



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Psicología

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN OPERARIOS DE UNA
EMPRESA PRIVADA DE LIMPIEZA**

**Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de
Bachiller en Psicología**

LILIAN ALEXANDRA ARONI CHUCOS

Asesora:

María Bárbara Alarco Ferradas

Lima – Perú

2019

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Comunicación Organizacional en operarios de una empresa privada de limpieza en Lima Metropolitana, para lo cual se aplicó un diseño correlacional – descriptivo. Los participantes de este estudio fueron 83 operarios limpieza, en su mayoría mujeres (60%) con un rango de edad entre 20 y 60 años. Para iniciar con la investigación se organizó una reunión con el representante de centro, cuya finalidad fue informales del tema y obtener su autorización, luego reunimos con el personal para recolectar los datos. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Cuestionario de Comunicación Organizacional (CO) de Portugal ($\alpha=,756$) y la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC) de Sonia Palma ($\alpha=,714$), demostrando validez y confiabilidad adecuada. Luego de realizar el análisis correlacional entre CO y SL se encontró una asociación significativa positiva moderada ($r_s=,493^{**}$), 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. Por lo cual, se demostraron las hipótesis planteadas, indicando que a mayor comunicación general y en sus diferentes tipos se presenta mayor satisfacción laboral dentro de la organización.

Palabras clave: Comunicación organizacional, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal, satisfacción laboral, operarios de limpieza.

Abstract

The research has the objective of determine the relationship between Job Satisfaction and Organizational Communication in workers of private cleaning company in Metropolitan Lima, for which reason a correlational – descriptive design was made. The participants of this study were 83 cleaning workers, mostly women (60%) with an age between 20 and 60 years. To start the investigation, a meeting was organized with the CO whose purpose was to inform them of the subject and obtain their authorization, then meet with the employees to collect the data. The instruments used were the Organizational Communication Questionnaire (CO) of Portugal ($\alpha=,756$) and the Job Satisfaction Scale (SL - SPC) of Sonia Palma ($\alpha=,714$), both demonstrating validity and adequate reliability. After performing the correlation analysis between CO and SL was found a moderate positive significant association to be ($r_s=,493^{**}$), in addition a relation moderate positive significant between SL and Ascending Communication ($r_s=,482$) was obtained, respect to SL – Descending Communication ($r_s=,346^{**}$) and SL – Horizontal Communication ($r_s=,277^{**}$) a significative positive relationship were found with a low level. Therefore, the proposed hypotheses were demonstrated, indicating that the grater general communication and different types presents greater job satisfaction within the organization.

Keywords: Organizational Communication, ascending communication, descending communication, horizontal communication, job satisfaction, cleanings workers.

Tabla de contenido

Introducción	5
Marco teórico	¡Error! Marcador no definido.
Comunicación organizacional	8
Satisfacción laboral	12
Comunicación organizacional y satisfacción laboral	15
Antecedentes	17
Objetivos e hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo general	22
Hipótesis general	23
Método	24
Tipo y diseño de investigación	24
Participantes	25
Instrumentos	26
Procedimiento	27
Análisis estadístico	28
Resultados	29
Análisis psicométrico	29
Análisis descriptivo	31
Análisis inferencial	32
Discusión	33
Conclusiones	35
Referencias	36
Anexos	42
Apéndice	46

Introducción

En los últimos años, en el marco de la globalización y como una estrategia de competitividad las organizaciones buscan obtener mayor rentabilidad; sin embargo, al hacerlo muchas veces lo realizan en detrimento del bienestar de sus colaboradores y las condiciones que se presentan dentro del ambiente laboral (Hernández, 2002); ya que sí se considera como pieza fundamental a los operarios y saber cómo alinear el desempeño con los objetivos de la empresa se lograría el éxito con más eficiencia, por lo cual los miembros del directivo no solo se debe plantear objetivos que incremente las ganancias sino también saber comunicarse con los demás para lograr liderar adecuadamente el equipo de trabajo. En este contexto cobra vida el bienestar de los colaboradores como el saber comunicarse entre ellos a fin de gestionar convenientemente el equipo de trabajo en base a la estrategia de desarrollo trazada por la empresa; por lo cual, se presenta interacciones entre los colaboradores (nivel horizontal), de jefes a colaboradores (descendente) e inversa (ascendente) las cuales deben demostrar una comunicación adecuada. Sin embargo, los estudios sobre el bienestar del personal en las organizaciones indican que hay muchas situaciones que dificultan mantener una buena comunicación con ello un clima laboral agradable; ya que hay factores situacionales que no facilitan la comunicación directa dentro de las empresas, como con la indiferencia por sus colegas que disminuye la probabilidad de interacciones dentro del equipo, asimismo el cambio de contenido del mensaje no permite que este llegue completo a los receptores quienes pueden ser los jefes inmediatos o de un nivel más alto (Delibes, 2018) lo que podría dificultar el cumplimiento de los objetivos y disminuir la productividad o desempeño de los operarios, logrando bajos niveles de satisfacción laboral.

Según, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se ha tratado de vincular el desarrollo económico de la empresa con los derechos de sus colaboradores, asegurándoles una buena salud y la posibilidad de desarrollarse profesionalmente sin distinción de raza o género, ofreciéndoles condiciones dignas, seguras e igualdad de oportunidades, interacciones con todo el personal que le permita socializar e intercambiar información. En este marco, la OIT busca promover el empleo digno, que es aquel donde el trabajador pueda hacer un buen uso de sus capacidades (motoras, cognitivas) guiados por los principios y derechos, los cuales se transmiten mediante la

comunicación; de tal manera que la comunicación es el sistema sanguíneo de la organización, ya que la comunicación circula dentro de todos los colaboradores que integran una empresa (Villanova, 2013); todo ello se vería reflejado en las relaciones sociales que se presentan dentro de la empresa y la satisfacción de las necesidades del personal que se refleja en la percepción de agrado o desagrado que tengan con respecto al trabajo (Somavía, 2014).

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 que hay muchas empresas que funcionan de manera ilegal; así como micro empresas y comercios que recién van regularizando sus documentaciones, aún mantienen actividades ilícitas debido a que tienen mejores resultados o es más fácil de trabajar; al igual que las corporaciones y asociaciones, ya que pueden realizar acciones insignificantes como no pagar acorde a la ley, asimismo hacer que sus colaboradores realicen horas extras, utilizar la comunicación descendente para exponer a su personal a humillaciones sin realizar acciones frente a esto, poca valoración a las opiniones de sus colaboradores debido a la poca importancia que le dan a los mensajes con interacción ascendente, etc. que van contra la ética y legalidad que son fáciles de encubrir; así que por ésta y otras razones los colaboradores no tienen la confianza de comunicarse con otra persona o su mensaje es bloqueado para que no llegue a los rangos más altos; logrando que ellos se puedan sentir no valorados o escuchados, así disminuyendo la comunicación interna en la organización (Cebrian, 2013) generado desagrado en el personal.

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 ha presentado un gran número de venezolanos que ingresaron al Perú ya sea de manera formal e informal, quienes buscan trabajar o realizar actividades informales con la finalidad de tener ingresos, por lo que la Organización Mundial para las migraciones indica que esta nueva población ocupa puestos informales con baja calidad de ambiente laboral (Gestión, 2018), ya que ellos aceptarían trabajar con un bajo salario, además de las condiciones que los exijan físicamente y mental, donde no tengan la oportunidad de comunicarse, por lo cual las empresas optarían por emplearlos (en especial más en los puestos donde se necesita personas con poco nivel educativo), lo que podría influir en la presencia y

mantenimiento de la tensión laboral dentro de los trabajadores contratados. Entonces los puestos más bajos, como los operarios de limpieza que en su mayoría son personas que no tienen educación superior completa y las actividades en las que se desempeñan se requiere de sus habilidades físicas y motoras; se encuentran con más competitividad al presentarse a este puesto ya que los empleadores no solo buscan que el operario cumpla con sus funciones, sino también pueda implementar ideas de mejora en proceso de limpieza, de modo que la nueva oferta laboral tiene el conocimiento suficiente para hacerlo. De esta manera, la mayoría de los operarios peruanos y venezolanos mantendrían una actitud pasiva frente a las sobrecargas de funciones, limitando la interacción entre los colaboradores de mando inferior a superior e incrementando la insatisfacción de estos, lo que sería una nueva realidad dentro de la sociedad peruana.

Incluso, en uno de los reportes del Ministerio de la Producción que se dieron a conocer por el diario Gestión (Setiembre del 2017), se describe que dentro de las empresas hay un 10% de la rotación, debido a factores como la remuneración, reconocimiento del desempeño, inseguridad, inadecuado ambiente laboral además indicaría que se estaría presentando problemas en la comunicación con la jefatura, entre otras acciones (Miranda, 2007). Asimismo, en el artículo que presentó el Ministerio de Producción (2015) considera que el 52% de la población activa mantiene un trabajo dentro de una empresa informal, asimismo que el 22% tiene un empleo informal dentro de una empresa formal y el 26 % cuenta con un empleo formal dentro de lo formal.

Entonces, si se logra reconocer los niveles de comunicación organizacional que emplean los colaboradores ayudaría a identificar algunas condiciones que dificultan el trabajo, así como las que ayudan en el cumplimiento de las actividades, ya que mediante una comunicación ascendente, descendente y horizontal se puede manejar la información, así como considerar las intervenciones del personal lo que satisface sus necesidades intrínsecas de reconocimiento; lo cual disminuiría la tensión o presión dentro del grupo e influiría en el clima laboral. Además, facilitaría la identificación de indicadores que reflejen el bienestar del personal, ya que los colaboradores con una percepción de agrado o satisfacción que tienen sobre las características del trabajo se harán explícito en la forma de relacionarse con el grupo; generando así mejores condiciones de trabajo y mayor productividad, lo cual le interesa al empleador. Es decir,

que con la comunicación interpersonal dentro de la organización se lograría poner en acción el plan estratégico para cumplir los objetivos organizacionales (Manani, 2015).

