públicas y privadas que no cuentan con niveles óptimos de comunicación organizacional, dada las políticas y normas rígidas orientadas al desarrollo individual de la propia organización, sin considerar la comunicación como un factor primordial para el logro de los objetivos organizacionales(Calero,2019)

Según el Ministerio de Trabajo (MINTRA , 2023) Es de vital importancia que las áreas de comunicación interna deban contar con un plan de trabajo, que sean lideradas por personas especializadas en el rubro de comunicación para que el mensaje transmitido sea claro y preciso, teniendo como resultado un trabajo optimo y de calidad. Las instituciones privadas y públicas deben contar con objetivos de comunicación los cuales

deben ser ejecutados de forma óptima para que genere un cambio positivo en la cultura organizacional.

La Revista Logística Profesional (2022), menciona que la satisfacción laboral está relacionada con la productividad dado que se realizó un estudio dirigido por la Universidad de Warwick en el Reino Unido, lo cual se tuvo como resultados que el bienestar laboral hace que la productividad aumente en un 12% , es por ello que a los colaboradores se les debe brindar los valores como el reconocimiento, crecimiento personal y profesional, retroalimentación por parte de los jefes inmediatos ,todo esto con el fin de que puedan sentirse satisfechos en su entorno laboral.

En este sentido, el presente estudio propone indagar acerca de la relación entre la comunicación organizacional y el bienestar laboral en un grupo humano dedicado a los colaboradores de una universidad privada de Lima Metropolitana.

Parrales (2019) en el interés por conocer la “Comunicación organizacional educativa y gestión del cambio en el Colegio Fiscal "Clemente Yerovi” Guayaquil, Guayas, 2020” se realizó una investigación correlacional con un diseño descriptivo, tomando como muestra a 38 trabajadores de la institución educativo Clemente Yerovi, de acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de r de Pearson de 0,809\*\*; lo cual indica que la correlación obtenida entre ambas variables es muy alta, directa y significativa al nivel 0,01 se llegó a determinar mediante la prueba t de student, en la que el t calculado = 8,258 fue mayor que el t tabulado = 2.7224 y la Sig.= 0.000 < 0.01.

Gomez et al., (2019) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional con el bienestar laboral y el Work Engagement, a través de un estudio cuantitativo, transversal y correlacional con un muestreo aleatorio simple

n=72, un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5% con la muestra de 72 trabajadores de una empresa de paquetería. Se identificó una correlación moderada y positiva entre la variable de Equidad, dicha variables se encuentra dentro del clima organizacional con la variable de Bienestar Laboral ( $r=.403$ ) teniendo un valor de  $p=.000$ , lo cual evidencia que cuando los colaboradores divisan que la empresa donde trabajan tienen valores y políticas claras y justas, se incrementa su Bienestar Laboral la capacidad de decidir sobre la organización de su trabajo, comunicación efectiva con sus superiores, sentirse apoyados y reconocidos por la empresa, además de permitirles, ser creativos y desarrollar nuevas ideas, se eleva su Bienestar Laboral.

Araya y Medina-Giacomozzi (2020) ejecutaron una investigación con los profesionales de la salud en Chile, el cual tuvo como título la satisfacción del trabajo y el clima dentro de la organización, el objetivo del estudio fue identificar el nivel asociativo entre el clima de la organización y el nivel satisfactorio de los trabajadores, para ello se aplicó cuestionarios a 110 profesionales. El resultado dio como evidencia un nivel medio de satisfacción laboral ( $3,32 \pm 0,93$ ) y clima organizacional ( $3,45 \pm 0,83$ ) de un máximo de 5. Entre las variables el resultado correlacional fue estadísticamente significativo, con un resultado de 0.636 de correlación y una significancia de 0.001, es por ello que se puede concluir existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Aroni (2019) elaboró su investigación con el fin de conocer la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción en una muestra de colaboradores de una empresa .A través de un estudio cuantitativo, de diseño no experimental de tipo correlacional, con una muestra de 83 colaboradores, demostró en sus resultados que existe

un grado de asociación significativa positiva moderada ( $r_s=,493^{**}$ ) entre ambas variables, además se obtuvo una relación entre SL y Comunicación Ascendente significativa positiva moderada ( $r_s=,482^{**}$ ), con respecto a SL – Comunicación Descendente ( $r_s=,346^{**}$ ) y SL – Comunicación Horizontal ( $r_s=,277^{**}$ ) se halló una relación significativa positiva, aunque con un nivel bajo. Dichos resultados indican que a mayor comunicación, mayor satisfacción laboral dentro de la organización.

Tirana et al., (2023) realizó un estudio que tiene como objetivo describir el impacto de varios factores de motivación en el nivel de satisfacción laboral de los docentes. Para ello se utilizó el método cuantitativo es de tipo no experimental, correlacional y realizado con más de 700 profesores de secundaria de los municipios de Durrës, Tirana y Elbasan en Albania. El instrumento de medición se encontró estructurado por tres dimensiones. La primera dimensión incluye la característica demográfica de los docentes; la segunda dimensión, se encuentran 32 enunciados (indicadores) incluidos en el Cuestionario de Motivación Laboral, que evalúa y mide el nivel de motivación laboral de los docentes; la tercera dimensión presenta 23 indicadores en el índice de satisfacción laboral, que mide el nivel general de satisfacción laboral de los docentes. Los hallazgos obtenidos fueron que existe una relación positiva sustancial entre la motivación laboral y la satisfacción laboral ( $r=.52$ ,  $p<0.01$ ). Los resultados de este estudio mostraron que la motivación externa e interna explica el 24% de la variabilidad del placer laboral donde la motivación interna resultó tener un mayor impacto y la motivación externa relativamente menor.

Davila et al., (2020) en el estudio de investigación de “Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana- 2020, tuvo como objetivo determinar la relación significativa entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en las organizaciones, el estudio se llevo a cabo bajo el enfoque cuantitativo, de diseño y nivel no experimental correlacional, la muestra fue de 316 colaboradores de una empresa industrial peruana. Se aplicaron instrumentos de clima laboral y de satisfacción laboral de 20 y 16 ítems, respectivamente. Como resultado se obtuvo que el 71.20% de los trabajadores perciben el clima organizacional como regular, mientras que la satisfacción laboral es percibida por el 80.70% de los trabajadores con un nivel regular. Se concluye que la variable clima organizacional tiene relación positiva media ( $Rho = 0,559$ ) y significativa ( $p= 0,000 < 0,05$ ) con la variable satisfacción laboral de una empresa industrial peruana durante el año 2020.

