



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los
trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho
2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Cuba Gerónimo, Pilar

ASESORA:

Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

PERÚ-2018

Página del Jurado

.....
Dr. Edwin Huarancca Rojas
Presidente

.....
Dr. Jorge Luis Meléndez Rosales
Secretario

.....
Mg. Rodríguez Lizana, Maritza
Vocal

Dedicatoria

A mis padres por ser soporte fundamental en todo lo que soy, en toda el proceso de mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo, mis hermanos, tíos, a mi querido esposo Richard, y mi pequeño hijo Rodrigo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos

Pilar.

Agradecimiento

Al Dr. César Acuña Peralta, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo, por su dedicada labor en bien de la Educación peruana.

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución Académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de Postgrado.

A la Mg. Maritza Rodríguez, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los trabajadores del Centro de Salud de Miraflores Ayacucho, por permitir la realización del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

La autora

Presentación

Señores miembros del Jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el “**Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**”, se presenta la tesis titulada: Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista-Ayacucho 2017. Con la finalidad de Conocer la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista- Ayacucho 2017.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática:	12
1.2. Trabajos previos:	15
1.3. Teorías relacionadas:	24
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación del estudio.....	34
1.6. Hipótesis.....	35
1.7. Objetivos	36
II. MÉTODO	37
2.1. Diseño de Investigación:.....	38
2.2. Variables:	38
2.3. Población y muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5. Método de análisis de datos:	43
2.6. Aspectos éticos:	43
III. RESULTADOS	44
3.1. A nivel descriptivo	45
3.2. A nivel inferencial	49

3.2.1. Prueba de hipótesis	50
3.2.1.1. Para la hipótesis general.....	50
3.2.1.2. Para la hipótesis específica 1.....	51
3.2.1.3. Para la hipótesis específica 2.....	52
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES.....	61
VII. REFERENCIAS.....	63
ANEXOS	

RESUMEN

El trabajo de investigación “Comunicación Interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017”, tiene como propósito saber si existe relación directa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista, tanto la comunicación interna y satisfacción laboral contribuyen en la producción y cumplimiento de metas establecidas como institución. La metodología utilizada fue: tipo de investigación no experimental con diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 50 trabajadores del CLAS de San Juan Bautista Ayacucho, el tipo de muestreo fue no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento empleado fue cuestionario tipo Likert sobre comunicación interna y satisfacción laboral. Los resultados registran que, respecto a la satisfacción laboral, el 50,0% (15) se ubica en la valoración indiferente, mientras que el 33,3% (10) se siente insatisfecho; por otro lado, en relación a la comunicación interna, el 56,7% (17) considera que esta es regular, y el 13,3% (4) sostiene que es deficiente. Se concluye que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación directa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017, en razón de que el valor de $\rho=0,601$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa fuerte, mientras que al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula

Palabras claves: Comunicación interna, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The research work "Internal Communication and job satisfaction in the CLAS workers of San Juan Bautista. Ayacucho 2017 ", aims to know if there is a direct relationship between internal communication and job satisfaction in the CLAS workers of San Juan Bautista, both internal communication and job satisfaction contribute to the production and fulfillment of established goals as an institution. The methodology used was: type of non-experimental research with correlational descriptive design, the population consisted of 50 workers of the CLAS of San Juan Bautista Ayacucho, the type of sampling was not probabilistic. The technique of data collection was the survey, the instrument used was a Likert-type questionnaire on internal communication and job satisfaction. The results show that, with respect to job satisfaction, 50.0% (15) is located in the indifferent valuation, while 33.3% (10) feel unsatisfied; On the other hand, in relation to internal communication, 56.7% (17) considers that this is regular, and 13.3% (4) maintains that it is deficient. It is concluded that, with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%, it is affirmed that there is a direct relationship between internal communication and job satisfaction in the CLAS workers of San Juan Bautista. Ayacucho 2017, because the value of $\rho = 0.601$ which means that the relation between the contrasted variables in direct strong, while being the $p_value = 0,000$ that turns out to be less than the level of significance $\alpha = 0.05$ is assumed the research hypothesis and the null hypothesis is rejected

Key words: Internal communication, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática:

A nivel internacional:

La comunicación interna o corporativa es considerada como el conjunto de actividades realizadas por una organización, para crear y mantener buenas relaciones dentro de la misma mediante el uso de diferentes medios de comunicación que mantenga informado, motivado e integrado a cada colaborador, con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales (Humaña, 2015).