Finalmente, se puede evaluar la variable satisfacción laboral que es la actitud o sentimientos que tiene el personal en medida de las necesidades satisfechas y las condiciones de trabajo, así mismo representa la relación entre el personal y la empresa; los cuales se pueden identificar con los indicadores como el significado o la importancia que tiene el trabajo para el colaborador; las condiciones del trabajo que le permite al colaborador hacer uso de los materiales esenciales para lograr cumplir con las funciones y mantener un ambiente adecuado para laborar; el reconocimiento del personal por un buen desempeño por parte de los empleadores y el beneficio económico que recibe el personal; la presencia de estos indicadores ayudara a identificar mayor satisfacción laboral y mejor relación entre los miembros de la organización (Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz, 2012).

En conclusión, la presente investigación busca responder la siguiente pregunta ¿qué relación existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa privada de limpieza?

Comunicación Organizacional

La organización está formada por un grupo de personas ya sea dos o más, donde se producen interacciones; según el autor Pasquali (1982) la comunicación es la interacción que se da por la emisión de mensajes, la cual está siempre presente dentro de la organización y de no presentar una comunicación unificada o común no se forma la estructura social de la organización.

Siguiendo a King (citado por Orellana, Bossio & Carhuallanqui, 2013) para comprender la dinámica de la comunicación organizacional es preciso diferenciar el eje interno – externo de la misma. Entonces la comunicación interna se caracteriza por las actividades dentro de la organización que facilitan y mantienen la comunicación de sus colaboradores, donde hay un reconocimiento del ambiente institucional y las funciones realizadas por ellos. Hace referencia a las actividades a través de las cuales los colaboradores pueden familiarizarse con la organización, el objetivo es lograr un clima positivo en beneficio tanto de los miembros y la organización, que permita alcanzar los

objetivos estratégicos trazados por la empresa. Por otra parte, la comunicación externa consiste en las actividades dirigidas por la organización para mantener la comunicación con el exterior, lo que hoy en día se le conoce como relaciones públicas, pues las interacciones se dan con los clientes, proveedores y las entidades regulatorias privadas o públicas. Cabe señalar que para fines del presente estudio nos enfocaremos en la comunicación organizacional interna.

Cabe señalar que Consuegra (2002) destaca que la comunicación organizacional puede darse mediante la utilización de diferentes canales a través de los cuales se transmiten el mensaje. En línea con este autor, el presente estudio debe considerar que la naturaleza de la comunicación organizacional interna considera la coexistencia de elementos formales e informales. De tal manera que la comunicación formal está registrada legalmente, es organizada para seguir un objetivo, mantiene y comparte normas y principios. En este sentido la comunicación organizacional es considerada como medio operativo y formal cuyo objetivo es brindar información, por lo que se pretende que se sigan canales específicos definidos por el emisor o en este caso la persona de jerarquía alta (Consuegra, 2002). Mientras tanto, la comunicación informal se presenta de manera alternativa a la jerarquía y flujo de información fijados por la organización manifestándose en diversas formas como rumores y quejas, las cuales al contrario de la comunicación formal no persiguen un propósito en común sino generalmente va dirigido a metas individuales.

Podemos concluir en base a los lineamientos con Kreps (citado por Orellana et al., 2013) que la comunicación organizacional es el medio por el cual los colaboradores pueden recolectar información sobre la organización, por ejemplo, el cumplimiento de las funciones y necesidades al igual que los cambios que se puedan presentar, finalmente como un facilitador para llevar a cabo sus metas personales y de la empresa.

De tal manera, Camino (2019) describe cuatro teorías que refiere que la comunicación organizacional; una de ellas es la clásica, esta considera el desarrollo de la comunicación de manera informal, se presenta con mayor frecuencia con mensajes escritos y verbales con un fluido descendente, su uso es regulado con contenidos y normas básicas, ya que solo se usa por el surgimiento de necesidades o para la toma de decisión donde no se tiene en cuenta al operario. En la teoría humanistas se presenta una comunicación formal e informal, ya sea de manera escrita y oral, donde se puede

presentar interacción con flujo descendente, ascendente y horizontal, por lo cual la toma de decisión es más complicada y el contenido de mensajes se basada en las necesidades internas, sin tener en cuenta los aspectos externos y consideran las carencias de los empleados.

En la teoría de sistema, refiere que la comunicación se distingue de manera formal e informal entre las áreas y subáreas del sistema jerárquico de la empresa; mediante dos formas: horizontal y vertical, donde se dan las interacciones internas y externas, es decir la información que entra y sale para lograr el equilibrio, además de realizar actividades de retroalimentación donde se consideran las necesidades de los individuos y las áreas de la organización. Finalmente, la teoría contingente describe que la comunicación puede ser básica y estar integrada con los sistemas y subsistemas, asimismo presentan interacciones de manera horizontal, vertical, interna y externa según las necesidades que se presenten, las cuales buscan integrar la información y los miembros de la organización (Camino, 2019).

La teoría de la comunicación humana según Wiener y Watzlawick (citados por Medina, 2016) destaca la necesidad del ser humano por relacionarse a través de la comunicación como un comportamiento innato de la humanidad. Esta teoría considera tres áreas para la comunicación humana. Una de ellas es la sintáctica, donde se tiene en consideración a los factores que se pueden presentar como ruidos, obstáculos físicos o técnicos, sonidos, repeticiones del mensaje o ecos, errores en la codificación y problemas en las frecuencias. La segunda área es la semántica en la que se busca un significado del mensaje para su comprensión, en lo cual se requiere el uso de la memoria y el reconocimiento de códigos que comparten los emisores y receptores, asimismo los que se emplean dentro de la organización. Finalmente, el área pragmática consiste en la búsqueda de algún efecto que se produce en el comportamiento del receptor por la recepción del mensaje.

Es decir, busca enfocarse más en la dimensión humana de la comunicación, dándole relevancia a las interacciones que permiten expresa emociones y facilitan la comunicación; aunque se pueda dar de manera informal, logra la integración y cooperación entre el personal. La teoría de la comunicación humana según Wiener y Watzlawick (citado por Medina, 2016) considera tres áreas: comunicación ascendente, descendente y lateral como uno de los potenciales para tener un buen trabajo con los

colaboradores, ya que consideran que la comunicación organizacional es clave para una buena gestión; por lo que debe ser abierta y en el mismo lenguaje o código que se maneje en la empresa, lo cual refuerza Chillida (citado por Orellana et al., 2013).

El investigador King (citado por Orellana et al., 2013) describe tres tipos de flujos:

Comunicación descendente, la cual consiste en una comunicación que se presenta en los miembros de alto mando con dirección a miembros de bajo cargo o nivel inferior, lo cual se puede ver más en las empresas que mantienen su autoridad o jerarquía. Los medios en que se puedan apreciar la comunicación son en las reuniones, discursos, memorándums, informes, manuales o folletos de operaciones.

Comunicación ascendente, se considera cuando los subordinados brindan la información o lo direccionan hacia sus superiores, aunque lamentablemente hay situaciones en las que el mensaje no llega completo hasta los mandos altos, ya que cuanto va subiendo el mensaje, el receptor modifica el contenido según su experiencia y percepción de necesidad, lo cual se presenta más si las noticias son negativas.

Comunicación cruzada, en la cual se considera la comunicación horizontal donde la emisión de mensajes se da en el mismo nivel de jerarquía, asimismo hay una comunicación diagonal pues los emisores son colaboradores de diferentes niveles jerárquicos, lo que demuestra que no hay dependencia.

Según Katz y Kahn citado por Orellana et al. (2013) el flujo se divide en los siguientes:

Comunicación descendente, es aquella en la cual la posición más alta se dirige hacia los más bajos, las cuales pueden ser para dar instrucciones, explicaciones e información sobre el trabajo, así como la brindar detalles de la misión y objetivos organizacionales.

Comunicación ascendente, estos se inician de los niveles bajos hacia los altos con la finalidad de transmitir información sobre los procesos y el desarrollo del trabajo a través de una comunicación verbal, uso de buzones de sugerencia, reuniones o procedimientos para hacer llegar quejas.

Comunicación horizontal, se da en el mismo nivel jerárquico para organizar la información, desarrollar y presentar los trabajos.

Comunicación diagonal, se presenta cuando la información o mensaje cruza los distintos puestos y niveles.

Satisfacción Laboral Global

Para algunos autores la definición de satisfacción laboral (SL) se enfoca más en las emociones que manifiesta el personal y para otros consiste en la actitud que mantienen los colaboradores sobre el trabajo. Entonces, Gargallo (2008) define la SL como la actitud o percepción que tiene el personal con respecto a las actividades o funciones del puesto, asimismo al ambiente laboral junto con las interacciones y reglamentos que se presentan dentro de la organización. Así también, la actitud emocional y la valoración del placer que siente el personal al estar en el trabajo y realizar las actividades en áreas específicas es una manera de expresar la satisfacción, que siente luego de evaluar las variables y condiciones de los centros de trabajo.