Oviedo (2021) con el título de “Comunicación organizacional y satisfacción laboral de la Agencia de Turismo Grupo X-Treme Tourbulencia, Cusco, 2021 (Perú)” tuvo como principal objetivo hallar la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Agencia de Turismo Grupo X-Treme. Dicho estudio fue de tipo cuantitativo básico correlacional y de diseño no experimental correlacional. La población y muestra fue de 56 colaboradores de distintas áreas, el instrumento utilizado fue cuestionario, donde se obtuvo como resultado la existencia directa entre las variables de estudio con un p-valor de  $0,00 < 0,05$  teniéndose una relación significativa con una fuerza moderada con un coeficiente de correlación positivo de 0,508.

García y Huamaní(2022) con el título de “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera, Arequipa, 2022” busca determinar la relación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de una contratista minera de Arequipa, 2022. Para ello utilizaron la metodología de tipo cuantitativo, básico, de diseño no experimental de alcance correlacional y de corte transversal, con una muestra de 133 trabajadores , se les administró el instrumento de: Escala de comunicación organizacional de Enríquez (ECO-E) y la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG. Los resultados arrojaron que el 76% y 24% muestran un nivel alto y medio de comunicación organizacional respectivamente; posterior a ello un 68% de los colaboradores se sienten regularmente satisfechos y un 3% insatisfechos; asimismo se encontró que la comunicación ascendente y descendente se relacionan de manera positiva con la satisfacción laboral .Con dichos resultados se demostró que las variables de estudio se relacionan directamente, dicha relación era de intensidad y fuerte ya que se obtuvo un  $Rho=.076$ .

De acuerdo con la encuesta realizada por APOYO Comunicación de Perú (2020) realizada a gerentes o jefes de más de 1000 empleados a nivel nacional, el 54.6% refiere que los responsables de la comunicación dentro de las organizaciones es el área de Recursos Humanos; no obstante, al momento de señalar en número de trabajadores responsables de esta tarea, el 51.0% refiere que entre 1 a 3 personas asumen dicha responsabilidad; además, el 15% refiere que su empresa no cuenta con un área responsables de la comunicación organizacional.

Cardoza.S. et al (2019) realizo una investigación para determinar la relación que existe entre la satisfacción con la vida y satisfacción laboral en una universidad privada de Chimbote. Dicha investigación, es de tipo descriptivo y correlacional, el diseño no experimental. La muestra de estudio fue 130 colaboradores de ambos sexos, se aplicaron 2 cuestionarios: el primero, adaptado de Alama, Motosono y Ramos (2016) para recoger información de la satisfacción con la vida; y el segundo, el Test de Satisfacción laboral SL-ARG de Ruíz, Zavaleta y Ruíz (2017). Con el uso de la prueba rho Spearman se evidenció que prevalece el nivel medio tanto en la satisfacción con la vida (55%) como en la satisfacción laboral (66.9%). Definitivamente, se comprobó que existe una relación positiva alta ( $r=0.765$ ) significativa ( $p<0,05$ ) entre la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral, es decir a mayor satisfacción con la vida, mayor será la satisfacción laboral.

Díaz y Vásquez (2022) realizaron su investigación con la finalidad de conocer la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores administrativos del sector público de la ciudad de Hualgayoc en Bambamarca. Bajo un diseño no experimental de tipo correlacional, demostraron que existe relación significativa y directa entre las variables de estudio, a un nivel moderado de correlación. Asimismo, hallaron correlación significativa y directa entre las dimensiones de la comunicación organizacional (ascendente  $\rho=0.693$ , descendente  $\rho=0.799$  y horizontal  $\rho=0.513$ ) con la satisfacción laboral.

Zapata( 2020 ) habla acerca de analizar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los colaboradores de una organización educativa de Chincha Alta , la investigación fue de tipo descriptiva, diseño no

experimental, transversal, correlacional; la muestra fue de 107 colaboradores de ambos sexos de una institución educativa ubicada en Chincha a quienes se les aplicó dos instrumentos: uno de comunicación interna compuesto por 7 dimensiones y 24 preguntas a escala Likert con base en la teoría de Formachuck (2016), con una confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.92; para la variable satisfacción laboral se aplicó el modelo de cuestionario de Herzberg (1957) compuesto por 6 dimensiones y 27 preguntas, en la misma escala, con una confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.94. Entre los resultados se pudo evidenciar que las deficiencias en la comunicación interna afectan directamente sobre la satisfacción laboral, el análisis de ambas variables a nivel estadístico arrojó una correlación de Pearson de .752, positiva y fuerte, que acepta la hipótesis de la investigación y permite aprobar que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

En cuanto a las bases teóricas se presenta a las definición de las variables de comunicación organizacional y bienestar laboral.

Entendiéndose como comunicación organizacional como un proceso en el que se transfiere una determinada información para ser comprendida, de lo contrario no se daría la comunicación (Robbins & Coulter, 2014). Por otro lado, Chiavenato (2009) refiere que esta es un proceso que permite la interacción entre una o más personas en el cual se transmiten sentimientos y conocimientos a través de un envío y recepción de un mensaje; desde la perspectiva de las organizaciones, la comunicación es el canal de operación cuya red integra y coordina cada sub estructura de la misma.

Para Andrade (2010) la comunicación organizacional constituye un área funcional de la empresa, destacando en su definición en tres aspectos: en primer lugar, puede ser

definida como un proceso social, en donde la comunicación organizacional es el resultado del intercambio de mensajes que se dan entre los miembros de la empresa, así como con las personas externas a ella. Por otro lado, puede ser comprendida como una disciplina, en donde la variable se constituye como un campo del conocimiento humano, que permite comprender la necesidad y modos en como las personas transmiten determinada información para adaptarse a su contexto. Finalmente puede ser tratada como un conjunto de técnicas y actividades, en donde se desarrolla un proceso comunicativo que impulsa la organización a emplear estrategias dirigidas a facilitar y agilizar la fluidez de la información entre sus integrantes con su entorno.

