

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Comunicación organizacional a y satisfacción laboral en los trabajadores de un colegio privado en estado de emergencia sanitaria, Lima 2021

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración
con mención en Gestión Empresarial

Por:

Eder Harold Chura Sánchez

Samuel Sebastián Chura Sánchez

Asesor:

Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez

Lima, diciembre de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

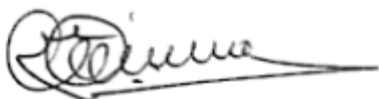
Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez, de la Facultad de Ciencias Empresariales,
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: "Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de un Colegio Privado en Estado de Emergencia Sanitaria, Lima 2021" constituye la memoria que presenta los bachilleres Eder Harold Chura Sánchez y Samuel Sebastián Chura Sánchez, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en Gestión Empresarial, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 15 días del mes de diciembre del año 2021.



Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 15 días del mes de diciembre del año 2021 siendo las 15:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Lizardo Vásquez Villanueva el secretario: Mg. Yessica Del Rocio Erazo Ordoñez y como miembro: Lic. Rosalia Gladys Morales Rivera y el asesor Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de un Colegio Privado en Estado de Emergencia Sanitaria, Lima 2021” de los Bachilleres:

- a. Harold Eder Chura Sanchez
- b. Samuel Sebastian Chura Sanchez

Conducente a la obtención del Título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN-MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Harold Eder Chura Sanchez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

Candidato (b): Samuel Sebastian Chura Sanchez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente

Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN COLEGIO PRIVADO EN ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA, LIMA 2021

Organizational communication and job satisfaction in workers of a private school in a state of health emergency, Lima 2021

Resumen

El presente estudio planteó como objetivo identificar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se aplicaron encuestas basadas en la Escala de Comunicación Organizacional y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. En este estudio correlacional de corte transversal participaron 71 trabajadores. Se encontró correlación con un Rho de Spearman de 0,841. Asimismo, se concluye que existe la necesidad de mejorar los niveles de comunicación organizacional a fin de fortalecer la satisfacción laboral. Además, se proponen futuros estudios de investigación de las dos variables de estudio en el contexto de labores presenciales pospandemia. Código JEL: O15, J53, J30

Palabras clave: Recursos humanos, relaciones laborales y comunicación interna

Abstract

The present study aimed to identify the relationship between organizational communication and job satisfaction. For this reason, the Organizational Communication Scale and SL-SPC Job Satisfaction Scale surveys were applied, through a cross-sectional correlational study applied to 100 workers, the existence of a relationship with a Spearman Rho of .841 was found; It is also concluded that there is a need to repower the levels of organizational communication in order to strengthen job satisfaction. In addition, a comparison of the two study variables in the context of post-pandemic face-to-face work is proposed as future research studies. JEL code: O15, J53, J30

Keywords: Human resources, labor relations and internal communication

Introducción

La comunicación es el intercambio de información generada entre dos o más individuos, su objetivo es dar y recibir información a través de opiniones diversas, la comunicación es una acción frecuente entre los seres humanos y se encuentra presente en cada uno de los espacios donde el hombre se desenvuelve, desde su vida cotidiana hasta los ambientes laborales, denominado en este ámbito, comunicación organizacional. Díaz y Guzmán (2014) sostienen que una de las medidas para la comunicación es a través de la calidad de flujo de mensajes; es decir, a mejor flujo de mensajes, mejor será la comunicación, por lo que es necesario indicar que la comunicación tiene diversos propósitos y su uso es múltiple en los ámbitos internos y externos favoreciendo la buena práctica de comunicación a la efectividad empresarial (Míguez-González & Costa-Sánchez 2019).

Asimismo, la gestión de la comunicación en las diversas entidades son la base en un mercado laboral cambiante y competitivo, la capacidad de escuchar y transmitir un mensaje puede generar en los colaboradores satisfacción laboral, la misma que es considerada como el sistema nervioso central de las diferentes instituciones públicas y privadas (Charry, 2018) que generan productividad, identidad e imagen corporativa positiva e influyen en el servicio al cliente (Egas y Yance 2018). Cabe enfatizar que las organizaciones son símbolo de bienestar social y económico y están conformadas por un grupo de individuos que buscan obtener un recurso que constituya un beneficio para ellos (Arévalo-Martínez & Ortiz-Rodríguez, 2019).