La comunicación es asumida como una estrategia que ha trascendido a lo largo de la vida, y con ello los diversos tipos de lenguaje, desde la comunicación gestual hasta el lenguaje escrito. Las organizaciones en general merecen tomar conciencia respecto a la importancia que tiene un buen proceso de comunicación interna. Al considerar como comunicación organizacional, se habla de comunicación interna; sin embargo a través de esa terminología no sólo se trata de mejorar la comunicación; sino a su vez detectar ciertas interferencias que se presentan dentro de la comunicación sea con los usuarios internos y externos (López, 2011).

La satisfacción laboral comprendida como un estado emocional placentero o positivo, que se logra de la experiencia misma del trabajo; este estado es alcanzado cuando se satisfacen ciertos requerimientos, tanto individuales como colectivos, a través de la labor que realice el colaborador en la organización (Umaña, 2015).

A nivel mundial en la actualidad tanto la comunicación interna como la satisfacción son consideradas como aspectos claves de una organización, que permiten alcanzar cierto grado de productividad. En las organizaciones donde exista una buena comunicación interna los trabajadores hallarán una satisfacción en la labor que desempeñan (Vásquez, 2014).

En el día a día se viene observando deficiencias que hay en el proceso de la comunicación en las empresas de Guatemala, en la que Villatoro (2009, citado en López, 2011), a través de una investigación

determinó que, a pesar de que utilizan distintos canales de comunicación, no todas las personas se mantienen informadas de los acontecimientos de la organización. Asimismo, Guerrero (2008 citado en López, 2011), señaló que es necesario realizar la revisión de los procesos comunicativos existentes para implementar capacitaciones periódicas a la vez de realizar un manual de procesos que describa las funciones y canales de comunicación internos.

Es evidente cómo la comunicación interna hoy en día es considerada como motor de una organización, el mismo que conducirá a una satisfacción o insatisfacción del personal que labora, con el propósito de incrementar la productividad y rentabilidad de la misma. Cuando en una organización se visibiliza la comunicación de eficiente y eficaz, la satisfacción se incrementará, por el bienestar que experimenta el trabajador al laborar en espacios donde las relaciones profesionales son positivas y donde los miembros de la organización trabajan hacia un mismo objetivo y con la misma visión (Umaña, 2015).

Existe escaso conocimiento respecto a la comunicación interna, siendo uno de los elementos clave en el proceso de buen desempeño laboral; tal situación es visible cuando se tiene autoridades con el tipo de comunicación vertical, que no permite emitir opiniones al subalterno; esto trae consecuencias en la satisfacción laboral y por tanto en el buen desempeño laboral. Los trabajadores que laboran bajo las condiciones expuestas a mal trato generalmente no se aproximan a coordinar los trabajos con sus superiores rompiéndose de ante mano la comunicación y cada vez se hacen caótica y como resultado se genera una insatisfacción laboral por ende una escasa producción laboral.

Son pocas las organizaciones que han podido valorar el impacto que la comunicación tiene en la satisfacción con el trabajo, en el compromiso organizacional (identidad) y en la eficacia y productividad de la misma. La comunicación hace posible que la gente se organice, defina sus objetivos, comparta sus tareas, tome decisiones, resuelva problemas, etc. (Montero y Rodríguez, 2014).

Ciertas condiciones de comunicación interna que se muestran en las instituciones u organizaciones no permiten un desarrollo institucional, provocando malestar, desmotivación, insatisfacción por ende la baja producción laboral al no cumplirse los objetivos laborales; a su vez dificultan el progreso en general de la Región que se sustentan muchas veces en la ineficiencia y bajo gasto presupuestal anual generando caos en las diversas instituciones principalmente públicas.