La naturaleza de la comunicación naturaleza puede estar sujeta por la presencia de dos elementos, los de tipo formal e informal; en ese lineamiento, la comunicación formal se encuentra vinculada con la legalidad, dirigida a un objetivo bajo el lineamiento de normas y principios, lo que la obliga a sostener un orden u organización mediante canales específicos establecidos por el emisor y la jerarquía receptora; por otro lado, la comunicación informal se muestra de una forma alterna a la anterior y al flujo de la información asignada por la organización, siendo expuesta a través de rumores, quejas o alguna forma de transmitir información contraria al mecanismo formal, sin fijar algún propósito, objetivo o meta relacionada con la organización (Consuegra, 2002). Bajo esta misma premisa, Etchegaray (2010) establece dos tipos de comunicación:

El canal formal, es el modo como la organización establece la norma y forma en cómo se va a expresar la información, a través de manuales, guías, reglamentos, entre otros, estableciendo un sistema cuyo fin es que sea aplicado por todos los trabajadores de la organización.

El canal informal, se establece como aquel que se desarrolla dentro de la propia organización, pero sin la existencia de un canal estructurado, surgiendo de la propia espontaneidad del personal de la organización; una característica importante es que este canal tiende a presentar un alto grado de credibilidad y se relaciona con los asuntos personales de cada individuo o grupo de personas miembros de la organización.

De este modo, la comunicación organizacional se muestra como una herramienta de importancia dentro de la organización, dado que se presenta por medio de acciones, procedimientos o tareas con el propósito de poder lograr los objetivos de la propia organización, haciendo que los procesos internos establecidos por la misma puedan llevarse a cabo de una forma óptima y eficiente. Es así que Fernández (2005) señala que existen cuatro tipos de comunicación:

Comunicación descendente. Es considerada como la que se encuentra dirigida de los niveles más altos a los niveles más bajos del organigrama de la empresa y se desarrollan a través de cinco sub tipos: instrucciones, explicaciones, información de procedimientos, retroalimentación e información sobre la organización para el cumplimiento de las labores. El objetivo de esta comunicación es brindar información a cada elemento que conforma la organización respecto a las labores realizadas por los empleados, dirigiéndolos a través de planes estratégicos hacia los objetivos de la empresa.

Comunicación ascendente. En contraste a la anterior, esta proviene de los niveles más bajos hacia los más altos, la cual puede transmitirse mediante buzones de sugerencias, reuniones de trabajo o procedimiento de ordenamiento de quejas. En esta, la información surge como necesidad de los propios trabajadores de los puestos inferiores

de la jerarquía organizacional, con el propósito de informar a los directivos a manera de retroalimentación acerca de las gestiones, acciones, planes, dificultades, u otra en la que los empleados necesiten como fuente primaria de la información la interacción de los directivos.

Comunicación horizontal. Es considerada como aquella que surge entre empleados de un mismo nivel, el cual permite coordinar e integrar las acciones o labores que se deben desarrollar dentro de una misma área o instancia. Por medio de ella, se logra se logra unificar a los equipos de trabajo, permitiendo agilizar las labores, incrementar la eficiencia, coordinar las acciones, y generando la participación de los empleados en las labores de la empresa, influyendo no solo en las interacciones sociales sino al propio clima de la organización.

Comunicación diagonal. Es aquella que cruza los diversos niveles existentes en una organización, permitiendo que todos los integrantes se comuniquen y brinden un aporte sobre un tema que los involucre. En ella, no existe distinción entre los niveles jerárquicos, dado que la apertura se para todos los miembros, estableciendo un criterio de descentralización y flexibilidad dentro de la comunicación interna de la empresa, generando un ambiente en que los empleados cuenten con la libertad de participar en los diversos sectores de la empresa. Si bien esta incrementa la interacción, por lo general, solo suele darse en determinados casos y para temas puntuales.

Por otro lado de acuerdo con Chiavenato (2004), el bienestar laboral implica proteger los derechos e intereses sociales de los empleados de una organización que prestan sus servicios en diferentes funciones. La finalidad del bienestar laboral es apoyar y complementar a la organización, y mejorar las condiciones del trabajo a las que los

trabajadores se enfrentan diariamente, incluyendo sus necesidades económicas, sociales y personales. Se busca, además, fomentar la realización personal a través del derecho al trabajo en condiciones de seguridad económica y personal, así como garantizar el adecuado funcionamiento del trabajador dentro del entorno laboral. En ese sentido, asocia el bienestar laboral con el concepto de calidad de vida laboral, lo cual refiere que esta, involucra dos perspectivas opuestas: por un lado, las demandas de los empleados para conseguir bienestar y satisfacción en su trabajo y, por otro lado, el interés de las organizaciones en los efectos que esto tiene en la productividad y la calidad de vida. De esta forma, las organizaciones deben preocuparse por el recurso humano que contribuye al logro de sus objetivos, ya que brindar mejores recursos a los empleados se traduce en un mejor desempeño empresarial.

Aguilar (2007) define el bienestar laboral como un elemento de la organización que permite conocer cómo los programas o beneficios que otorga la misma, satisface las necesidades tanto sociales, económicas o personales de los miembros de la organización, fortaleciendo la relación interna y externa institucional; facilita la funcionalidad, así como en el reconocimiento del empleado en su entorno social. El bienestar laboral surge de la búsqueda de mejora en el desarrollo de las labores efectuadas por los empleados, promoviendo a su vez un bienestar social tanto personal como familiar (Domínguez, 2016); lo que conlleva a ser un estado deseado por lo miembros de la organización, obtenido por medio de planes, programas o proyectos desarrollados a partir de la gestión de los diversos elementos dinámicos de la empresa, mejorando así la calidad de vida y condición de la persona así como su estado familiar y social (Codina, 2016).

En los últimos años, el bienestar laboral ha adquirido mayor interés por parte de las organizaciones, dado que se reconoce que los empleados son un factor importante e influyente para el éxito de toda empresa (Odeku y Odeku, 2015). El bienestar humano es el estado en que una persona puede vivir una vida valiosa con seguridad personal y ambiental, acceso a recursos materiales, buena salud y buenas relaciones sociales, y libertad de decisión y acción. El trabajo en el ambiente laboral es un equilibrio entre la seguridad de la organización y el bienestar del trabajador, y un entorno de trabajo saludable permite una buena salud mental y seguridad laboral (Ochoa y Blanch, 2016).