Para el cumplimiento de sus objetivos, la gestión de las organizaciones experimenta diversos efectos de acuerdo a su sistema de administración interno y externo, por lo que el intercambio de ideas de los que la constituyen da como resultado efectividad de gestión organizacional y capacidad competitiva empresarial (Ramírez & Hugueth, 2017). En este contexto, Segredo et al., (2017) afirma que la comunicación se ha convertido también en una acción fundamental para el buen desempeño laboral; por tal motivo, diversos estudios la enfocan en su rol dentro de las organizaciones, denominándolas comunicación organizacional.

La comunicación organizacional es sinónimo de comunicación interna que integra la planificación general de las organizaciones y las conduce al logro de sus objetivos, esta a su vez permite establecer relaciones que conlleven al entendimiento y confianza entre los colaboradores de una institución (Arzuagas, 2019). En esas condiciones, la empresa sobrevive y se desarrolla. Aguirre (2018) refiere que una herramienta clave para la supervivencia empresarial es la comunicación organizacional debido a que esta permite tener mayor interacción y desarrollo de información relevante.

Otro factor de desarrollo es la capacidad de liderazgo. Dentro de las prácticas de la comunicación organizacional, se destaca a Charlotte (2018) quien refiere que el liderazgo comunicativo está caracterizado por aquel líder que tiene la función de involucrar a los colaboradores al diálogo activo y retroalimentación; sin embargo, este líder presenta un rol limitado pues no abarca toda la organización.

Una deficiente comunicación interna disminuye la satisfacción laboral y esto ocasiona un bajo desempeño. En otras investigaciones, De Oliveira (2006) afirma que la falta de una buena práctica de comunicación en una organización podría generar el declive de la empresa; por tal motivo, le da un gran realce a la acción de comunicarse de manera integral, siendo este acto una función vital en toda institución. En consecuencia, se afirma que la comunicación organizacional involucra la convivencia entre todos los colaboradores y esta a su vez guarda relación con las características de satisfacción laboral (Lasierra, 2017); es decir, la dependencia de las buenas relaciones entre el personal genera satisfacción laboral.

En el contexto anterior, Pujol-Cols & Dabos (2020) manifiestan que la satisfacción laboral representa mucho interés, preocupación gerencial y académica pues buscan a través de la satisfacción optimizar su efectividad organizacional debido a su incidencia por los factores situacionales en el entorno en que el ser humano se desenvuelve. Por otra parte, la satisfacción laboral es el sentimiento que presenta un trabajador hacia la institución en la que se desempeña, en consecuencia existen diversas investigaciones que intentan explicar el gran impacto que genera la variable referida así como sus definiciones (Gallardo et al., 2018) por ejemplo, Sánchez y García (2017) indican que la satisfacción laboral se puede determinar a través de los diversos factores que influyen en el bienestar

de los colaboradores y al crecimiento estratégico de la organización, en tanto Gálvez-Ruiz et al., (2017) califican a la satisfacción laboral como el estado emocional sobre la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los trabajadores.

De esta manera las diversas organizaciones esperan que sus trabajadores tengan un desempeño confiable y a su vez, presenten una buena actitud que demuestre su satisfacción laboral (Sánchez et al., 2017) y en el caso específico de los centros educativos, (Papic, 2019) refiere que una buena comunicación organizacional genera calidad educativa ya que en este enfoque existe coordinación de trabajo entre los directivos y docentes; sin embargo, frente a la coyuntura actual de pandemia, el proceso dinámico de comunicación directa entre los trabajadores se vio interrumpida desde el momento que las actividades laborales se trasladaron de un escenario presencial a uno virtual; en este sentido, la tecnología asumió un papel protagónico Rodríguez-Fernández y Vázquez-Sande (2019), brindando apoyo a la comunicación interna Jiménez-Marín et al., (2019) y superando las barreras de escucha organizativa eficaz (Simonsson, 2018).

Teniendo en cuenta todo lo descrito en los párrafos anteriores, se plantea como objetivo de estudio conocer y examinar el nivel de comunicación organizacional y satisfacción laboral de un colegio privado, esto con el propósito de proponer alternativas que permitan una mejor práctica de comunicación organizacional conducente a la satisfacción laboral y descubriendo también la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral.

Revisión de la literatura

Comunicación organizacional interna

Las diversas organizaciones están en la capacidad de adoptar cualquier modelo de comunicación que conduzcan a optimizar las relaciones interpersonales; en este sentido, Van (2018) sostiene que es necesario reconocer que la actividad comunicativa genera buenas relaciones con los integrantes de la institución; por tal motivo, es necesario mantener buenas relaciones entre los colaboradores a fin de generar unidad, motivación y como consecuencia conseguir el cumplimiento de los objetivos institucionales.