Toda institución necesita organizarse y comunicarse, no obstante, en muchas Instituciones, se descubre que existe insatisfacción, disconformidad, así como desmotivación que obedece a una deficiente gestión en la comunicación por parte del personal directivo. Es precisa una buena gestión de la comunicación al interior de una institución en el que se debe alcanzar un objetivo básico, cubrir las necesidades de comunicación que presentan los individuos o grupos. Por las razones expuesta la comunicación es tan importante para los que conforman una organización, en cuanto que mejora la calidad de vida laboral, como para la dirección en tanto que integra las distintas áreas de la organización promoviendo la interacción entre ellas (Montero y Rodríguez, 2014, p.8).

A nivel regional:

La problemática de la comunicación interna en nuestra región es respaldada por Pérez (2015) en su investigación la comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de los servidores del Programa Juntos Unidad Territorial Ayacucho, 2014; quién determinó que un 60.17% de los servidores señalan que la comunicación interna en el Programa Juntos, es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable (66.25%).

Teniendo en cuenta estos estudios sobre comunicación interna y satisfacción, me planteo a desarrollar el presente trabajo de investigación, respecto a la Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2017.

1.2. Trabajos previos:

La comunicación interna es un tema de la actualidad siendo una de las variables que determinan el buen o mal desempeño laboral, para lo cual se acudió a la búsqueda de la información necesaria y se tiene a los siguientes estudios:

En antecedentes de estudio internacional se tiene a Gómez (2016), en su estudio Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa “Confecciones Robalino & Robalino, cuyo objetivo fue determinar si la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa “Confecciones Robalino & Robalino”, utilizó un diseño de investigación correlacional con una muestra de 50 trabajadores, como instrumento de recojo de información utilizó el cuestionario. Como resultado obtuvo que la comunicación interna y la satisfacción laboral son factores importantes en una organización, por lo que para el colaborador la satisfacción laboral es necesaria para realizar sus actividades eficientemente, y a la vez acompañada de una positiva comunicación interna ya que si no se genera la información clara puede existir confusiones y esto ocasionaría problemas globales. Por ello, se presenta dicho estudio para poder determinar la influencia que tiene la comunicación interna en la satisfacción laboral que puedan apreciar los colaboradores en la empresa de confecciones ROBALINO&ROBALINO. Llegó a la siguiente conclusión que la comunicación interna si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con la recomendación que se debe mantener y optimizar los buenos niveles de comunicación interna y satisfacción laboral que existen en la empresa para mejorar el desempeño laboral, aumentar la productividad con eficacia y eficiencia.

Umaña (2015), en su estudio de investigación Comunicación interna y satisfacción laboral. Tesis de grado para optar grado de licenciada en psicología industrial/organizacional. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. México. 2015, cuyo objetivo fue Determinar la influencia de

la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurante de comida Gourmet, con una muestra de 50 colaboradores, y utilizaron como instrumento de recojo de información una escala de Likert para medir el nivel de comunicación interna; la misma incluyó satisfacción laboral para hacer la relación entre las dos variables. Arribó a la siguiente conclusión la comunicación interna del personal de Restaurante de Comida Gourmet influye en la satisfacción laboral de los mismos, puesto que al recibir los colaboradores instrucciones claras y relevantes para la ejecución de las tareas, se desempeñan con mayor eficiencia y entusiasmo. Se recomienda a la organización, brindar al personal el espacio para manifestar dudas o comentarios acerca del trabajo que desempeñan y de este modo lograr que la comunicación sea siempre efectiva.

Asimismo se tiene a Vásquez (2015) con su investigación Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de bofasa, cuyo propósito de estudio fue determinar si existe una correlación entre la comunicación de los trabajadores de la bodega de BOFASA con la satisfacción que ellos poseen tanto con su persona como hacia la organización, el presente estudio contó con 50 trabajadores de los cuales se escogieron dentro de los departamentos de administración, despachos y almacén. Para llevar a cabo el estudio en mención, se utilizaron dos cuestionarios el cual fueron en representación a las dos variables, comunicación y satisfacción laboral. De estos dos cuestionarios se obtuvieron varios indicadores los cuales fueron: desarrollo laboral, reconocimiento e identificación laboral. Con ello se pudieron recabar los datos necesarios para poder tener los resultados de dicha investigación. Los resultados de la investigación fueron que los colaboradores mostraron sentirse identificados con la organización como reconocidos para poder incrementar su productividad. Esto porque el colaborador se siente parte de la organización y considera que su trabajo realizado es valorado y reconocido, lo cual les forma confianza en sí mismos y por ello su satisfacción personal y profesional crece junto con su productividad. Con ello se puede ver que las variables evaluadas en dicha investigación son de

suma importancia para la organización, ya que pueden observar cuáles son los factores a fortalecer para que los colaboradores puedan sentirse motivados e incentivados para incrementar su productividad. Concluyó señalando que sí existe relación entre la comunicación sobre la satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que si existe una mala comunicación puede repercutir tanto en el rendimiento como en la satisfacción que puede sentir un colaborador dentro de la organización.