Asimismo, Palma (citado por Casana, 2015) define la SL como la emoción del personal como el estado afectivo, los sentimientos positivos o placenteros que presentan en función a la remuneración, el crecimiento profesional, los beneficios laborales que puedan adquirir y las relaciones interpersonales que se presentan dentro del ambiente laboral. Incluso se menciona que se estudia la motivación, ya que es el impulso que lleva a la persona a realizar determinada actividad. Entonces, la motivación se debe a los factores intrínsecos como son las funciones, el logro, la posibilidad de desarrollarse y la responsabilidad, asimismo extrínsecos por los beneficios económicos que pueden obtener.

De manera que Palma (citado por Casana, 2015) considera diferentes variables que pueden describir la satisfacción o insatisfacción; como las características o cuestiones que van relacionados al significado de las tareas, la cual se describe con la disposición que tiene el colaborador hacia trabajo mediante el esfuerzo y la accesibilidad que presenta para cumplir con las actividades; también busca su realización como colaborador o profesional junto a un enfoque de equidad dentro de la empresa. Además, la percepción de las condiciones físicas, la estructura y los materiales que se prestan para facilitar el cumplimiento de sus funciones en un ambiente determinado. Asimismo, es relevante los beneficios económicos o la remuneración que

reciben los colaboradores por el cumplimiento de sus funciones; al igual que el reconocimiento social o personal es la motivación que le genera al personal la oportunidad de desempeñar funciones más complejas y búsqueda por crecer, aunque para algunos se refiere a la posibilidad de autorrealizarse.

De tal manera que una de las teorías relacionadas con este constructo es la Higiene – motivacional de Herzberg; cual divide la variable en dos: Factores presentes o de motivacionales que son las fuentes de satisfacción intrínseca debido a que el personal tiene la posibilidad de expresar su personalidad, capacidad de crecer profesionalmente, reconocimiento del buen trabajo y haber sido parte de algo significativo; lo cual se consideran dentro las características de reconocimiento personal y significado del trabajo (Alfaro et al., 2012). Sí se presenta escasez en este factor generarían indiferencia en los colaboradores; Asimismo, estos factores son englobados en la teoría de necesidades secundarias de Maslow, quién describe esta categoría con los aspectos de estigma y autorrealización.

Los factores faltantes también considerados inadecuados están más relacionados con los motivos de insatisfacción, Hersberg describe que el salario, el diseño de los ambientes laborales como la iluminación y temperatura, incluso los beneficios que puede recibir el personal por antigüedad o buen desempeño, la política y el proceso administrativo de la organización; la comunicación del personal son factores de higiene y extrínsecos, las cuales se agrupan en características generales de las condiciones del trabajo y el beneficio económico, esto no quiere decir que su presencia aumenta los niveles de satisfacción (Alfaro et al., 2012). Estos factores están incluidos en la descripción que realizó Maslow, ya que se enfocan en satisfacer las necesidades de seguridad y fisiológicas que pertenecen a las necesidades primarias.

Otra de las teorías es el Ajuste en el trabajo de Dawis y Lofquist, el cual destaca la relación positiva entre las habilidades del sujeto y la situación laboral, es decir, la experiencia y los conocimientos que tiene el personal de las funciones o requisitos del puesto; ya que, esto facilitará la realización de las tareas e influirá en una percepción agradable o satisfecha. Además, el valor que le dan los colaboradores a las compensaciones (beneficios o remuneraciones) que recibían de parte de la organización, son aspectos que se exigen por ambas partes y en especial se espera el cumplimiento del

rol del nuevo colaborador. Entonces, en cuanto la empresa realiza reforzamientos en base a los valores del colaborador, éstos percibirán un mejor nivel de satisfacción, asimismo aumentará la probabilidad de que el personal se quede en el puesto (Alfaro et al., 2012).

También, se considera la teoría de necesidad de Mc Clelland (citado por Idrogo, 2016) lo que brinda una visión diferente de la satisfacción e insatisfacción de los colaboradores, por lo cual propuso 3 tipos de motivación, las cuales se conocen como poder, afiliación y realización; para luego incluir las teorías X y Y donde el personal trabaja para ser reconocidos y cumplir sus sueños manteniendo una buena relación con los administradores.

Entonces, las actividades que buscan cubrir las necesidades provocan sentimientos de agrado, por lo cual se considera tres tipos de necesidades: La necesidad de logro o realización que consiste en buscar la manera y el tiempo adecuado de cumplir con sus objetivos, siendo capaz de dirigir su energía para cumplir con sus actividades, la necesidad de afiliación describe las carencias afectivas que se tratan de complementar con la integración en la sociedad y aceptación, la necesidad de poder consta de las personas que buscan tener influencia en una persona y dentro de un grupo, siendo participativos, competitivos y arriesgados (Idrogo, 2016).

Por otro lado, la insatisfacción se evidencia cuando el personal no se siente útil, lo que disminuiría su autoestima, la confianza en sus capacidades para realizar actividades, esto acompañado por la falta de reforzamiento lo que afectaría la finalización de sus funciones de manera eficiente y eficaz (Hannoun, 2011).

Las consecuencias de la insatisfacción personal influyen en el rendimiento laboral, es decir se presenta baja niveles de productividad, rotación de personal, un clima inadecuado de trabajo; debido a la presencia de ruidos y mala iluminación. Incluso, influye en la salud de los trabajadores como apatía, estrés laboral, depresión, enfermedades somáticas, entre otros (Hannoun, 2011).

Considerando que la variable comunicación organizacional también conocido como comunicación interna, se trata de la emisión y recepción de mensajes en los distintos niveles dentro de la empresa, es así que mantener al personal incomunicado y

sin la información de sus funciones dentro de la organización hace que el colaborador se sienta confuso, ya sea de manera directa o indirecta. Lo cual, se relacionaría con la satisfacción del colaborador en la organización debido a que en base a estas características se percibe el grado del personal sobre su trabajo, pues se describe si están a gustos con lo que les brinda la asociación, como remuneración, beneficios sociales, reconocimiento por su buen desempeño. Resumiendo, la satisfacción laboral consiste en la percepción que tiene los trabajadores sobre la situación o cumplimiento de sus necesidades dentro del trabajo.

Comunicación organizacional y satisfacción laboral

De tal manera que la comunicación interna que se presenta en las organizaciones, con la finalidad de comunicar e intercambiar información con los compañeros para cumplir objetivos, socializar y mejorar el trabajo que se desarrolla. Asimismo, la relación que tendría las interacciones con el sentimiento de satisfacción personal se manifiesta en el área de trabajo.

Por otra parte, según los mecanismos de afrontamiento empleados por los colaboradores puede generar estrés laboral, sea agudo o crónico; por lo cual la expresión de sus emociones y la búsqueda de apoyo social como mecanismo de afrontamiento ayudará a disminuir los niveles de ansiedad o estrés; lo cual está relacionado con la comunicación interna dentro una empresa se verá afectada. Entonces, la percepción que tendrían los colaboradores sobre un ambiente será de agrado o desagrado con el empleo, asimismo se apreciaría los cambios en un conjunto de eventos psicológicos, físicos y sociales con los cuales se interactuarían.

En las investigaciones revisadas para guiar este estudio, se encontró algunos datos que refuerzan la relación entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral (Llanos, 2019), donde la muestra estaba constituida por participantes que difieren a este estudio, debido a que el tema no es tan investigado en integrantes con puestos bajos. Algunos de los estudios como el de Linares, Lozano y Ruiz (2017) y Umaña (2015) identifican que hay bajos niveles de comunicación interna influyendo en la presencia de bajos niveles de satisfacción laboral. Lo que se puede describir por los

problemas en la transmisión de los mensajes y la poca interacción entre los colaboradores.

Además, hay estudios que buscan presentar evidencia sobre la relación entre la comunicación y los riesgos psicosociales, es decir que la poca comunicación dentro de la organización puede asociarse con el desarrollo de conductas inadecuadas como aislamiento por iniciativa del colaborador, lo cual facilita la presencia de riesgos psicosociales (Medina, 2016) dentro de la organización, asimismo los jefes en su mayoría no registran o codifican los mensajes del personal para hacer énfasis en su autoridad, otros sobrecargan de información al colaborador o realizan comentarios verbales que pueden resultar hirientes para la persona, afectando así las relaciones sociales entre los colaboradores dentro de la empresa y en sus lugares de trabajo; lo que indicaría insatisfacción laboral y mala comunicación interna.

Por lo cual, en investigaciones (e. g. Cabrera, 2018) muestran que hay correlación positiva entre las variables de clima y satisfacción organizacional; lo que indicaría que algunos conflictos, por ejemplo, bloqueo de la comunicación o mal uso de este entre el personal, que se presentan dentro de las organizaciones influiría en la insatisfacción laboral. Más aún, los colaboradores comenzaran a manifestar síntomas y signos de ansiedad, depresión en sus distintos niveles, hasta problemas para conciliar el sueño y comenzar a sentirse desvalorizados, con poco apoyo social como parte de la exposición a situaciones desfavorables.

Incluso, investigaciones demostraron que la falta de comunicación o una mala práctica de esta afecta la motivación de los colaboradores y satisfacción laboral, así como aumenta la posibilidad de presentar niveles bajos de desempeño, disminución de la productividad o compromiso del personal (e. g., Anselmo, 2018; Ballarta, 2017; Mañas, Salvador, Diaz & Pecino, 2014); no se encontrado más estudios que se enfocan en investigar sobre la comunicación interna y su relación con una variable que este más asociada con la salud del colaborador, ya que una mala comunicación puede afectar a la organización y al colaborador de manera psicológica, ya que esto aumenta las posibilidades de generar malestares físicos psicosomáticos.