A medida que los estudios se van incrementando, se han formado diversos modelos de comunicación organizacional, tales como los propuestos por Ramirez y Perusquia (2019)

quienes refieren un modelo de comunicación interna conformado por: a) nivel estratégico, que abarca la administración que lleva a cabo la planeación cuyo impacto directo está en los procesos y recursos, b) nivel de procesos, abarca la innovación, producción, relaciones con el cliente y servicios, y c) nivel de recursos, constituido por la tecnología de información, tal como se presenta en la figura 1.

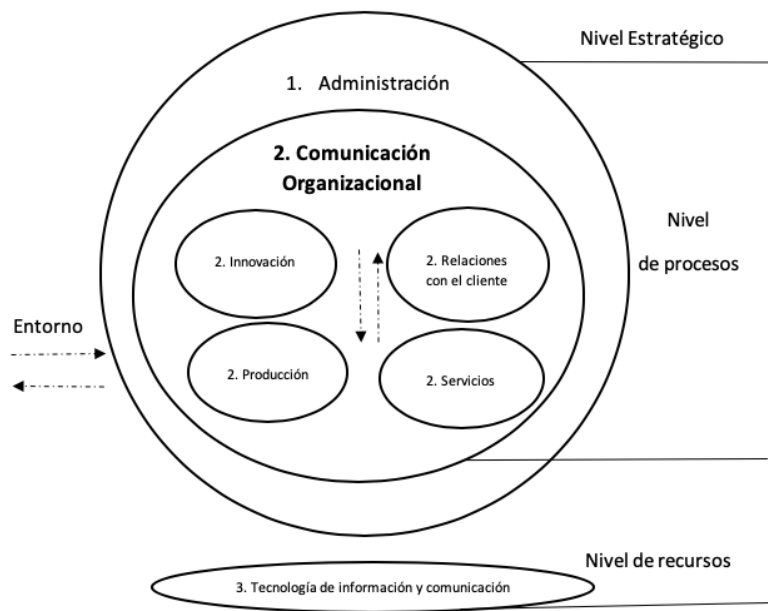


Figura 1. Modelo general sim integral
fuente: Ramirez y Perusquia (2019)

Para denotar la importancia de la comunicación interna, Charry (2018) la compara como el sistema nervioso de las organizaciones, la misma que al mostrar eficacia trae como resultado un mejor desempeño. Asimismo, considerando que la comunicación actualmente es multidireccional y se interpreta que a mayor comunicación e información, mayor será la eficiencia en la organización; a continuación, se mencionan los tipos de comunicación organizacional interna:

a) Comunicación formal e informal: Es el intercambio de ideas a través de una comunicación escrita u oral, el uso de la comunicación oral representa mayor cotidianidad; sin embargo, la comunicación escrita representa mayor formalidad, en la gran mayoría de casos, está relacionada a los mensajes de autorización por parte de las autoridades (Díaz y Guzmán, 2014).

b) Comunicación descendente: Es el intercambio de ideas entre los diferentes niveles jerárquicos, de arriba hacia abajo. Frecuentemente la comunicación descendente se encuentra plasmada en cartas, manuales, reuniones informativas entre otros (Franco, 2017).

c) Comunicación ascendente: Cuenca y Verazzi (2019) indican que la comunicación ascendente es la motivación para los trabajadores al sentirse involucrados con sus acciones que favorecen a la institución. Este tipo de comunicación permite delegar responsabilidades y formar parte de la toma de decisión; en este sentido, diversos autores recomiendan practicar la comunicación ascendente debido a su efectividad en la apropiada resolución de problemas por parte del personal operativo quien día a día se encuentra en contacto directo con las actividades según sea sus funciones.

d) Comunicación horizontal: Este tipo de comunicación engloba al 100% de los miembros de una organización, sin importar el nivel jerárquico, esta acción denota una situación de autoritarismo; sin embargo, como ventaja esta comunicación horizontal es la inmediatez de solución de problemas debido a que no requieren una autorización adicional para poder ejecutar un plan de solución (De la Fuente, 2019)

Satisfacción laboral

Moreno et al., (2018) consideran que la satisfacción laboral es un aspecto tangible cuyos factores que la inciden son: a) la satisfacción con una labor que plantea retos mentales, en este factor los colaboradores tienen mayor preferencia en tomar responsabilidades que le permitan tomar decisiones, demostrando autonomía y dependencia. b) satisfacción con recompensas equitativas, referida a los estímulos que percibe el colaborador, sean estos tangibles o intangibles. c) satisfacción con las condiciones apropiadas de trabajo, está relacionada a la infraestructura, al lugar limpio, cómodo y a la estabilidad laboral y d) satisfacción con los compañeros, es la interacción que surge entre los colaboradores sin importar si se trata de una comunicación horizontal, ascendente o descendente.