Balarezo (2014). En su investigación: La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Señala que el objetivo de esta investigación: Impulsar el mejoramiento de La Comunicación Organizacional Interna de la Empresa San Miguel Drive.

Concluye que: La comunicación interna de la empresa San Miguel Drive no cumple con las funciones de incentivar la identidad del trabajador con la institución además de no fortalecer las relaciones interpersonales entre los trabajadores. Las equivocaciones que presentan la organización interna que repercute sobre las actividades de la organización. La Comunicación Organizacional influye en la actividad y productividad de la empresa.

En los Antecedentes Nacionales se tiene a Quino (2016) con su tesis “Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz, Lima”, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016. La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 110 trabajadores administrativos del Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016, se consideró como muestra al mismo número de la población en las cuales se han estudiado las variables: comunicación interna y ambiente laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de comunicación

interna de G y F asesores y la encuesta de ambiente laboral de Acero Y, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre comunicación interna y ambiente laboral, en sus distintas dimensiones. El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.544 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta de hipótesis general; llegando a la conclusión que la comunicación interna se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima 2016.

Pérez y Rivera (2015), en su tesis Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigadores de la Amazonía Peruana, periodo 2015, trabajaron con una muestra de 107 miembros del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, como instrumento de recojo de información utilizaron el cuestionario para ambas variables. Como resultado han obtenido que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Montero y Rodríguez (2014). Tesis titulada: Comunicación Interna y Gestión Organizacional de la Institución educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos. Tuvo como propósito establecer la relación entre la Comunicación Interna y la gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas. Tuvo como muestra 56 (31 entrevistados para gestión organizacional) y (25 entrevistados para comunicación interna). La selección de la muestra se hizo en forma no aleatoria por conveniencia. La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta, para ambas variables. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario para ambas variables, los que fueron sometidos a prueba de validez y confiabilidad

antes de su aplicación, obteniendo 88.10% de validez y 83.5% de confiabilidad.

Las conclusiones a las que arribaron fueron: mejorar la comunicación dentro de su institución desarrollando tipos, canales e instrumentos de comunicación eficaces. Además mejorar la gestión organizacional en su estructura formal e informal; la comunicación interna en la Institución Educativa fue trabajada en dos dimensiones: Tipos de comunicación cuyas variables fueron: Descendente, ascendente, lateral u horizontal y diagonal u oblicua. Los canales e instrumentos cuyas variables fueron: orales, escritas y electrónicas. La gestión organizacional en la Institución Educativa fue trabajada en dos dimensiones: Estructura formal cuyas variables fueron: objetivos/estrategias. Organigramas. Manual de organización y funciones, manual de procedimientos administrativos y reglamento interno. Estructura informal cuyas variables fueron: Cultura organizacional y toma de decisiones.

Villanueva, E (2015) En su tesis titulada: Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública. Tuvo como objetivo principal conocer la relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública. La muestra fue formada por 45 colaboradores de una municipalidad de Lima.

Para elaborar dicho estudio se optó por el diseño no experimental, el tipo de investigación es aplicada y de nivel descriptivo correlacional; se ha desarrollado el método inductivo, deductivo, analítico y estadístico. Llegándose a las siguientes conclusiones de este estudio, que: La municipalidad estudiada ha olvidado detalles importantes como; hacer llegar información de manera oportuna la cual causa desinterés de la misma. La encuesta ratifica que no se están aprovechando elementos importantes como la imagen que es imprescindible en todo medio de comunicación. La falta de decisión en las respuestas se debe a la ausencia de información objetiva. Los colaboradores señalan que el diálogo reconoce más al interés del municipio y no al del público y sus necesidades; la cual genera que se

reduzca la identificación institución. Se resalta que existe el deseo y la voluntad de crear soluciones.