Es más, si realizamos un análisis a nivel internacional nuestra cultura peruana tiene más posibilidades de no emplear una buena comunicación interna, ya que el comportamiento de los peruanos es ligeramente sumiso y las empresas del siglo XXI buscan un personal con iniciativa y proactividad, que pueda desenvolverse eficientemente con una comunicación adecuada para que logre compartir información a todo nivel (puesto bajos, medios y altos) generando seguridad y confianza en el desarrollo del plan organizacional, lo que se vería reflejado en las ganancias.

Por consiguiente, las investigaciones presentadas dan indicios de la asociación entre las variables de estudio, ya que la comunicación se presenta en los distintos niveles jerárquicos de la organización, lo cual se asocia con las percepciones, actitud y emociones de los colaboradores que tienen sobre el trabajo. Al ser la comunicación parte de la organización es la base para un buen clima organizacional, asimismo para identificar y mantener el nivel de satisfacción laboral, el compromiso, la identidad corporativa y facilita la disminución de los riesgos psicosociales; lo cual influye en el funcionamiento de la organización en especial en la productividad, lo que se considera fundamental para los socios y dueños de la empresa (Ballarta, 2017).

A continuación, se revisará con más detalle las investigaciones mencionadas:

Llanos (2019) realizó una investigación con la finalidad de identificar la asociación entre los estilos de comunicación y satisfacción laboral, cuyo diseño fue no experimental, transaccional correlacional. Los participantes fueron 214 quienes desarrollaron el cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal y Satisfacción Laboral de Palma, según el análisis de Chi cuadrada se demostró que existe una relación significativa entre CO y SL ($p=0,000$); CO y Significación de tarea ($p=0,002$); CO y Beneficios económicos ($0,009$); sin embargo no se encontró una asociación entre CO y Condición de trabajo ($0,118$); CO y Reconocimiento personal / social ($0,141$), al igual que entre las variables demográficas con la variable comunicación y satisfacción laboral no se halló relación; por otro lado el personal percibe un nivel promedio de SL, asimismo un nivel promedio de CO y mayor frecuencia del estilo de C horizontal.

Linares et al., (2017) realizaron un estudio con el fin de identificar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción del usuario – SUNAT, la

investigación se desarrolló según el diseño descriptivo – correlacional. Además, los participantes fueron 370 usuarios, a quienes se le aplicó un instrumento de elaboración propia que reunió información de las variables de estudio. Los resultados demostraron que hay asociación entre la variable comunicación y la satisfacción del usuario (0,446**), clima laboral y satisfacción laboral (0,568**), tecnología y satisfacción laboral (0,749**) presentando así bajos niveles en ambas variables.

Cedillo y Pérez (2013) realizaron un estudio con el propósito de evaluar relación entre la comunicación interna y la satisfacción del usuario, asimismo el diseño fue correlación transaccional. Los participantes fueron 100 colaboradores de la SUNAT, quienes desarrollaron el GF. ASESORES (cual mide comunicación) y un cuestionario de satisfacción elaborado por los autores. Los resultados indicaron que la relación es significativa entre las variables de estudio de 0.769, además se consideró que 9% mantuvo una comunicación ineficaz, el 29% fue regular y el 37% fue buena.

Umaña (2015) hizo una investigación con el fin de establecer la relación entre la comunicación interna y la satisfacción del personal de un restaurant Gourmet, se desarrolló mediante el diseño descriptivo – correlacional. La muestra estaba conformada por 50 participantes, quienes resolvieron cuestionarios elaborados por la misma autora. Los resultados concluyeron que, si hay una relación entre las variables, además se encontró que el 34% afirma un buen nivel de interacción, 26% considera que hay bajos niveles de comunicación interna al igual que el 58% considera niveles adecuados de satisfacción laboral dentro del trabajo.

Medina (2016) investigó la asociación de la comunicación interna y los riesgos psicosociales dentro de una organización petrolera, cuyo diseño fue diseño descriptivo correlacional – transaccional. La muestra estuvo constituida por 11 servidores y servidoras públicas, quienes completaron el cuestionario de comunicación organizacional de Portugal y ISTAS 21 para riesgos psicosociales. Los resultados demostraron que hubo un nivel bajo de comunicación organizacional y altos niveles de riesgos psicosociales, lo que se puede describir por los problemas en la transmisión de los mensajes y la poca interacción entre los colaboradores; el 46% tiene un bajo nivel en comunicación ascendente, el 36% considera una comunicación descendente con bajo nivel, el 64% percibe un nivel bajo de comunicación horizontal.

Anselmo (2018) realizó un estudio con la finalidad es determinar la asociación entre comunicación y cultura organizacional, bajo los lineamientos del diseño descriptiva – correlacional y transaccional. La muestra estuvo conformada por 60 participantes, a quienes se le aplicó un cuestionario de comunicación de elaboración propia y Denison Organizational culture Survey adaptado por Romero en 2017. Los resultados demostraron que existe una relación significativa y positiva entre las variables de $r=0,360$ y $P=0,005$, la igual que en comunicación y la dimensión de involucramiento de $r=0,440$; también se describe que el 63% identifica tener un nivel medio de comunicación interna y el 52% indica que el nivel es promedio con respecto a la cultura organizacional.

Ballarta (2017) realizó un estudio con la finalidad de determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura de una organización en Miraflores, cuyo diseño fue descriptivo – correlacional. La investigación contó con la participación de 43 colaboradores quienes completaron una encuesta y cuestionario de elaboración propia. Los resultados indican que hay una asociación de 0.740^{**} entre comunicación y cultura organizacional, es decir que la relación es alta y positiva entre las variables; asimismo se encontró una relación ente patrones de comunicación y cultura organizacional (0.703^{**}) al igual que en retroalimentación y cultura (0.706^{**}). En los análisis descriptivos se encontró que el 55.8% de los participantes considera que una buena comunicación y el 48.8% indica que hay un alto nivel de desarrollo cultural dentro de la organización.

Mañas et al., (2014) hicieron una investigación con la finalidad de identificar la influencia de la comunicación en el compromiso de los trabajadores, donde el diseño fue descriptivo correlacional, el estudio contó con 335 participantes, quienes desarrollaron la escala J. M. Peiró y Gonzales - Roma para comunicación y la escala de O'reil y Chat man de 1986. Los resultados indicaron que las variables de estudio están relacionas ($r=0.189$), además hubo diferencia significativa entre las variables ($F=2.35$; $p>0.001$) y se observó que hay un impacto de la comunicación interna general en el compromiso laboral ($F=11.064$, $Sig.=0.000$).

Balarezo (2014) realizó una investigación con el propósito de determinar la frecuencia con la que se presenta la comunicación interna sobre el desarrollo organizacional de San Miguel Drive, cuyo diseño fue correlacional causal- descriptiva. La investigación se realizó con una muestra de 30 colaboradores, quienes desarrollaron

un cuestionario de autoría propia. El resultado demostró que la comunicación interna si lograría mejorar el desarrollo organizacional ($\chi^2=107.72$), el 46.67% de los participantes indica que la comunicación interna no propicia una buena organización en la empresa, el 50% considera que la comunicación pocas veces mejora la productividad. La comunicación interna si influye en la productividad y en la actitud que tiene el personal, aunque estos no lo perciben por las falacias que tienen con respecto a la variable.

Orellana et al., (2013) hicieron una investigación con el propósito de identificar el porcentaje de la percepción de la comunicación organizacional en el desarrollo e identidad organizacional, cuyo diseño fue de tipo descriptivo comparativo. Los participantes fueron 164 quienes resolvieron el cuestionario de comunicación organizacional; donde los resultados indicaron que el 62.9% indican que la comunicación tiene un nivel neutral, el 31.1% considera que hay una buena comunicación y el 6.7% manifiesta que hay una mala comunicación dentro de la organización.

Moreno, Arbelaez y Calderón (2014) realizaron un estudio con el objetivo de mejorar el proceso de comunicación en sus tres niveles dentro de la organización para obtener un mejor rendimiento del personal, desarrollando y fortaleciendo la identidad corporativa y los flujos de comunicación, se desarrolló en base del diseño descriptivo. Los participantes fueron 135 colaboradores, quienes desarrollaron una encuesta de comunicación interna y observación; los resultados indicaron que se mejoraron los niveles de comunicación interna, siendo esta más positiva que permitía recibir información de los colaboradores, además se mejoró la identidad organizacional; además se identificó que la mensajería instantánea y la cartelera no son eficientes para comunicar alguna información ya que tiene promedios bajos (1.8,1.6) y los promedios más altos de comunicación fueron mediante las reuniones y diálogos personales (3.3, 3.4).

De igual manera, los datos que se logren recopilar facilitarán la identificación de las variables que son más frecuentes y tienen relación con los niveles del bienestar de los trabajadores. Entonces, la información de las variables más afectadas ayudará a elaborar distintos programas de capacitación y prevención según sus necesidades, por ejemplo, a nivel grupal se puede brindar programas para mejorar la organización de la empresa, mediante los distintos medios de comunicación que se pueden hacer a todo

nivel y con más frecuencia, también trabajando la asertividad y manejo del tiempo libre, esto ayudaría a mejorar el bienestar de los colaboradores y la satisfacción de los empleadores (Llaneza, 2008).

Por otro lado, conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores brindaría una nueva perspectiva de lo que está sucediendo dentro de la organización, ya que el empleador tiene la responsabilidad civil y moral de brindar seguridad junto a un buen ambiente laboral (Cruz, 2012). Pues sí el proceso y clima está en buen nivel se demostraría que la gestión organizacional está haciendo bien su trabajo, sin embargo, cuando los niveles son bajos, la empresa buscaría identificar las acciones que podrían generar esta situación para trabajarlas o dar una solución.