Modelos teóricos de la satisfacción laboral

En el contexto que afirma que la satisfacción laboral es la expresión de sentimientos de los colaboradores hacia la rotación, desempeño, políticas institucionales y otros, esta se encuentra afectada a los factores económicos, sociales y psicológicos del colaborador (Hao et al., 2017), diversos autores explican esta variable a través de diversos modelos teóricos tales como:

Modelo teórico de Locke

El modelo referido denota el sentimiento de satisfacción e insatisfacción laboral, donde de la mezcla de las circunstancias personales y de trabajo se obtiene el balance entre lo obtenido y lo esperado, dando como resultado la satisfacción o insatisfacción.



Figura 2
Fuente: Hannoun (2011)

Modelo teórico bifactorial de Herzberg

El modelo referido indica que la satisfacción laboral se origina a partir de factores intrínsecos o factores motivadores; además, refiere también a factores extrínsecos o higiénicos

		Factores motivadores	
		Factores que cuando van bien producen satisfacción	Factores que cuando van mal no producen satisfacción
Satisfactores	-Realización exitosa del trabajo.	-Falta de responsabilidad	-Trabajo rutinario y aburrido, etc.
	-Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.		
	-Promociones en la empresa, etc.		
		Factores higiénicos	
		Factores que cuando van bien no producen satisfacción	Factores que cuando van mal producen satisfacción
Insatisfactores	-Status elevado.	-Malas relaciones interpersonales.	-Bajo salario
	-Incremento del salario.		-Malas condiciones de trabajo, etc.
	-Seguridad en el trabajo, etc.		

Figura 3. Modelo de Herzberg
Fuente: Hannoun (2011)

A partir de este modelo, se describe uno de los instrumentos de medición de la variable satisfacción laboral o llamada también "Overall Job Satisfaction" la misma que permite reflejar a través de los resultados la experiencia de los colaboradores mediante la remuneración y además recopila la respuesta afectiva respecto a la propia función laboral. El instrumento referido está compuesto por 15 ítems que caracteriza 7 de ellos a los factores intrínsecos y 8 a los factores extrínsecos en una escala del 1-7 donde 1 representa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho.

Por otro lado, se encuentra la versión reducida del cuestionario de satisfacción laboral en contextos organizacionales denominada S20/23 la misma que está conformada por 23 ítems con alternativas de respuesta en escala de Likert (1-7) donde 1 corresponde a muy insatisfecho y 7 muy satisfecho y distribuida en 5 factores: Satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación.

Existen otros cuestionarios que miden la satisfacción laboral; sin embargo, para efectos del presente estudio se abarca la encuesta SL-SPC conformado por 18 ítems en escala

ordinal cuyas dimensiones está distribuidas en: reto del trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleado.

Metodología

Estudio de caso, no experimental, de carácter correlacional, descriptivo y de corte transversal. Arnau et al., (1990) se refiere al estudio no experimental como aquel que no manipula las variables ni expone a la población de estudio a un estímulo determinado por el investigador; y correlacional al buscar la relación entre las variables y dimensiones, respectivamente, este tipo de estudio permite cumplir el objetivo de determinar la existencia de relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de un colegio privado en estado de emergencia sanitaria, Lima 2021. Respecto a la población de estudio, es tipo censal; es decir, con el 100% de la población, 71 docentes quienes aceptaron el consentimiento informado para su participación en la presente investigación.