Sanchez, S. y Torres, V. (2014). En su Tesis titulada: Relación Entre la Comunicación Interna y la Imagen Percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chocope – 2014. Tuvo como propósito de determinar la Relación Entre la Comunicación Interna y la Imagen Percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chocope – 2014. Con una muestra de 24 trabajadores para analizar la comunicación interna de la MDC, y consideró como muestra representativa para determinar la imagen que perciben los usuarios, a las personas entre las edades de 15 a 64 años, estableciendo una muestra total de 363 personas, cuya técnica empleada fue la encuesta, para ambas variables. El instrumento de recolección de datos fue: el cuestionario para ambas variables, para calcular la validez de los instrumentos se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach en una muestra piloto de 10 trabajadores elegidos aleatoriamente; resultando para el test de comunicación interna un valor de alfa del 85%. Aplicando el mismo medio, se obtuvo un valor de alfa de 79% para imagen corporativa. Considerando que ambos son superiores al 75% del estándar establecido para validar un instrumento.

Las conclusiones que se determinaron fueron: La Comunicación interna existente en la MDC está relacionada en forma directa con la imagen que perciben los usuarios de la misma; es así que al existir una comunicación interna regular, ésta se muestra también en una imagen también regular, la que fue demostrada por medio de la prueba estadística del CHI CUADRADO. La Comunicación interna existente en la MDC es regular, el personal tiene regular grado de identidad, compromiso e integración, no están motivados debidamente, carecen de un diálogo adecuado entre el personal con sus superiores, tampoco existe un equipo de trabajo adecuado que motiven el desempeño de sus labores de manera eficiente. La Imagen percibida por los usuarios de la MDC es desfavorable, ya que los trabajadores de dicha entidad no ofrecen una adecuada atención a los usuarios. Se propone un Plan de Comunicación interna, para ser

aplicado en el lapso de un año, con el fin de mejorar la comunicación entre el personal generando un mejor servicio para los usuarios e incidir en una mejor imagen.

Pineda y Gamarra (2013), en su tesis Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Tuvo como propósito general, fue determinar la relación existe entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones año 2013. La población fue de 70 personas; la muestra censal consideró toda la población, en la cual se emplearon las variables: Comunicación Interna y Satisfacción Laboral, la aplicación de los instrumentos fueron el cuestionario de Comunicación Interna, constituido por 34 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral, constituido por 25 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), que brindaron información acerca de la Comunicación Interna (patrones de comunicación, barreras de comunicación, retroalimentación), y de la Satisfacción Laboral (condiciones de trabajo, interacción de los jefes, bienestar en el trabajo), a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La Comunicación Interna tiene relación significativa con la Satisfacción Laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones año 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.805, lo que representa un nivel de correlación alta.

Respecto a antecedentes locales, tenemos a Martínez (2016), con su tesis Comunicación Interna y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico PNP “Luis Lobato Medina” REGSAN Ayacucho 2016, tuvo como propósito establecer la relación entre comunicación interna y desempeño

laboral de los trabajadores del Policlínico PNP “Luis Lobato Medina” REGSAN Ayacucho 2016; tanto la comunicación interna y desempeño laboral contribuyen en la producción y cumplimiento de metas establecidas como institución. La muestra estuvo conformada por 33 trabajadores del Policlínico PNP “Luis Lobato Medina” REGSAN Ayacucho, el tipo de muestreo fue no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento empleado fue cuestionario tipo Likert sobre comunicación interna y desempeño laboral. Los resultados y conclusiones son que el 42.4% de los trabajadores no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la comunicación interna de la institución y el 84.8% de los trabajadores a veces se desempeñan bien. Existe una correlación directa moderada entre las variables cuyo coeficiente de correlación es 0.568, es decir la comunicación interna repercute en el desempeño de los trabajadores del Policlínico PNP “Luis Lobato Medina” REGSAN Ayacucho; a su vez el valor del nivel de significancia es $p=0.000$, que es menor a 0.05, a través del cual aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Taquiri (2015) en su tesis La comunicación Interna y el Desempeño Laboral en la sede central de la Dirección Regional Agraria Ayacucho. 2015; cuyo objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la sede central de la Dirección Regional Agraria Ayacucho. La población estuvo conformada por 120 trabajadores de la sede y la muestra fue conformada por 52 trabajadores de la institución en mención. Los instrumentos utilizados fue el cuestionario. Los resultados demuestran que el índice de correlación utilizado para calcular el grado de relación entre variables ha sido el Rho de Spearman, en la medida que los datos configuran una distribución normal y son de tipo ordinal. Los resultados obtenidos en el estudio registraron que Rho de Spearman es igual a 0.545 con un grado de significancia al 5% y un nivel de confianza del 95%; por lo que concluye indicando que existe una relación directa entre comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede central de la Dirección Regional Agraria Ayacucho, 2015.