Odeky y Odeku (2015) argumentan que el bienestar laboral incluye cualquier acción que mejore el desarrollo intelectual o social de los empleados, aparte de su salario, lo cual no es un requerimiento de la industria. Los autores explican que las organizaciones ofrecen programas de bienestar para mantener altos los niveles de motivación de sus empleados y mejorar su desempeño. Hay dos tipos de programas de bienestar: intramurales y extramurales.

Los primeros son obligatorios y cumplen con las leyes de salud y seguridad, mientras que los segundos son una decisión de la organización y varían entre ellas. El objetivo principal es mejorar la calidad de vida de los empleados y mantenerlos felices, como deportes, biblioteca, cooperativas de bienestar, programas vocacionales, entre otros. Los programas extramurales son resultado de la generosidad y filantropía de los empleadores; son una de las muchas formas en que los empleados se sienten escuchados, informados y participativos, por ello, es importante que líderes y empleados en todos los niveles compartan y vivan la cultura de la organización.

Uno de las teorías que explican esta variable es el modelo de bienestar laboral explicado por Blanch et al (2010) quienes lo definen como el grado de placer que obtiene una persona de la experiencia laboral relacionado con sus perspectivas percibidas; basado en ello, desarrollan su modelo teórico en donde describen que la variable puede ser comprendida a través de dos factores: el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

En primer lugar, el bienestar psicosocial permite a los individuos a asumir los diversos retos o demandas que surgen del entorno laboral; es decir, los trabajadores poseen un grado de aptitud para poder hacer frente a los diversos entornos laborales gracias al grado de preparación y habilidades personales que facilitan su adaptación. Dentro de ellas se encuentran los afectos (agrado generado por el logro de sus propios fines), las competencias (habilidades o capacidades que facilitan el cumplimiento de sus labores) y las expectativas (valoración de la situación que experimenta el individuo en relación de su futuro) (Gómez, 2006).

En segundo lugar se encuentran los efectos colaterales, el cual hace referencia a los prejuicios que se generan de forma involuntaria a partir de diversos sucesos que causan un efecto distinto al que fue realizado; es decir, si las condiciones son favorables dentro del entorno de trabajo, los efectos generados en los trabajadores será positivo tanto en la salud, nivel de satisfacción y el propio bienestar personal; no obstante, si las condiciones laborales no son favorables, los efectos resultantes serán negativos tales como desmotivación, ausentismo o abandono laboral, accidentes, cansancio o fatiga física, entre otros. Dentro de ellos se encuentra la somatización (presencia de síntomas físicos), el desgaste (incremento del estrés) y la alineación (incapacidad de poder cambiar la situación experimentada) (Beleño et al, 2014).

Moreno y Hernández (2013), plantean una perspectiva distinta en cuando a la comprensión del bienestar laboral. Para los autores, los factores más importantes en el entorno laboral son: logro (reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad y promoción); el logro se refiere a las emociones positivas que surgen al cumplir una tarea, alcanzar resultados y lograr metas. El reconocimiento, significa que los superiores y compañeros reconocen el buen trabajo realizado con recompensas y elogios, lo que aumenta la autoestima y el rendimiento del colaborador. El trabajo en sí, se refiere a la percepción que tiene el trabajador sobre su labor, si es importante para la empresa y si puede contribuir con proactividad e innovación. La responsabilidad, es el compromiso y dedicación que el colaborador tiene hacia su trabajo y cómo lo maneja junto con sus compañeros. La promoción, se refiere a la posibilidad de avanzar en el puesto y desarrollarse profesionalmente. En general, sentirse bien en el trabajo conduce a un cambio de mentalidad hacia la felicidad y el éxito a largo plazo (Mayoral y Revilla, 2009).

Habiendo descrito la realidad problemática así con las definiciones teóricas pertinentes, se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima - 2023? Entre los problemas específicos se plantea que: ¿Cuáles son los niveles de comunicación laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima – 2023? ¿Cuáles son los niveles de bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima – 2023?, ¿Existe relación entre la dimensión comunicación ascendente y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima - 2023?, ¿Existe relación entre la dimensión comunicación

descendente y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima – 2023?, ¿Existe relación entre la dimensión comunicación horizontal y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima-2023?

Entre los objetivos a trabajar se propone que a nivel general: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima – 2023. Entre los objetivos específicos se buscó: Determinar los niveles de comunicación organizacional en personal administrativo de una universidad privada de Lima - 2023, determinar los niveles de bienestar laboral de una universidad privada de Lima - 2023, determinar la relación entre la comunicación ascendente y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima - 2023, determinar la relación entre la comunicación descendente y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima - 2023, determinar la relación entre la comunicación horizontal y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima - 2023.

Ante ello se plantea la hipótesis general es: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima - 2023. Dentro de las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la dimensión de comunicación ascendente y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad de una universidad privada de Lima - 2023, existe relación significativa entre la dimensión de comunicación descendente y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima - 2023, existe relación significativa entre la dimensión de comunicación horizontal y el bienestar laboral en personal administrativo de una universidad privada de Lima - 2023.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo y utiliza pruebas estadísticas para el análisis de los datos, y el método hipotético-deductivo para evaluar las hipótesis planteadas (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018). El alcance es descriptivo - correlacional que consiste en presentar la información tal cual es, indicando cual es la circunstancia en el momento de la investigación, este analiza, interpreta y evalúa la relación entre dos o más variables (Hernández, Fernández, y Baptista ,2006) El diseño utilizado es no experimental, ya que busca encontrar información sin manipulación de datos (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018). El corte es transaccional, el cual permite recolectar datos en un solo momento, es por ello que se midieron las variables en su entorno natural en un momento determinado (Hernández, Fernández, y Baptista ,2006)

La población estuvo conformada por 105 participantes pertenecientes al área administrativa. Entendiéndose como población a un grupo conformado por varios elementos que poseen características en común, estos pueden ser personas, objetos que comparten situaciones similares (Sánchez et al, 2018). El presente estudio prescinde de la muestra porque se trabajó con toda la población.