Instrumento

Para fines de medir la comunicación organizacional se dio uso a la escala de comunicación organizacional interna utilizada por Cruzado (2019) en su investigación, la misma que fue compuesta por 15 ítems y 3 factores: Comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal. Cabe resaltar que el instrumento contiene alta relevancia de los ítems respecto a los dominios y contenido del mismo, esta afirmación a través de la validación por juicio de expertos, habiendo obtenido un V de Aiken de 0.91. Por otro lado, para conocer la medida de la satisfacción laboral de la población de estudio se hizo uso de la escala de satisfacción laboral SL-SPC conformada por 18 reactivos, cabe referir que antes de la aplicación del instrumento este fue también validado a través del juicio de expertos de V de Aiken de 0.89 y utilizado por Lomas (2017); por otro lado, al aplicar una prueba piloto con 20 participantes, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,986. Ambas encuestas fueron con las opciones de respuesta ordinal en escala de Likert donde 1 es nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 frecuentemente y 5 siempre.

Análisis

A partir de las respuestas de la población en estudio, se realizó el análisis respectivo que conlleva a realizar la comprobación de hipótesis; previo a ello, se hizo la prueba de normalidad a través del estadístico Kolmogorov-Smirnov debido a que la población es mayor a 50, obteniendo los siguientes resultados:

Resultados

Tabla 1. Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.986	33

La tabla 1 indica el nivel de confiabilidad de los ítems aplicados, quedando demostrado que el constructo es confiable para su aplicación.

Tabla 2. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación ascendente	.234	71	.000
Comunicación descendente	.128	71	.006
Comunicación horizontal	.200	71	.000
Satisfacción laboral	.205	71	.000
Comunicación organizacional	.204	71	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para fines de evaluar la relación entre las variables de estudio con sus respectivas dimensiones tal como se plantearon en los objetivos de estudio, se procedió a realizar la prueba de normalidad para contrastar la normalidad de los datos, encontrando que la distribución de los datos no es paramétrica. Ver tabla 2.

Tabla 3. Relación de comunicación organizacional y satisfacción laboral

		Comunicación organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación organizacional		
	Coeficiente de correlación	1.000	,841**
	Sig. (bilateral)		.000
N		71	71

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Además, para realizar la comprobación de hipótesis se realizó el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrando una relación muy buena de 0,841 con alta significancia de .000; en este sentido, se acepta la hipótesis de estudio afirmando que existe relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral, ver tabla 3.

Tabla 4. Relación de satisfacción laboral y dimensiones de comunicación organizacional

		Satisfacción laboral	Comunicación ascendente	Comunicación descendente	Comunicación horizontal
Rho de Spearman	Satisfacción laboral				
	Coeficiente de correlación	1.000	,854**	,773**	,835**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000
N		71	71	71	71

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Con los resultados de la tabla 4 queda demostrado:

Existencia de relación positiva considerable a través del estadístico Rho de Spearman con un coeficiente de ,854 para satisfacción laboral y comunicación ascendente; de esta manera, se rechaza la hipótesis nula.

Relación positiva y directa entre satisfacción laboral y comunicación descendente con un Rho de Spearman de ,773; en este sentido, a mayor comunicación descendente mayor es la satisfacción laboral; por lo tanto, se acepta la hipótesis de estudio.

El nivel de correlación entre comunicación horizontal y satisfacción laboral es positivo con un Rho de Spearman de ,835 y posee un nivel de significancia alto de ,000 por lo tanto se procede a aceptar la hipótesis de estudio y rechazar la nula.

Tabla 5. Relación entre comunicación organizacional y dimensiones de satisfacción laboral

			Comunicación organizacional	Reto del trabajo	Remuneraciones justas	Condiciones de trabajo	Relación trabajo-empleo
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,725**	,574**	,844**	,886
		Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000
		N	71	71	71	71	71

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 5 evidencia:

Alto nivel de relación y significancia entre la comunicación organizacional y reto del trabajo, el Rho de Spearman es de ,725; es decir, a mayor presentación de reto del trabajo mayor es la comunicación organizacional.

Que una de las dimensiones de satisfacción laboral guarda una relación menor a comparación de las otras dimensiones. Según se denota, la comunicación organizacional se relaciona con las remuneraciones justas con un Rho de Spearman de ,574 y posee alta significancia de ,000; de esta manera, se rechaza la hipótesis nula.

La tabla de comprobación de hipótesis muestra que existe relación alta y significativa entre las condiciones de trabajo y comunicación organizacional, el Rho de Spearman es de ,844; en este sentido, se acepta la hipótesis de estudio.

La relación existente entre la comunicación organizacional y la relación trabajo-empleo posee una relación alta de Rho de Spearman ,886 y significancia alta ,000; por lo tanto, se afirman que a mayor comunicación organizacional, mayor será la relación trabajo-empleo.