Dentro de las organizaciones se comparte un objetivo en común, el cual deberían ser cumplido por los colaboradores mediante sus acciones y esto puede darse de manera eficiente si el código de comunicación empleado por los emisores se codifica de manera adecuada y sin interrupciones; entonces se seguiría un buen proceso en el desarrollo de las actividades o planes, lo que lograría buenos resultados tanto para la empresa y colaboradores con un buen clima laboral. Además, la interacción entre los miembros de la empresa haría que se integren así logrando fortalecer la identidad organizacional (Rodil, 1999), ya que la poca comunicación o la incertidumbre influye en la ruptura de lazos.

Asimismo, con la asociación entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral se podría acceder a parte de la información relevante que beneficiará a los empleadores, así identificar los factores que afectarían la interacción interpersonal dentro de la empresa lo cual dificultaría el cumplimiento de las funciones según el proceso de instrucción. Para luego modificarse, ayudando a conseguir una mejor calidad de trabajo, salud en los colaboradores y disminución de los niveles de rotación, los costos de productividad que se pueden dar por la relación de una comunicación inadecuada, como así también aumentaría el grado de compromiso por parte de los trabajadores.

Además, la información recabada serviría para los profesionales interesados en las variables de comunicación organizacional y satisfacción laboral, así también ayudaría a

elaborar programas de intervención y capacitación para aumentar los niveles de satisfacción laboral y optimizar los indicadores de comunicación organizacional dentro del ambiente laboral, así optimizaría la percepción de tranquilidad, seguridad y confianza en los colaboradores.

Más aún, las complicaciones también se verían reflejadas en la economía de la empresa, ya que sí se presentaba bajos niveles de productividad por ineficacia o ineficiencia de la comunicación que se maneja, para lo cual se invertiría en capacitaciones técnicas o de habilidades; pero debido a la rotación se lograría perder recursos cognitivos, es decir el conocimiento de los colaboradores capacitados, ya que no se logró trabajar una adecuada comunicación que permita un buen clima laboral; una de las distintas razones por la cual el personal decidiría salir. Además, afectaría en el cambio del ambiente, la cultura de las organizaciones y se presentarían trabajos inconclusos, finalmente influiría en la generación de una mala imagen, junto a una relación inadecuada con los clientes y proveedores (Verona, Déniz & Santana, 2014).

Finalmente, si no se logra establecer una relación válida entre las variables, no se reconocería los aspectos o dimensiones de la comunicación que pueden compartir una asociación con la satisfacción del personal y se permanecería afectando el bienestar de los colaboradores, así como encontraríamos otros factores que afectan la satisfacción y clima laboral, lo que beneficiaría a la empresa en el trabajo porque los resultados o consecuencias variarían significativamente, lo que generaría disminución de gasto para la organización.

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa privada de limpieza.

Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre las dimensiones de comunicación organizacional y satisfacción laboral en los operarios de una empresa privada de limpieza.

Hipótesis general

H₀: Existe una relación positiva entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa privada de limpieza.

Hipótesis específicas

H₁: Existe una relación positiva entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa privada de limpieza.

H₂: Existe una relación positiva entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa privada de limpieza.

H₃: Existe una relación positiva entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en los operarios de una empresa privada de limpieza.

Método

Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es básico y cuantitativa, ya que se buscó reconocer nueva información del ámbito de trabajadores de limpieza, como campo de investigación; con el fin de obtener más información que represente el escenario actual de esta área para aumentar el conocimiento científico, disminuir las incertidumbres y así beneficiar a la sociedad de limpieza futura, como también otra población (Tam, Vera & Oliveros, 2008). Asimismo, pertenece a una investigación cuantitativa porque se utilizó pruebas psicométricas, así como se hizo uso de las técnicas estadísticas, con la finalidad de corroborar la validez y confiabilidad de los resultados, para que luego se realizara las operaciones estadísticas correspondientes como Spearman y gráficos para conocer información relevante de su población en estudio (Hueso & Cascant, 2012).

Es no experimental debido a que no se tuvo una variable independiente en estudio, asimismo no se realizó ninguna actividad de controla de variables externas, es decir, no se experimentó con ellas; a su vez fue transversal, ya que la investigación se realizó solo en un tiempo definido y no hubo dos o tres actividades más para recoger más información debido a que se busca analizar la relación en un momento específico (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Así como también, el diseño es correlacional, pues se buscó medir si hay o no relación entre las variables, en caso de encontrar una asociación identificar el tipo y la intensidad de ésta; ya sea de manera eventual entre las variables de estudio y en los participantes (Cazau, 2006). Además, es descriptiva pues se realizó una categorización de los eventos y descripción de los nuevos datos hallados que representan la realidad de dicha situación (Ato, López & Benavente, 2013).

En el presente proyecto de investigación se identificó la medida de asociación entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral en una muestra de operarios de una empresa privada de limpieza.

Participantes

La presente investigación tiene como población el total de los operarios entre ambos sexos de una empresa privada de limpieza en Lima, se eligió a este grupo de colaboradores debido a que son más accesibles y disminuyen los costos de muestreo, incluso facilitan la opción de responder a los objetivos planteados en la investigación. Del total de colaboradores solo asistieron a la fecha de recolección de datos 92 personas, de estos se descartaron 9 por omisión o doble respuestas y otros no accedieron a participar. Entonces los participantes fueron 83, a quienes se evaluó su percepción e interés sobre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

Además, en la recolección de datos, la muestra presenta características demográficas sobresalientes, tales como la mayoría son mujeres (60%), además en su mayoría nacieron en la ciudad de Lima (55.4%), de los cuales el 80% tienen un solo trabajo quienes cubren un puesto fijo (84.3%) y en la mayoría el tiempo que están dentro es de un a diez meses. Asimismo, hay un predominio de los participantes solteros (50.6%) como aquellos que tiene un hijo (31.3%) y la mayoría solo concluyeron sus estudios secundarios (74.7%) tal como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

Descripción de las características de la muestra

	Categoría	f	%
Género	Hombre	33	40%
	Mujer	50	60%
Lugar de nacimiento	Lima	46	55,4%
	Provincia	37	44,6%
Estado civil	Soltero	42	50,6%
	Casado	19	22,9%
	Conviviente	22	26,5%
Número de hijos	Ninguno	20	24,1%
	Uno	26	31,3%
	Dos	16	19,3%
	Tres	15	18,1%
Grado académico	Más de tres	6	7,2%
	Secundaria c.	62	74,7%
	Técnico I.	12	14,5%
	Técnico C.	7	8,4%
	Universitario	2	2,4%

Único trabajo	Si	70	84,3%
	No	13	15,7%
Tipo de puesto	Fijo	73	88%
	Volante	10	12%
Edad	20 – 29	21	25%
	30 – 39	22	27%
	40 – 49	25	30%
	50 – 60	15	18%
Tiempo en la empresa	1 – 10	62	75%
	11 - 20	10	12%
	21 – 30	1	1%
	31 – 40	12	15%

Nota: f= frecuencia, %=porcentaje.

Criterio de inclusión

- Todos los participantes fueron peruanos.
- Los participantes fueron mayores de 19 años.
- Los participantes trabajaron en la empresa.
- Para participar contaron con un contrato legal de trabajo.

Criterio de exclusión

- Los colaboradores que no desearon participar en la investigación.
- Los colaboradores que se encontraron con licencia o periodo vacacional.

Instrumentos

Portugal desarrolló el cuestionario de Comunicación Organizacional en 1994 y en 2005 fue adaptado por Zempoaltecatl (Apéndice 2), la cual se constituye por 3 dimensiones a) comunicación ascendente, b) comunicación descendente y d) comunicación horizontal. Además, cuenta con 15 ítems con respuestas tipo Likert, donde se identifica la frecuencia e intensidad de la comunicación organizacional, como 1 significa nunca, 2 ocasionalmente, 3 algunas veces, 4 frecuentemente y 5 siempre; Asimismo, el valor que obtuvo un índice de confiabilidad de 0.711 y validez de 0.9 según la V de Aiken. Con relación a la muestra la variable general tiene $\alpha= 0.756$, CA obtuvo $\alpha=0.683$, CD logro $\alpha=0.555$, CH alcanzó $\alpha=0.868$ y $KMO=0.634$.

El segundo instrumento fue elaborado por Sonia Palma Carrillo nombrada Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) (Apéndice 3) en el 1999 pero la versión que se utilizó es la del 2005, además está conformada por 27 ítems de los cuales 17 son positivos y 10 negativos, que miden las dimensiones de significación de la tarea (ST), las condiciones del trabajo (CT), reconocimiento personal (RP) y beneficios económicos (BE); diseñado con respuestas tipo Likert de 5 opciones que va desde total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y total en desacuerdo. Además, la confiabilidad que tiene es un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.840 junto con un valor de KMO 0.852; por otro lado, la forma de corregir este instrumento depende de los ítems positivos o negativos cuál resultado puede llegar de 27 a 135. Asimismo, con respecto a la muestra del estudio $\alpha=0.714$ y $KMO=0.601$.

Por otro lado, se empleó la ficha sociodemográfica (Apéndice 4) de elaboración propia para obtener información como el sexo del colaborador, edad y el tiempo laborando dentro de la organización.

Procedimiento

Se presentó las documentaciones respectivas para coordinar con el Gerente General de la organización privada de limpieza de la ciudad de Lima, con el objetivo de brindarle información minuciosa sobre el proyecto. Además, reunirse con los supervisores de los colaboradores para explicarles los objetivos generales y los términos de participación, así como tener su compromiso, ya que los colaboradores resolvieron 2 escalas de manera libre, anónima y confidencial, durante 30 minutos aproximadamente.