Respecto a la técnica, se consideró la encuesta, definida como un conjunto de técnicas que tiene como propósito medir o reunir datos sobre temas específicos (Noreña,2020)

Los instrumentos para medir la variable comunicación organizacional, se tomó en cuenta el uso del Cuestionario de Comunicación Organizacional creado por Portugal (2005), el cual consta de 15 ítems estructurados en las siguientes dimensiones:

Comunicación ascendente, descendente y horizontal; este mide la variable por medio de respuestas de tipo Likert con 5 niveles de respuestas. Para el autor en mención hallo un alfa de cronbach equivalente a 0,856 con 15 números de elementos, es decir posee un nivel de consistencia interna alto.

Por otro lado, para la medición de la variable Bienestar Laboral, se utilizó el cuestionario de Bienestar Laboral credo por Blanch et al (2010) el cual está compuesto por 16 ítems con respuesta de tipo Likert de 5 niveles de respuesta, estructurados en 2 dimensiones: Bienestar psicosocial y Efectos colaterales. Respecto a la evidencia de validez y confiabilidad, se tiene el estudio de Ipanaque y Saldarriaga (2021) quien demostró la validez de contenido aprobado por expertos; por otro lado, presentó evidencia de confiabilidad de 0.941 en el alfa de Cronbach, el cual es considerado aceptable. s

Procedimiento: El proceso de investigación comenzó con la recopilación de información tanto empírica como teórica relacionada con las variables y el problema a investigar. Luego, se continuó con el proceso administrativo para tener acceso a la población y seleccionar la muestra. Después de obtener los permisos necesarios, se aplicaron los cuestionarios seleccionados a los participantes, incluyendo el consentimiento informado a fin de obtener la aceptación voluntaria de los participantes; posteriormente, los datos obtenidos fueron luego transferidos a una base de datos en el programa SPSS 21 para su análisis.

El análisis estadístico, consistió en el desarrollo de la estadística descriptiva en donde se utilizó frecuencias y porcentajes para evidenciar la distribución de las variables en la muestra. Se realizó una muestra piloto para determinar la confiabilidad de la prueba

de Comunicación Organizacional (Portugal), obteniendo un coeficiente de alfa de Cronbach de ,0940 siendo una confiabilidad excelente que indica que el instrumento es confiable, asimismo se ha determinado la confiabilidad de la prueba de Bienestar Laboral (Blanch), obteniendo un coeficiente de alfa de Cronbach de ,0966siendo una confiabilidad excelente que indica que el instrumento es confiable.

Luego, se llevó a cabo un análisis inferencial que incluyó una prueba de normalidad en donde se evidenció que los datos no presentan una distribución normal, lo que justificó el uso de estadística para datos no paramétricos en el análisis de la correlación por medio del coeficiente de Rho propuesto por Spearman. Dicha correlación de spearman es una prueba estadística para analizar la relación de dos variables medidas en un intervalo o de razón (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018) .

A continuación los criterios de correlación:

Valor	Correlación	
-1.00	Negativa	Perfecta
-0.90		Muy fuerte
-0.75		Considerable
-0.50		Media
-0.25		Débil
-0.10		Muy débil
0.00	Nula	No existe correlación
+0.10	Positiva	Muy débil
+0.25		Débil
+0.50		Media
+0.75		Considerable
+0.90		Muy fuerte
+1.00		Perfecta

Respecto a los aspectos éticos, tenemos el cumplimiento de la ética, se llevaron a cabo los procedimientos administrativos apropiados para cada solicitud relacionada con la recolección de datos. Además, se cumplió con la firma del consentimiento informado, en el que se informó a cada participante sobre el propósito de la investigación, el manejo de los datos y la confidencialidad. Posterior a ello, se cumplieron los criterios de bioética propuestos por Manzini (2000), que destacan la importancia de la descendencia, la autonomía y la justicia. Esto significa que los participantes no estarán expuestos a ningún tipo de riesgo o presión que afecte su decisión de participar libremente en el estudio, evitando todo acto de discriminación o exclusión. Los instrumentos utilizados para la presente investigación han sido validados por los autores, siendo instrumentos estandarizados para aplicarlos en cualquier tipo de muestra, en este caso se dará fiabilidad a los instrumentos antes citados a través del coeficiente alfa de Cronbach. El Colegio de Psicólogos del Perú Consejo Directivo Nacional (2017) posee los siguientes criterios de ética y deontología: De los instrumentos de investigación: El psicólogo se encuentra obligado a realizar procedimientos científicos y técnicos para el desarrollo de las evaluaciones psicológicas, las cuales deben ser aplicadas de manera rigurosa ,siguiendo todas las pautas o precisiones .Por otro lado las pruebas psicológicas se utilizan como un instrumento auxiliar ,este mismo no puede ser utilizado para realizar algún diagnóstico psicológico, asimismo el psicólogo puede brindar el propósito y los resultados de las pruebas con un lenguaje claro , preciso y empático sin poner en peligro la estabilidad emocional de su paciente.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

Tabla 1  
*Niveles de comunicación organizacional*

Variable	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Comunicación organizacional	22	21.0	83	79.0	0	0.0
Comunicación ascendente	18	17.1	26	24.8	61	58.1
Comunicación descendente	24	22.9	29	27.6	52	49.5
Comunicación horizontal	30	28.6	14	13.3	61	58.1

De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 1, se observa que la Comunicación organizacional se caracteriza por estar a un nivel medio en el 79% de la muestra, seguido por un nivel bajo en el 21%. En cuanto a las dimensiones que conforman la variable, la comunicación ascendente, descendente y horizontal predominan a un nivel alto en el 58.1%, 49.5% y 58.1% respectivamente.

Tabla 2  
*Niveles de bienestar laboral*

Variable	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Bienestar laboral	9	8.6	27	25.7	69	65.7
Bienestar psicosocial	8	7.6	31	29.5	66	62.9
Efectos colaterales	10	9.5	25	23.8	70	66.7

Según la tabla 7, el bienestar laboral se caracteriza por estar a un nivel alto en el 65.7%, seguido por un nivel medio en el 25.7% y finalmente por un nivel bajo en el 8.6%. Respecto a la dimensión bienestar psicosocial, este predomina a un nivel alto en el 62.9% de los participantes; por otro lado, la dimensión Efectos colaterales predomina a un nivel alto en el 66.7%, evidenciando la ausencia de efectos o síntomas asociados al malestar proveniente de la carga laboral

## Resultados inferenciales

Tabla 3

*Relación entre comunicación organizacional y bienestar laboral*

Variables	Estadístico	Bienestar laboral
Comunicación organizacional	Rho	,693**
	<i>p</i>	,000
	N	105