Tabla 6. Nivel de comunicación ascendente

	Comunicación ascendente		Comunicación descendente		Comunicación horizontal		
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
			a	je	a	je	
Válido	bajo	36	50.7	24	33.8	22	31.0
	medio	13	18.3	31	43.7	29	40.8
	alto	22	31.0	16	22.5	20	28.2
	Total	71	100.0	71	100.0	71	100.0

La tabla 6 describe: a) que el nivel de comunicación ascendente en la población de estudio es bajo, seguido del nivel alto y finalmente se encuentra el nivel medio. b) el nivel de comunicación descendente de mayor frecuencia es medio, seguido del nivel bajo y finalmente el nivel alto. c) respecto a la comunicación horizontal el nivel de mayor frecuencia es el nivel medio y el que tiene menor frecuencia es el nivel alto.

Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	bajo	22	31.0
	medio	29	40.8
	alto	20	28.2
	Total	71	100.0

El nivel de satisfacción laboral está en nivel medio representado por el 40.8%, seguido del nivel bajo con el 31% y finalmente el nivel alto con 28.2% tal como lo indica la tabla 7.

Tabla 8. Nivel de comunicación organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	bajo	21	29.6
	medio	29	40.8
	alto	21	29.6
	Total	71	100.0

El mayor porcentaje de comunicación organizacional en la población de estudio es el nivel medio representado por el 40.8% seguido de los niveles alto y bajo con el 29.6% en ambos casos. Ver tabla 8.

Discusión

En un mundo tan competitivo es imprescindible mantener la satisfacción laboral debido a las grandes ventajas que esta genera a la institución; asimismo, es fundamental que esta promueva la comunicación organizacional ya que ambos se convierten en determinantes de eficacia; en este contexto, se realizó el presente estudio a fin de conocer la relación de ambas variables aplicada a una determinada población de estudio, identificando a su vez el nivel de comunicación organizacional y satisfacción laboral. De esta manera, según refiere la hipótesis general hay evidencia empírica de la relación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral con un Rho de Spearman de ,841; estos hallazgos concuerdan con los de Carrière & Bourque (2019) y Smith et al., (2018) quienes afirman que la satisfacción laboral y comunicación organizacional se relacionan de manera directa y representan efectividad para las instituciones que lo aplican; por tal motivo ambos autores sugieren hacer uso de estrategias que conlleven a incentivar la comunicación organizacional.

Otro de los hallazgos encontrados es la relación entre la satisfacción laboral con las dimensiones de comunicación interna, se evidencia una relación positiva Rho de Spearman mayor a ,773 y significativa de ,000 entre ellos; del mismo modo, Sinčić Ćorić et al., (2020) en su investigación afirman que la comunicación descendente, ascendente y horizontal son componentes de la comunicación interna y esta guarda una relación positiva con la satisfacción laboral, al igual que Doleman et al., (2020) manifiestan que estos componentes de comunicación interna aumentan la satisfacción laboral; en este sentido, ambos investigadores sugieren que ante la identificación de un bajo nivel de comunicación ascendente, es necesario el apoyo gerencial y empoderamiento hacia los trabajadores a fin de revertir la situación.

Por otro lado, el alto nivel de relación y significancia entre la comunicación organizacional y reto del trabajo, el Rho de Spearman es de ,725; es decir, a mayor presentación de reto del trabajo mayor es la comunicación organizacional; esta evidencia es respaldada por Walden et al., (2017) al referir que la implicancia del reto laboral interviene en la comunicación organizacional aumentando así la probabilidad de un desempeño eficaz.

La comunicación organizacional se relaciona fuertemente con las remuneraciones justas con un Rho de Spearman de 0,574. Según Stachowska & Czaplicka-Kozłowska (2017) cuando las reglas, sobre la remuneración, son claras y comunicadas a los colaboradores, el resultado es satisfactorio en la satisfacción laboral.

Finalmente, se encontró una relación directa y significativa entre las condiciones de trabajo y la comunicación organizacional. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,844. Esto concuerda con los hallazgos de Hakanen et al., (2008) quienes refieren que cuando los empleados gozan de sus condiciones laborales, refuerzan su compromiso con la organización, eliminando obstáculos al flujo de comunicación interna y practicando la retroalimentación con los empleados. Adicionalmente, Yoo et al., (2021) demuestran también la existencia de esta relación con un Rho de Spearman de ,850.