Por lo cual, se formaron tres grupos de todo el personal de Lima para que puedan asistir, al inicio y al finalizar cada sesión se dio a conocer la información a los que aún no participaron, junto a un consentimiento informado para que firmen de manera voluntaria y anónima, así luego darles las instrucciones de cada escala según las indicaciones de los autores correspondientes de los instrumentos empleados y enfatizando que no hay respuesta mala. Además, en el caso de que las personas no desearan participar se recogía o no se les entregaba los instrumentos, así como aquellos que no comprendían las preguntas o ítems se les explicaba a qué se refería dicha premisa.

Luego de recolectar todas las encuestas se contabilizó 92 y finalmente en la limpieza de datos se descartaron 9 debido a que contenían más de dos ítems con dos respuestas o estaban sin contestar, asimismo, durante las sesiones hubo personas que no deseaban participar y otros no asistieron al igual que el personal de provincia. Al concluir con la investigación se proporcionó el informe al representante de la empresa.

Plan de Análisis

Para realizar el análisis de los datos se empleó el programa SPSS versión 24, puesto que se inició con los análisis oportunos como se especifica en los siguientes párrafos:

Se inició con la codificación y depuración de los datos, es decir que no se encontró algún dato perdido en las variables demográficas (Apéndice 1) y en las escalas de evaluación (Apéndice 2 y 3), lo que permitió seguir con el proceso.

Posteriormente, se ejecutó un análisis psicométrico para hallar la confiabilidad y validez de las escalas, identificando la validez en la variable Comunicación Organizacional y sus dimensiones, en el caso de las dimensiones de Satisfacción Laboral se desestimaron, ya que no se encontró una validez significativa en los factores, según el estadístico de Kaiser. Asimismo, se hizo un estudio descriptivo de las variables explicando los resultados como la media, la desviación estándar, el coeficiente de variación, al igual que los puntajes mínimos y máximos, los cuales se presentaron dentro de las tablas correspondientes.

Consecutivamente se realizó el análisis de normalidad para identificar así si es paramétrico o no, por lo que se utilizó el Kolmogorov – Smirnov para evaluar la distribución de los datos (simétrica o no) obteniendo como resultado una escala no normal. Finalmente, se hizo el análisis correlacional de Spearman de las variables generales, la SL y las dimensiones de CO.

Resultados

Análisis psicométrico

Seguidamente, en el análisis de la variable Comunicación Organizacional (CO) se obtuvo $\alpha > .61$, lo que indica que su nivel de confiabilidad es adecuado. En el caso de sus dimensiones se encontró que Comunicación Ascendente (CA) obtuvo una alfa de Cronbach que se encuentra en el rango 0.61 a 0.80 lo que indica que el nivel de confiabilidad es adecuado; además, la dimensión de Comunicación Descendente (CD) logró $\alpha > .41$ perteneciente al tercer nivel lo que demuestra que tiene un nivel de confiabilidad moderado; asimismo, la dimensión Comunicación Horizontal (CH) tiene $\alpha > .81$ lo que indica que su nivel de confiabilidad es muy alta, por lo que se puede mencionar que el instrumento está midiendo el constructo para cual se construyó, además se presenta los resultados luego del análisis factorial tal como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2
Escala CO

	\bar{X}	DE	α si se elimina un elemento	Factor 1	Factor 2	Factor 3
ITEM1_C	4,40	,949	,734	,645		
ITEM2_C	3,93	1,033	,750	,777		
ITEM3_C	4,11	,988	,734	,794		
ITEM4_C	4,14	,952	,738	,525		
ITEM5_C	4,18	1,160	,748	,370		
ITEM6_C	3,76	1,511	,759		,446	
ITEM7_C	4,04	1,120	,734		,702	
ITEM8_C	3,23	1,564	,755		,435	
ITEM9_C	2,35	1,418	,781		,503	
ITEM10_C	3,95	1,011	,733		,737	
ITEM11_C	4,22	1,048	,730			,858
ITEM12_C	4,13	1,257	,735			,859
ITEM13_C	4,17	1,198	,741			,872
ITEM14_C	4,58	,798	,733			,532
ITEM15_C	4,29	,982	,738			,826
CO		$\alpha = ,756$		$\alpha = ,683$	$\alpha = ,555$	$\alpha = ,868$

Nota: \bar{X} =media, DE=Desviación estándar, α =alfa de Cronbach

Por otro lado, se realizó el análisis de cada escala en la cual Satisfacción Laboral (SL) obtuvo $\alpha = .714$, asimismo se obtuvo $\alpha > .61$ en todos sus ítems, lo cual indica que tiene una confiabilidad alta, luego se realizó un análisis factorial para identificar el nivel

de validez de la escala de SL (Tabla 3). Del mismo modo, los resultados demostraron que el KMO es cercano a 1, lo que indica que el análisis es útil y el sig.<.05 (Tabla 4), demuestra que la prueba es válida para los instrumentos, por lo que se rechaza la idea de matriz de identidad, lo que indica que tiene variabilidad y hay una correlación fuerte entre las variables de estudio, además en la distribución de un solo factor los sig. son mayores a ,295 (Tabla 3) y sugiere que su se trabaje en un solo factor.

Tabla 3
Escala de SL

	\bar{X}	DE	α si se elimina un elemento	Factor
ITEM1	4,25	,973	,703	,340
ITEM2	2,51	1,272	,730	,448
ITEM3	3,78	1,220	,704	,295
ITEM4	4,36	1,132	,703	,374
ITEM5	3,14	1,231	,710	,321
ITEM6	3,70	1,295	,690	,586
ITEM7	4,40	1,136	,698	,420
ITEM8	4,29	1,042	,694	,489
ITEM9	3,00	1,148	,701	,335
ITEM10	3,58	1,298	,679	,716
ITEM11	2,39	1,438	,768	,573
ITEM12	3,48	1,451	,691	,563
ITEM13	3,61	1,472	,694	,517
ITEM14	4,00	1,370	,721	,303
ITEM15	3,99	1,225	,702	,305
ITEM16	3,24	1,376	,703	,337
ITEM17	3,64	1,376	,698	,531
ITEM18	4,29	,931	,701	,394
ITEM19	3,82	1,491	,711	,393
ITEM20	1,78	1,094	,747	,477
ITEM21	4,14	1,014	,703	,367
ITEM22	4,35	,930	,695	,597
ITEM23	4,20	,960	,690	,618
ITEM24	3,04	1,452	,702	,306
ITEM25	4,46	,888	,702	,501
ITEM26	4,42	,828	,696	,586
ITEM27	4,28	1,028	,700	,324
$\alpha=.714$				

Nota: α =Alfa de Cronbach, \bar{X} =media; DE=desviación estándar

Luego de realizar el análisis de Kaiser Meve Ovin (KMO), los resultados de la escala CO fue mayor a 0.5 y un significante de 0.000, lo que facilita seguir con el análisis factorial (Tabla 2). Entonces los resultados de rotación demostraron que el número de componentes extraídos o factores son tres, con valores altos, lo que mejora la interpretación y evidencia relación con la estructura original (Tabla 4). En la escala SL se obtuvo un KMO mayor a 0.5 y un significante adecuado, en el caso del análisis de extracción los componentes tienen un mayor nivel de interpretación cuando se considera con un factor (Apéndice 1).

Tabla 4
Análisis factorial

Prueba de KMO		
	KMO	Sig.
CO	,634	,000
SL	,601	,000

Nota: KMO=Kaise-Meye-Olkin, Sig.=significante.

Análisis descriptivo

Consecutivamente, los resultados de normalidad según el estadístico Kolmogorov Smirnov indican que la variable de CO obtuvo $P > .05$ lo que indica que los datos tienen una distribución normal, del mismo modo mediante el análisis se evidencia que las dimensiones de esta variable tienen una distribución no normal, ya sus $P < .05$; con respecto a SL tiene un $P < .05$, lo que significa que tiene una distribución no normal o no paramétrica tal como se muestra en la Tabla 5 y junto a sus valores de tendencia central.

Tabla 5
Estadísticos descriptivos de las dimensiones

	KS	Min	Max	\bar{X}	DE	As	Cur
CO	,200	37	75	59,47	8,229	-,462	,025
CA	,000	7	25	,76	3,384	-,687	-,384
CD	,022	10	25	17,33	4,028	-,419	,145
CH	,000	10	25	21,39	4,322	-,974	-,275
SL	,022	68	121	100,14	11,190	,016	-,507

Nota: α =Alfa de Cronbach, Min=valor mínimo, Max=valor máximo, \bar{X} =media, DE=desviación estándar, CA=Comunicación ascendente, CD=Comunicación descendente, CH=Comunicación horizontal

Análisis inferencial

Por consiguiente, para confirmar la hipótesis general que describe la existencia de una asociación entre las variables de estudio se realizó el análisis con el estadístico de Spearman. Los resultados indican que el valor entre 0,4 – 0,6 ($r_s=0,493^{**}$, $p<,001$) lo que demuestra una correlación positiva moderada estadísticamente significativa (Tabla 6). Entonces se confirma la hipótesis planteada anteriormente, lo cual nos indica a mayor Comunicación dentro de la organización se presentará más indicadores de Satisfacción Laboral. Al igual que entre SL y CA existe una correlación moderada positiva significativa; entre SL - CD y SL - CH hay una relación baja positiva significativa ($,20 < r_s < ,39$), por lo que se puede confirmar las hipótesis específicas.