En la Tabla 8, se observa que la prueba de correlación de Spearman, para datos no paramétricos, indica que entre las variables de estudio existe relación significativa de  $p < 0.05$  influenciada y un nivel de correlación de nivel considerable ( $\rho = 0.693$ ) según (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018) lo que confirmaría que ante el incremento en los niveles de comunicación organizacional, la variable bienestar laboral se vería afectada. En ese sentido, se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 4

*Relación entre la dimensión comunicación ascendente y bienestar laboral*

Variable	Estadístico	Bienestar laboral
Comunicación ascendente	Rho	,484**
	<i>p</i>	,000
	N	xxx

Tal como se aprecia en la tabla 9, los resultados de correlación señalan que existe relación altamente significativa ( $p = ,000$ ), lo cual indica que se acepta la hipótesis de investigación, donde se obtuvo positivo ( $\rho = 484$ ;  $p < 0.05$ ), indicando que es de termino medio de una correlación positiva considerable. (Hernández et al, 2014). Es decir que a mayor comunicación ascendente en los colaboradores se aprecia un mayor bienestar laboral.

Tabla 5

*Relación entre la dimensión comunicación descendente y bienestar laboral*

Variable	Estadístico	Bienestar laboral
Comunicación descendente	Rho <i>p</i>	,591** ,000

Tal como se aprecia en la tabla 10, se observa que existe relación directa y significativa entre la dimensión comunicación descendente y el bienestar laboral en la muestra de estudio ( $\rho=0.591$ ;  $p<0.05$ ) indicando que es de término medio de una correlación positiva considerable. (Hernández et al, 2014) lo que confirma la hipótesis específica 2 y rechaza la nula.

Tabla 6

*Relación entre la dimensión comunicación horizontal y bienestar laboral*

Variable	Estadístico	Bienestar laboral
Comunicación descendente	Rho <i>p</i>	,752** ,000

Según los resultados mostrados en la tabla 11, la dimensión comunicación horizontal presenta relación significativa y directa con el bienestar laboral ( $\rho=0.752$ ;  $p<0.05$ ) indicando que es de termino considerable de una correlación positiva (Hernández et al, 2014) lo cual confirma la aceptación de la hipótesis específica 3 y rechaza la nula.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El propósito fundamental de la presente investigación, fue el poder identificar la relación entre la comunicación organizacional y el bienestar laboral en una muestra de trabajadores pertenecientes al área administrativa de una universidad de Lima metropolitana. Basado en los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico, se contrastó la hipótesis general que del cual se halló de  $p < 0.05$  influenciada En ese sentido, se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la nula. y un nivel de correlación de nivel fuerte ( $\rho = 0.693$ ) Aroni (2019) quien a través de su investigación afirma que existe relación de modo directo y un grado significativo de asociación entre las variables tratadas ( $r_s = 0.493^{**}$ ). Asimismo Oviedo (2021) quien a través de su estudio, confirma los hallazgos de la existencia directa entre las variables de estudio con una relación significativa de nivel moderado con un coeficiente de correlación positivo de 0,508. Dichos resultados indican que a mayor comunicación, mayor satisfacción laboral dentro de la organización.

Esto se afirma con lo planteado por (Andrade, 2010); donde afirma que la comunicación organizacional se conoce como un proceso social de intercambio de mensajes tanto directivos como de necesidades en ese sentido, esta variable permite transferir los intereses de cada miembro de la organización, al grado de facilitar la satisfacción de las necesidades de cada uno e incrementando así la posibilidad de mejorar el bienestar de los mismos, confirmando así que a mayor manejo de la comunicación organizacional, mayor será el grado de bienestar laboral en los empleados y viceversa.

Respecto a la contrastación de la hipótesis específica 1, los resultados obtenidos confirman la relación significativa y directa entre la dimensión comunicación ascendente y el bienestar laboral, corroborando lo demostrado por García y Huamaní (2022) quienes demostraron cómo el manejo de la comunicación organizacional facilita el bienestar de los trabajadores. Asimismo, los hallazgos del presente estudio guardan relación con los obtenidos

anos (2019) quien demostró como diversos estilos de comunicación favorecen a la satisfacción de los empleados, mejorando así el bienestar de los mismos. Para Fernández (2005) la comunicación ascendente es aquella que proviene de los niveles más bajos hacia los más altos, en donde se transfieren las necesidades de los empleados hacia los directivos, ya sea como parte de las actividades encomendadas así como de sus propios requerimientos. Esto podría indicar que dentro de la organización, existirían los canales apropiados para que los empleados de sectores inferiores en la jerarquía organizacional puedan comunicar niveles superiores, mediante buzones de sugerencias, reuniones, procedimiento y tratamiento de quejas, entre otros; acciones que sostienen un adecuado grado de bienestar en los empleados.

De acuerdo con los resultados que confirman la hipótesis específica 2, se demostró que existe relación significativa y directa entre la comunicación descendente y el bienestar laboral; es decir, mientras mayor sean los niveles en una de las variables, los niveles de la otra variable se verán afectada en su incremento. Estos resultados guardan relación con el estudio de Diaz y Vásquez (2022) quienes hallaron relación significativa y directa entre la comunicación laboral y el grado de satisfacción, el cual influye en el bienestar de los empleados participantes de su estudio.

Según Fernández (2005) este tipo de comunicación se caracteriza por estar dirigida desde los niveles más altos hacia los más bajos de la jerarquía organizacional, cuyo objetivo es brindar información a cada sector de la organización respecto a las labores asignadas; bajo esta perspectiva, Odeky y Odeku (2015) señalan que par que el bienestar laboral se mantenga a niveles altos, es necesario generar programas orientados a las necesidades de los empleados, con el fin de cumplir con las leyes laborales así como con los estándares de seguridad que incremente la calidad de vida y motivación de cada miembro de la organización. Por ende, esto evidenciaría la probabilidad del uso de adecuados recursos o programas que facilitan la comunicación entre los niveles altos de la jerarquía organizacional con los niveles inferiores, dentro de los cuales se encuentra el personal administrativo que conforma la población de estudio.