Conclusiones

Una buena comunicación organizacional direcciona a tener satisfacción laboral; en este contexto, toda institución debería implementar estrategias que conlleven a mantener una buena comunicación organizacional, los resultados de investigación evidencian que:

Existe relación directa entre las variables de estudio, habiendo obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,841 y p valor ,000; por lo tanto, se afirma que a mayor comunicación organizacional mayor será la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral guarda relación directa y significativa conforme se muestran los resultados del coeficiente Rho de Spearman con ,854; de esta manera, se afirma que a mayor comunicación ascendente mayor es la satisfacción laboral.

Entre la satisfacción laboral y comunicación descendente existe un alto grado de relación con un Rho de Spearman de ,773 y p valor de ,000; en este sentido, se determina que a mayor comunicación descendente mayor es la satisfacción laboral.

La comunicación horizontal presenta relación positiva y significativa con la variable satisfacción laboral con un Rho de Spearman de ,835 y P valor de ,000; por lo tanto, se confirma que a mayor comunicación horizontal, mayor es la satisfacción laboral.

La comunicación organizacional presenta relación positiva y significativa con las variables que identifican a la satisfacción laboral; es decir, a mayor reto del trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleo, mayor será la comunicación organizacional, cabe recalcar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman mínimo hallado es de ,725 y el máximo, 886.

La tabla de frecuencia refleja que los niveles predominantes de comunicación ascendente se encuentran en un nivel bajo, para comunicación descendente el nivel es medio al igual que la comunicación horizontal. Asimismo, los niveles de satisfacción laboral presentan mayor predominancia en el nivel medio seguido del nivel bajo y finalmente nivel bajo y respecto al nivel de comunicación organizacional, el nivel más predominante es medio.

La limitación mayor para el desarrollo de la presente investigación fue la reducción de personal que tuvo la empresa de estudio, reduciendo de esta manera la población de estudio; por tal motivo, se sugiere realizar posteriores estudios de investigación que aborden el comportamiento de los trabajadores respecto a la comunicación organizacional y satisfacción laboral en un contexto de laborales presenciales, a fin de realizar investigaciones que abarquen dos escenarios distintos, haciendo una comparación entre la comunicación organización y satisfacción laboral antes y después de la pandemia.

Referencias bibliográficas

Aguirre, P. (2018). Las TIC en la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje en el área Comunicación Organizacional: licenciatura en Ciencias de la Comunicación. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(16), 764–788. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.368>

Arévalo-Martínez, R., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*, 28(5). <https://doi.org/10.36105/stx.2019n2.06>

Arzuagas, M. (2019). Perspectivas latinoamericanas sobre el rol de los profesionales de

la comunicación organizacional y las relaciones públicas. *Anagramas - Rumbos y Sentidos de La Comunicación*, 17(34), 135–154. <https://doi.org/10.22395/anqr.v17n34a7>

Carrière, J., & Bourque, C. (2019). The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction. *Career Development International*, 14(1), 29–49. <https://doi.org/10.1108/13620430910933565>

Charlotte, M. (2018). How focusing positively on errors can help organizations become more communicative: An alternative approach to crisis communication. *Journal of Communication Management*, 22. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JCOM-04-2017-0044>

Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25–34. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

Cruzado, T. (2019). *La comunicación organizacional entre los docentes de la institución educativa Liceo San Agustín en el distrito San Martín de Porres, periodo 2018*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4211>

Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

De la Fuente, C. (2019). *Marketing interno y comunicación*. Madrid: ESIC

De Oliveira, O. (2006). Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos. *Revista de Administração Pública*, 40(6), 1123–1144. <https://doi.org/10.1590/s0034-76122006000600010>

Díaz, S., & Guzmán, C. (2014). *Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional*. México: Limusa.

Doleman, G., Twigg, D., & Bayes, S. (2020). A comparison of middle managers' and paediatric nurses' satisfaction with organisational communication. *Journal of Nursing Management*, 28(6), 1223–1232. <https://doi.org/10.1111/jonm.13064>