Tabla 6
Análisis correlacional de Spearman

	SL	CO	CA	CD
SL				
CO	,493**			
CA	,482**	,700**		
CD	,346**	,701**	,417**	
CH	,277**	,726**	,300**	,220*

Nota: r=estadístico de Pearson, SL=satisfacción laboral, CO=comunicación organizacional

Discusión

El presente estudio tenía como hipótesis demostrar la existencia de una relación positiva entre las variables, la cual se demostró debido a que el resultado del análisis correlacional fue 0.493**. Entonces se puede indicar que los colaboradores de esta investigación muestran un patrón, en base a la percepción de las interacciones para obtener información o formas de comunicación que se mantiene entre ellos y los jefes inmediatos, junto al agrado que siente dentro su lugar de trabajo.

De tal manera, que en el presente estudio las variables generales y las dimensiones tiene una confiabilidad alta ($\alpha > 0.60$) al igual que en los estudios de Linares et al., (2017), Cedillo y Pérez (2013). Asimismo, para reconocer que la aplicación de los instrumentos es válida en nuestra muestra se obtuvo el nivel adecuado de validez en CO y SL, en la segunda variable el análisis factorial recomienda seguir el proceso con un solo factor al igual que en la investigación de Llanos (2019) donde se realizó el análisis con las variables generales del estudio, ya que los resultados obtenidos eran más confiables.

Por otro lado, el estadístico de correlación que se utilizó fue no paramétrico tal como en otras investigaciones (Cedillo & Pérez, 2013; Pineda & Gamarra, 2016), ya que al tener dos dimensiones con distribución normal y las otras no, se realizó el análisis con Spearman, por lo cual se utilizó dicho estadístico que se respalda con la investigación de Cespedes (2017). Luego del análisis se halló una asociación moderada de las variables CO y SL es 0.493** con un nivel significativo de 99% (Linares et al., 2017; Cedillo & Pérez, 2013; Umaña, 2015), lo cual se puede identificar por la cantidad y nueva muestra estudiada, junto a los instrumentos aplicados (Umaña, 2015); además Celis (2016) llegó a la conclusión de que el nivel de correlación se puede mejorar si se encuentra niveles altos en los porcentajes de las variables de estudio, ya que se encuentran resultados un nivel promedio en satisfacción.

Asimismo, dentro de los objetivos específicos se buscaba identificar la relación entre las dimensiones de CO y la variable general de satisfacción, logrando hallar una asociación positiva entre la dimensión de CA y SL a un nivel moderado ($r > 0.40$), por lo que dentro de la organización se presenta una comunicación significativa de operarios a jefes, entonces la toma de decisión se puede dar por los líderes y el personal, ya que con

frecuencia se puede presentar situaciones donde se delega la autoridad a los colaboradores. Lo que les permite tener una participación activa, por lo cual estos deben estar en constante contacto para mantener informados a los jefes inmediatos del orden y control de las situaciones; todo ello sería valorado por el personal (Umaña, 2015).

Mientras la asociación entre CD y SL es baja significativa ($r < 0.40$), entonces mediante la presencia de interacciones se podrá identificar más indicadores de agrado con el trabajo, esto puede ser debido a que no se presentan mensajes que aliento al personal para que tenga la confianza de manifestar sus emociones o pensamientos, reforzando su comportamiento; por lo que no se identificara un adecuado nivel de satisfacción (Llanos, 2019). Del mismo modo la correlación entre CH y SL es baja significativa ($r < 0.40$), indicando que el mismo nivel de interacción en los compañeros de trabajo de la misma sede se registrará igual en el nivel de satisfacción con el ambiente laboral; los resultados pueden ser debido a que los canales internos que se brindan para organizar las actividades y describir los roles no son los adecuados o no tienen mucha presencia (Robbins & Judge citado por Cespedes, 2017), donde el motivo de las interacciones sería por compromiso o solo para confirmar información, para lo cual se estable canales cortos y se puede considerar que hay poca interacción entre los operarios, ya que luego de conocer el proceso de limpieza se dijeron a zonas específicas de trabajo.

Considerando los resultados que se pudo hallar se puede mencionar que el estudio presentó aspectos que limitaron el trabajo, como el poco tiempo que tuvo el personal para desarrollar los instrumentos y es posible que el colaborador haya considerado su deseabilidad de ser aceptado por los miembros de la organización o miedo a alguna represalia. Igualmente, la poca aceptación que tuvo la actividad ya que cerca del 36% no asistieron y otros decidieron desistir. Por otro lado, se encontrado indistintas investigaciones que usan el instrumento de SL de Palma por lo cual se conllevó a usarlo en este estudio, sin embargo, se presentaron limitaciones en las dimensiones, aunque los resultados no fueron afectados se recomienda para futuras investigaciones optar por una más completa, al igual que validar en esta muestra de investigación o elaborar una escala.

Asimismo, se recomienda recopilar la información de todo el personal de la empresa o que el próximo estudio tenga un mayor número de participantes. Además,

realizar más investigaciones que relacionen la comunicación, el bienestar y la satisfacción laboral en empresa privadas y públicas para identificar diferencias que se pueden presentar.

Conclusiones

Los instrumentos tuvieron una confiabilidad alta ($p > 0.60$), la validez de CO es 0.634 y de SL es de 0.601. Además, los resultados de normalidad indicaron que las variables no tienen una distribución normal, por lo cual se aplicó el estadístico de Spearman para hallar la asociación entre las variables de estudio.

Se encontró una correlación positiva significativa con un nivel moderado entre las variables generales de estudio, asimismo una asociación positiva significativa de nivel moderada entre la comunicación ascendente y SL, en el caso de las dimensiones de comunicación descendente y horizontal la relación es positiva significativa con un nivel bajo.

Referencias

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anselmo, M. (2018). *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C., Lince – 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de psicología*, 29(3), 1038-1059
- Ballarta, J. (2017). *Comunicación interna y cultura organizacional en el centro de servicios de Miraflores, SUNAT 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo de la empresa San Miguel Drive* (Tesis de pregrado, Universidad técnica de Ambato).
- Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de comunicación y salud: RCyS*. 3(1), 35-49.
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana - Estudio de caso*. (Tesis pregrado, Universidad ESAN). Recuperado de <http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camino, G. (2019). *Estrategias para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua* (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Ecuador).

- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. (3ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial. Recuperado de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>.
- Cedillo, T. & Pérez, J. (2013). *Comunicación interna y satisfacción del usuario interno del personal del área de logística de la SUNAT Lima 2013* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Celis, P. (2016). *Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal civil de una institución Militar en el Callao* (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo).
- 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-comunicacion-organizacional/>
- Cespedes, F. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017* (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo).
- Consuegra, J. (2002). *Diccionario de periodismo, publicaciones y medios*. Cali: Ecoe.
- Cruz, M. (2012). *El daño extrapatrimonial en el acoso laboral: extensión del daño como fuente de la responsabilidad civil del empleador*. Bogotá, Colombia: U. Externado de Colombia. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=ZPrTcBUmY-oC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Delibes, M. (2018). El mobbing en el trabajo. *Bioéticas org.* Recuperado de https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRAB_AJO.pdf
- 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-sigue-generarian-empleos-e-ingresos-peor-calidad-242731?href=tepuedeinteresar>
- 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-textil-confecciones-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-empresas-formales-alcanza-25-127614>
- Gargallo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas.* (Tesis de licenciatura, Universidad Sociedad y Mercados Globales). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- Hannoun, G. (2011). *La satisfacción laboral,* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo). Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández, M. (2002). *Manual para la creación de empresa por universitarios.* Elche, España: Universidad Miguel Hernández de Elche, L.A. Recuperado de <http://observatorio.umh.es/files/2011/06/2002-manual-para-la-creacion-de-empresas-por-universitarios.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación.* (5ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill, Interamericana editores S.A. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Hueso, G. & Cascant, M. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. Valencia, Venezuela: Editorial Universal Politécnica de Valencia. Recuperado de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodolog%C3%ADa%20y%20t%C3%A9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%C3%B3n_6060.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Idrogo, M. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Íllimo*, (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca). Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Linares, M.; Lozano, J., & Ruiz, G. (2017). *La comunicación interna y satisfacción del usuario en el centro de servicio de atención al contribuyente SUNAT, Miraflores* (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega).
- 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).
- Llaneza, F. (2008). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Madrid: Lex Nova. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=KOoQjcw2ZZUC&pg=PA544&dq=porque+es+bueno+realizar+una+investigacion+de+mobbing&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwidmdrQ9ubdAhXlqlkKHasoDcc4FBD0AQgyMAM#v=onepage&q&f=false>
- Manani, L. (2015). *La gestión de la comunicación interna como medio estratégico para fomentar la cultura organizacional en la empresa CONFIPERÚ*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos)
- Mañas, M. A., Salvador, C. M., Díaz, P. A., & Pecino. V. (2014). Impacto de la comunicación de funciones directivas sobre el compromiso de los trabajadores en la Administración Pública. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1581-1587. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.icfd>
- Medina, G. (2016). *El rol de la comunicación en la prevención de riesgos psicosociales en el departamento de Vinculación perteneciente a la gerencia de Talento Humano de la empresa pública de hidrocarburos del Ecuador – EP*

- PETROECUADOR*. (Tesis de pre grado, Universidad Central del Ecuador).
Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7666/1/T-UCE-0007-238i.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).
- 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
- Moreno, A., Arbelaez, S. & Calderon, L. (2014). Implementación de herramientas de comunicación interna como generadoras de cambios en las pymes. *Razón y palabra*, 18 (88).
- Orellana, G.; Bossio, S. & Carhuallanqui, J. (2013). *Comunicación organizacional en la facultad de ciencias de la comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro). Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1179/Articulo-Comunicacion%20Organizacional%20en%20la%20fcc-uncp-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palma, S. (2015). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: CARTOLAN EIRL.
- Pasquali, A. (1978). *Comprender la Comunicación*. Caracas, Venezuela: Monte Ávila
- Pineda, D. & Gamarra, M. (2016). *Comunicación interna y satisfacción laboral en la dirección de estudios especiales del ministerio de transportes y comunicaciones año 2013* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7892/Pineda_LLD-Gamarra_RMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodil, M. (1999). *La Comunicación en la creación de la Identidad Organizacional. Diagnóstico Diario El Impulso*. (Tesis, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado).
- Somavía, J. (2014). *El trabajo decente. Una lucha por la dignidad humana*. (1Ed.). Chile: Organización Internacional del trabajo. Recuperado de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-santiago/documents/publication/wcms_380833.pdf

Tam, J., Vera, G. & Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación. *Pensamiento y Acción*, 5, 145-154. Recuperado de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_model_a_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral: Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet* (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar).