Los resultados que corroboran la hipótesis específica 3, los hallazgos del presente estudio confirman la relación entre la dimensión comunicación horizontal y el bienestar psicológico en la muestra de estudio, confirmando que, a mayores niveles en una de las variables, mayor serán los niveles de la otra y viceversa. Estos guardan relación con los resultados obtenidos por Aroni(2019)) quienes en sus resultados demostraron que existe relación directa y significativa entre la dimensión Comunicación horizontal y la satisfacción laboral ( $r_s=,277^{**}$ ) se halló una relación significativa positiva, aunque con un nivel bajo; Considerando que la satisfacción tiene como resultado el incremento de la percepción de bienestar en los empleados, Chiavenato (2004), nos comenta que el bienestar laboral implica proteger los derechos e intereses sociales de los empleados de una organización que prestan sus servicios en diferentes funciones. Por otro lado Blanch et al (2010) propone que el bienestar laboral es la resultante de un entorno laboral óptimo que genera satisfacción y motivación que facilita la adaptación de los empleados dentro de la organización, apoyado en los niveles de confianza establecido entre los pares laborales próximos. En ese sentido, la comunicación horizontal permite la integración y coordinación entre miembros del mismo nivel, influyendo así tanto en el clima laboral, así como en el bienestar de cada miembro de la organización.

Finalmente, los resultados descriptivos evidencian que la comunicación organizacional predomina en la muestra de estudio a un nivel medio; empero, el análisis por dimensión demuestra que los participantes logran alcanzar un nivel alto en cada una de ellas. Por otro lado, el bienestar laboral se presenta a un nivel alto en la mayor parte de los participantes, sosteniéndose al mismo nivel en sus dimensiones bienestar psicosocial y los efectos colaterales; esta última, confirmaría la ausencia de síntomas o condiciones que podrían afectar a la satisfacción y bienestar de cada personal de la organización.

Respecto a las limitaciones principales de la investigación, es importante mencionar la accesibilidad a la población de estudio, dado los prejuicios o mal interpretación que podría generarse al momento de la aplicación de los instrumentos. Frente a ello, fue importante la

explicación y presentación del consentimiento informado, el cual permitió obtener respuestas más naturales por parte de los participantes.

En referencia a la implicancia práctica la presente investigación nos permite tener un diagnóstico general sobre comunicación organizacional y bienestar laboral en el personal administrativo, lo cual permitirá implementar herramientas o estrategias que puedan favorecer o mejorar la comunicación en la organización y se pueda obtener como resultado el bienestar laboral en los colaboradores.

Por otro lado se debe de difundir de forma estratégica los resultados de la presente investigación a los directivos o jefes del área ,con el objetivo de informar y concientizar sobre los factores que necesitan ser mejorados en beneficio de la entidad y los colaboradores.

### **Conclusiones**

Del objetivo determinar la relación entre la comunicación laboral y bienestar laboral se concluye que se acepta la hipótesis que existe relación significativa de nivel fuerte.

Del objetivo determinar los niveles de la comunicación laboral se concluye que el 79% de los colaboradores de una universidad privada de Lima, poseen un nivel medio de comunicación organizacional.

Del objetivo determinar los niveles de bienestar laboral se concluye que el 65.7% de los colaboradores de una universidad privada de Lima, poseen un nivel alto de bienestar laboral.

Del objetivo determinar la relación entre la comunicación ascendente y bienestar laboral se concluye que se acepta la hipótesis que existe relación significativa de nivel medio.

Del objetivo determinar la relación entre la comunicación descendente y bienestar laboral se concluye que se acepta la hipótesis que existe relación significativa de nivel medio.

Del objetivo determinar la relación entre la comunicación horizontal y bienestar laboral se concluye que se acepta la hipótesis que existe relación significativa de nivel considerable.

## Referencias

- Aguilar, Q. (2007). *Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas*. Periodo 1995 – 2005. <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93>
- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Gesbiblo S.L.
- APOYO Comunicación de Perú. (2020). *Diagnóstico de la comunicación interna en el Perú y los retos frente al COVID-19*. <https://www.apoyocomunicacion.com/repositorio/2020/Diagnostico-de-la-comunicacion-interna-en-el-Peru-y-los-retos-frente-al-COVID-19.pdf>
- Aroni, L. (2019). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza*. (Tesis de Bachiller). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fbca27e3-4981-43ba-ba11-7a29cebb8eac/contentb.pdf?sequence=1>
- Beleño, R., Crissien, J., Silvera, L. & Ucrós, M. (2014). *Bienestar laboral de los docentes y administrativos de la Universidad de la Costa C.U.C. en el 2013* (Tesis de Especialización) Universidad de la Costa C.U.C, Colombia.
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). *Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170. <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v26n2/v26n2a07.pdf>
- Calero, T. (2019). *La comunicación organizacional y la eficiencia de los colaboradores en la municipalidad provincial de Leoncio Prado*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Agraria de la Selva. [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1947/TS\\_CCTL\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1947/TS_CCTL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, M. (2021). *Liderazgo, comunicación organizacional y motivación de los trabajadores en la industria maquiladora de Nogales, Sonora*. *Sintaxis: Revista científica del Centro de Investigación para la Comunicación Aplicada*. Vol 3 (6), pp. 210-2022. <https://doi.org/10.36105/stx.2021n6.09>
- Castro-Martínez, A. Sosa, A. y Galarza, E. (2020). *Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros*. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*. (48), pp. 56-76. <https://dx.doi.org/10.12795/Ambitos.2020.i48.04>
- Castro-Martínez, A. y Díaz-Morilla, P. (2020). *Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española*. *Relaciones Públicas*. Vol. 29 (3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Castro-Martínez, A. y Díaz-Morilla, P. (2021). *La comunicación interna como área*

*Estrategia para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional.*  
Obra digital. (20). <https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>

Consuegra, J. (2002). *Diccionario de periodismo, publicaciones y medios*. Ecoe.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional – La Dinámica Del Éxito*. En *Las Organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A

Chura, E. y Chura, S. (2021). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajos de un colegio privado en estado de emergencia sanitaria, Lima 2021. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Peruana Unión.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5080>

Díaz, R. y Vásquez, K. (2022). *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca*. *Comás Empresarial*, vol. 13 (34). <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>

Domínguez, C. (2016). *Bienestar Laboral*.  
<http://www.codigosdelsers.com/holisticaempresarial-articulos/bienestarlaboral/>

Etchegaray, R. (2010). *Comunicación empresarial*. Valletta Ediciones

Fernández, C. (2005). *La Comunicación en las Organizaciones*. Edit. Trillas.