- Franco, M. (2017). *Comunicación en las relaciones profesionales*. Madrid: ESIC.
- Gallardo, E., Sánchez-Cañizares, S. M., López-Guzmán, T., & Nascimento, M. (2018). Employee satisfaction in the Iberian hotel industry: The case of Andalusia (Spain) and the Algarve (Portugal). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3), 321–334. <https://doi.org/10.1108/09596111011035936>
- Gálvez-Ruiz, P., Grimaldi-Puyana, M., Sánchez-Oliver, A. J., Fernández-Gavira, J., & García-Fernández, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. *Revista de Psicología Del Deporte*, 26, 104–109.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The job demands-resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work and Stress*, 22(3), 224–241. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1080/02678370802379432>
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. In *Tesis* (Vol. 5). https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hao, Y., Hao, J., & Wang, X. (2017). The relationship between organizational justice and job satisfaction: Evidence from China. *Journal of Chinese Human Resource Management*, 7(2), 115–128. <https://doi.org/10.1108/JCHRM-07-2016-0012>
- Jiménez-Marín, G., González, I., & Zambrano, R. (2019). Influencia de la tecnología en la comunicación organizacional interna. *Razón y Palabra*, 23(104), 174–200. <https://revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1183/1335>
- Kim, D. (2018). Examining effects of internal public relations practices on organizational social capital in the Korean context: Mediating roles of employee-organization relationships. *An International Journal International Journal Corporate Communications An International Journal*, 23(1), 100–116. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2017-0002>
- Lasierra, J. M. (2017). Job satisfaction among senior managers and employees: A

comparative analysis of the public and private sectors in Spain. *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*, 31(2), 410–425. <https://doi.org/10.1108/ARLA-06-2016-0185>

Míguez-González, M.-I., & Costa-Sánchez, C. (2019). Organizational communication research trends: Contributions by spanish authors in indexed journals (2014-2018). *Profesional de La Informacion*, 28(5), 1–15.

Moreno, A., Chang, E., & De Cuba, R. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 82. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29056115009/29056115009.pdf>

Papic Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63–83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>

Pujol-Cols, L., & Dabos, G. E. (2020). Dispositional and situational factors at work: A validation of scales and examination of effects on job satisfaction. *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*, 33(1), 49–70. <https://doi.org/10.1108/ARLA-12-2017-0355>

Ramírez, M., & Perusquia, J. (2019). El Sistema de Información de Marketing como modelo de gestión basado en la comunicación organizacional. *Espacios*, 40(0798 1015), 30. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n27/a19v40n27p30.pdf>

Ramírez, R., & Hugueth, A. (2017). Modelo de comunicación productiva para las organizaciones de salud pública en Venezuela. *Opcion*, 33(83), 305–335. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31053772011.pdf>

Rodríguez-Fernández, L., & Vázquez-Sande, P. (2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–7. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.01>

Sánchez, M. G., García, M. de L. E., & García, E. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 163. <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>

- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Revista Ciencia y Tecnología*, 22(2), 161–166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Segredo, A. M., Garcia, A. J., López, P. L., León, P., & Perdomo, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 28. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Simonsson, C. (2018). Focusing on errors and becoming a communicative organization: An alternative approach to crisis communication. *Journal of Communication Management*, 34(1), 1–5. https://doi.org/https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://doi.org/10.1108/JCOM-04-2017-0044
- Sinčić Ćorić, D., Pološki Vokić, N., & Tkalac Verčič, A. (2020). Does good internal communication enhance life satisfaction? *Journal of Communication Management*, 24(4), 363–376. <https://doi.org/10.1108/JCOM-11-2019-0146>
- Smith, S., Patmos, A., & Margaret, P. (2018). Communication and Teleworking: A Study of Communication Channel Satisfaction, Personality, and Job Satisfaction for Teleworking Employees. *International Journal of Business Communication*, 55(1), 44–68. <https://doi.org/10.1177/2329488415589101>
- Stachowska, S., & Czaplicka-Kozłowska, I. (2017). Motivating employees of the public organization: case study of the higher education institution. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 39(1), 100–111. <https://doi.org/10.15544/mts.2017.08>
- Van, C. (2018). Tres formas importantes de comunicación corporativa. *Razón y Palabra*, 22, 144–150. <http://revistarazonypalabra.com/index.php/ryp/article/view/1147>
- Walden, J., Jung, E. & Westerman, C. Y. K. (2017). Employee communication, job engagement, and organizational commitment: A study of members of the Millennial generation. *Journal of Public Relations Research*, 29(2–3), 73–89. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2017.1329737>

Yoo, J., Chung, S., & Oh, J. (2021). Safety climate and organizational communication satisfaction among Korean Perianesthesia care unit nurses. *Journal of Perianesthesia Nursing*, 36(1), 24–29. <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2020.04.009>