Villanova, N. (21 de agosto, 2013). Comunicación interna es indispensable en empresas. *La República*. Recuperado de <http://normasapa.com/comoreferenciar-articulos-de-revistas-con-normas-apa/>

Verona, M., Déniz, J. & Santana, R. (2014). Consecuencias y responsabilidad de la empresa ante el mobbing. *Ciencia y Sociedad*, 39(3),413-440.

Anexos

Anexo 1

FICHA TÉCNICA

Nombre del test: Comunicación organizacional

Autor: Portugal, 2005

Autores de adaptación: Zempoaltecatl (Ecuador, 2013)

Cespedes Correa, Fiorella Johanna, 2017

País: Perú

Finalidad: Valoración de los niveles de comunicación dentro de la empresa

Estructuración: La prueba tiene 3 sub escalas

- a) Comunicación ascendente
- b) Comunicación descendente
- c) Comunicación horizontal

Escala: Tipo Likert

Nº de ítems: 15 ítems

Administración: Individual y colectiva

Tiempo de aplicación: Variable, Aproximadamente entre 10 minutos

Edad: Adultos o personas en edad laboral

Anexo 2

FICHA TÉCNICA

Nombre del Test: Escala de satisfacción Laboral

Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo – 2005

País: Perú

Ámbito: Intervención organizacional

Estructuración: La prueba tiene 4 dimensiones

Dimensión I: Significado de tareas

Dimensión II: Condiciones de
trabajo

Dimensión III: Reconocimiento
personal

Dimensión IV: Beneficios económicos

Escala: Tipo Likert

N° de ítems: Consta de 27 ítems

Administración: Individual y colectiva

Tiempo: Aproximadamente 20 minutos

Edad: 18 años hasta los 58 años

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente **voluntaria y anónima**. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en tres cuestionarios; los cuales puede dejar si se siente indisposto de manera libre. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, por lo cual el proceso será de manera **anónima**, además no hay respuesta mal contestada.

La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de la investigación. No hay ningún problema ni riesgo que pueda causar esta actividad.

Si usted tiene deseo de conocer los resultados generales de la investigación, puede comunicarse con Lilian Aroni Chucos, al siguiente correo: danny.luzmy@gmail.com o teléfono: 992470153.

Desde ya le agradezco cordialmente su participación.

Comprendo que en mi calidad de participante todos mis datos serán confidenciales y anónimos, además al ser voluntario puede dejar de participar en esta actividad en cualquier momento. También entiendo que no se me realizara, ni recibiré algún pago o beneficio económico por esta participación.

SI ACEPTO participar voluntariamente en esta investigación.

Firma: _____

Fecha: _____

SI ACEPTO participar voluntariamente en esta investigación.

Firma: _____

Fecha: _____

FICHA SOCIEODEMOGRÁFICA

<p>D1. Edad _____ años</p>	<p>D7. ¿Este es su único trabajo?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>
<p>D2. Género</p> <p><input type="checkbox"/> Hombre</p> <p><input type="checkbox"/> Mujer</p>	<p>D8. Tipo de puesto</p> <p><input type="checkbox"/> Fijo</p> <p><input type="checkbox"/> Volante</p> <p><input type="checkbox"/> Part time</p>
<p>D3. Lugar de Nacimiento</p> <p><input type="checkbox"/> Lima</p> <p><input type="checkbox"/> Provincia</p>	<p>D9. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la organización?</p> <p><input type="checkbox"/> 1 a 3 meses</p> <p><input type="checkbox"/> 4 a 6 meses</p> <p><input type="checkbox"/> 7 a 12 meses</p> <p><input type="checkbox"/> 1 año y medio</p> <p><input type="checkbox"/> 2 año a más</p>
<p>D4. Estado Civil</p> <p><input type="checkbox"/> Soltero</p> <p><input type="checkbox"/> Casado</p> <p><input type="checkbox"/> Conviviente</p>	<p>D10. Actualmente estoy satisfecho en mi centro de trabajo</p> <p><input type="checkbox"/> Muy desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Entre uno y otro</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo</p>
<p>D5. Grado de instrucción</p> <p><input type="checkbox"/> Secundaria completa</p> <p><input type="checkbox"/> Técnico incompleto</p> <p><input type="checkbox"/> Técnico completa</p> <p><input type="checkbox"/> Universitario</p>	<p>D11. ¿Cuántas horas a la semana trabaja en esta empresa?</p> <p>_____</p>
<p>D6. Número de hijos</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguno</p> <p><input type="checkbox"/> Uno</p> <p><input type="checkbox"/> Dos</p> <p><input type="checkbox"/> Tres</p> <p><input type="checkbox"/> Más de tres</p>	<p>D12. ¿A cuánto tiempo de distancia vive de su centro de trabajo?</p> <p><input type="checkbox"/> 1 hora</p> <p><input type="checkbox"/> 1 hora y media</p> <p><input type="checkbox"/> 2 horas</p> <p><input type="checkbox"/> 2 horas y media</p>

Apéndice

Apéndice 1

Análisis factorial de Satisfacción Laboral

	Componente			
	1	2	3	4
ITEM11	-,789			
ITEM6	,779			
ITEM17	,777			
ITEM10	,768			
ITEM19	,765			
ITEM13	,738			
ITEM12	,597			-,332
ITEM5	,509			
ITEM26		,855		
ITEM22		,796		
ITEM20		-,737		
ITEM21		,620		
ITEM25		,611		-,405
ITEM23		,495	,377	,382
ITEM7			,720	
ITEM8			,701	
ITEM4			,618	
ITEM18			,586	
ITEM15			,577	
ITEM3		,411	,425	
ITEM1			,418	
ITEM16		,338	,355	
ITEM14			,322	
ITEM2				,606
ITEM9			,340	,578
ITEM24				,491
ITEM27			,337	,458

En el apéndice 2 se puede observar que existe una relación estadísticamente significativa negativa entre género, comunicación ascendente y comunicación organizacional, así como en estado civil y comunicación horizontal

Apéndice 2

Correlación entre las variables demográficas, Satisfacción laboral y comunicación organizacional

	Me	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1.Edad	38,82	11,047	1,000																	
2.Generó	1,60	,492	,318**	1,000																
3.Lugar de Nacimiento	1,45	,500	-,186	,085	1,000															
4.Estado Civil	1,76	,850	,133	,221*	-,129	1,000														
5.Número de hijos	1,53	1,243	,535**	,462**	-,033	,428**	1,000													
6.Grado académico	1,39	,746	-,261	-,271*	,161	-,228*	-,453**	1,000												
7.Unico trabajo	1,16	,366	,024	-,327**	-,120	-,033	-,138	,072	1,000											
8.Puesto	1,12	,328	,111	,225*	,189	-,054	,060	,079	-,058	1,000										
9. Satisfacción con su trabajo	4,07	,997	,135	,052	-,030	,179	,260*	,078	-,163	-,029	1,000									
10. Significado de tarea	29,58	4,226	,072	,122	-,109	,048	-,008	-,038	,187	-,024	,287*	1,000								
11.Beneficio económico	14,93	3,537	,118	-,114	-,143	,001	-,086	,080	-,049	,066	,297**	,257*	1,000							
12.Reconocimiento personal	27,58	4,263	,108	-,068	-,075	-,019	-,084	,088	-,001	-,060	,452**	,529**	,334**	1,000						
13.Condición de trabajo	23,85	3,895	,060	,077	-,003	-,054	-,036	-,011	,001	,005	,355**	,653**	,338**	,646**	1,000					
14. Satisfacción laboral	95,93	12,220	,053	,006	-,147	-,019	-,105	,005	,039	-,017	,364**	,774**	,564**	,808**	,861**	1,000				
15.C. ascendente	19,70	3,738	,095	-,220*	-,054	,052	,041	,027	-,003	,024	,478**	,312**	,253*	,379**	,402**	,482**	1,000			
16. C. descendente	20,61	3,323	,155	-,060	-,189	,083	,108	,028	,159	,087	,379**	,355**	,354**	,521**	,361**	,346**	,417**	1,000		
17.C. horizontal	19,16	4,044	,056	-,093	-,282**	,248*	,016	,017	,001	-,010	,154	,101	,271*	,325**	,175	,277**	,300**	,320**	1,000	
18. Comunicación organizacional	59,47	8,229	,083	-,218*	-,212*	,156	,008	,063	,089	,024	,396**	,303**	,398**	,533**	,421**	,493**	,700**	,701**	,726**	1,000