González, W. y Vélchez, R. (2020). *Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales*. *Pensamiento & Gestión*. (51), pp. 54-74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>

Hernández, M. (2002). *Manual para la creación de empresa por universitarios*. Universidad Miguel Hernández de Elche, L.A <http://observatorio.umh.es/files/2011/06/2002-manual-para-la-creacion-deempresas-por-universitarios.pdf>

Ipanaque, T. y Saldarriaga, S. (2021). *Bienestar laboral y Compromiso organizacional de los trabajadores de un Clínica de Salud Ocupacional de la ciudad de Talara – 2021. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83584/Ipanaque\\_CT\\_M\\_Saldarriaga\\_PSS-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83584/Ipanaque_CT_M_Saldarriaga_PSS-SD.pdf?sequence=1)

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 César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32163>

Mayoral, E y Revilla, A. (2009). *La felicidad en la psicología: un estudio empírico desde la psicología del bienestar*. *Eclecta. Revista de Psicología General*, vol. 7 (14), pp. 13-20. [https://www.academia.edu/2567651/La\\_felicidad\\_en\\_la\\_psicolog%C3%ADa\\_Un\\_estudio\\_emp%C3%ADrico\\_desde\\_la\\_psicolog%C3%ADa\\_del\\_bienestar](https://www.academia.edu/2567651/La_felicidad_en_la_psicolog%C3%ADa_Un_estudio_emp%C3%ADrico_desde_la_psicolog%C3%ADa_del_bienestar)

Moreno, B y Hernández, E. (2013). *Salud Laboral*. Ediciones Pirámide.

Ochoa, P. & Blanch, J. (2016). *Work, malaise, and well-being in Spanish and Latin American doctors*. *Revista Saúde Pública*, vol. 50 (21), pp. 1-14.

Odeku, O. & Odeku, O. (2011). *Importance of the welfare facilities in the workplace:*

*perspectives*. The Scientific Journal for Theory and Practice of Socio-economic  
Development, Vol. 4 (7), pp. 23-34.

Organización Internacional del Trabajo (02 de junio de 2021). Daños de la COVID-19  
a largo plazo: *Lenta recuperación del empleo y riesgo de mayor desigualdad. Perspectivas  
sociales y del empleo 2021*. [en línea].

[https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_795284/lang--  
es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_795284/lang-es/index.htm)

Piedra-Mayorga, V. M., Granillo Macias, R., González-Romero, R. E., Rodríguez-  
Moreno, R., & Vázquez-Alamilla, M. A. (2022). *La comunicación organizacional: Un factor  
para elevar la productividad en las organizaciones. Ingenio Y Conciencia Boletín Científico  
De La Escuela Superior Ciudad Sahagún, Vol. 9 (17)*, pp. 23-29.

<https://doi.org/10.29057/escs.v9i17.7886>

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª. Ed.). Pearson Educación.  
Décima edición

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION**

**TITULO: “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA LIMA - 2023”**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Bienestar Laboral	Bienestar laboral como un elemento de la organización que permite conocer cómo los programas o beneficios que otorga la misma, satisface las necesidades tanto sociales, económicas o personales de los miembros de la organización. Aguilar (2007)	Para medir la variable Bienestar Laboral, se ha identificado las siguientes dimensiones e indicadores, que ha dirigido realizar las preguntas correspondientes al cuestionario, planteado en la presente investigación que permite realizar la medición.	Bienestar psicosocial	afectos	1,2,3	Ordinal Escala de Likert: (1) Nunca (2) Bastante en Desacuerdo (3) Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (4) Bastante de Acuerdo (5) Totalmente de Acuerdo
				competencias	4,5,6	
				expectativas	7,8,9, 10,11	
			Efectos colaterales	somatización	12	
			agotamiento	13,14		

**TITULO: “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA  
UNIVERSIDAD PRIVADA LIMA - 2023**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Comunicación Organizacional</b>	Refiere que esta es un proceso que permite la interacción entre una o más personas en el cual se transmiten sentimientos y conocimientos a través de un envío y recepción de un mensaje; desde la perspectiva de las organizaciones, la comunicación es el canal de operación cuya red integra y coordina cada sub estructura de la misma organización. Chiavenato (2009)	Para medir la variable Comunicación organizacional se ha identificado las siguientes dimensiones e indicadores, que han orientado al proceso de formulación de preguntas, correspondientes al cuestionario, planteado en la presente investigación, el cual permitirá hacer la medición de la presente variable.	Comunicación ascendente  Comunicación descendente  Comunicación horizontal	1,2,3,4,5  6,7,8,9,10  11,12,13,14,15	Ordinal Escala de Likert: (1) Nunca (2) Bastante en Desacuerdo (3) Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (4) Bastante de Acuerdo (5) Totalmente de Acuerdo

**ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.**
**Bienestar laboral**
**Autor original 1500**
**Adaptacion peruana caller (2018)**

N° Ítems	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Siente satisfacción cuando realiza sus actividades laborales diarias? (Afecto)					
2	¿En su comportamiento laboral siente tranquilidad? (Afecto)					
3	¿En su comportamiento laboral siente tranquilidad? (Afecto)					
4	¿En su comportamiento laboral siente tranquilidad? (Afecto)					
5	¿El equipo de trabajo de la empresa actúa con moralidad? (Competencias)					
6	¿Considero que las acciones programadas por la empresa han sido desarrolladas de manera racional? (Competencias)					
7	¿La gestión organizacional de la empresa se orienta a motivar al colaborador?					
8	¿Existe capacidad de gestión de la carga laboral?					
9	¿Las condiciones laborales que brinda la empresa son de calidad?					
10	¿La empresa ofrece la oportunidad de ascender a un cargo inmediato superior?					
11	¿La empresa brinda la oportunidad de participar en las decisiones importantes?					
12	¿Producto de las actividades laborales no se experimentan problemas de salud?					
13	¿A consecuencia del trabajo no se experimenta desgaste emocional?					
14	¿A causa de la presión laboral no se experimenta agotamiento intelectual?					
15	¿Como producto de la carga laboral no se experimenta frustración?					
16	¿A consecuencia de las actividades laborales, no experimenta baja realización profesional?					

**Comunicación organizacional (Portugal 2005)**

N° Ítems	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
6	¿Recibe información 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 sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
11	¿Existe un clima 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 la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
15	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					