Pérez, E. (2015) en su tesis la Comunicación Interna y su relación con la cultura organizacional de los servidores del Programa Juntos Unidad Territorial Ayacucho, tuvo como propósito determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Mas pobres Juntos, 2014. La muestra estuvo conformada por 106 servidores seleccionados de manera sistemática. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, para ello se utilizó la escala para la cultura organizacional y la comunicación interna.

Los resultados alcanzados fueron que el 60.67% de los servidores señalan que la comunicación interna en el Programa Juntos 2014, es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable (66.25%). En conclusión, al 95% de nivel de confianza, existe relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y la cultura organizacional según los servidores del Programa Juntos Unidad Territorial de Ayacucho, 2014.

Roca, S. (2012). En su tesis titulada: Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii. Estableció como propósito determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho, periodo 2009-II. La muestra fue de 100 docentes y 240 estudiantes seleccionados de manera sistemática. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos, la escala de cultura organizacional y escala de comunicación interna.). Los resultados de la investigación determinaron que, el 59% de docentes señalan que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable (58%). De las conclusiones se determina que el 59% de docentes y 61.7% de estudiantes señalan que la comunicación interna en la UNSCH es ineficaz. El 58% docentes y 67.5% de estudiantes señalan que la cultura organizacional de la UNSCH es desfavorable. Al 95% de confianza, existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura

organizacional según los docentes y estudiantes de la Facultad de Educación de la UNSCH.

1.3. Teorías relacionadas:

La comunicación cuya etimología, proviene del latinismo comunicatio, el cual tiene su raíz en el sustantivo comunico, que significa ser parte o participar de algo común (Com, 2011). Por tanto la comunicación debe considerarse como un proceso dinámico entre actores sociales que tienen como objetivo construir puentes de entendimiento entre quienes participan de dicho proceso (Villanueva, 2015).

La comunicación interna, es definida como un conjunto de mensajes dirigidos a los trabajadores (Villanueva, 2015) nace como necesidad de motivación a un equipo de trabajo en un entorno cada vez más competitivo, además de ser una herramienta para dar nuevas salidas a cambios incesantes.

En la comunicación interna, los mensajes son compartidos entre los miembros de una organización, que puede ser conformada como una red de comunicación entre sí y se refleja en el organigrama (Kreps, 1995).

De acuerdo a Brandolini, González y Hopkins (2009) citado en Villanueva (2015) la comunicación interna la definen como una herramienta dirigida al público interno, al personal de una empresa u organización, a todos sus integrantes y que surge luego de generar un entorno productivo armonioso y participativo. Considerada a su vez de gestión que también puede entenderse como una técnica. Por lo cual, la posibilidad de lograr esta comunicación interna gira entorno a la interrelaciones armónicas que se desarrolla, así también Rodríguez (1991) define la comunicación interna como el conjunto de actividades realizadas por determinada organización con la finalidad de generar y mantener de buenas relaciones con y entre sus miembros a través del uso de medios de comunicación con la finalidad de mantener integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro del objetivo institucional. Parte de este tipo de comunicación son las

herramientas, instrumentos y técnicas que buscan favorecer el diálogo y la comprensión. Podemos decir que la comunicación interna facilita la participación activa de la organización, incrementando aún más su participación y favoreciendo la aprobación de iniciativas, impulsándolos hacia la integración, motivación y desarrollo personal.

Para la autora la comunicación interna es una herramienta fundamental para generar la satisfacción o insatisfacción laboral por ende el buen desempeño o mal desempeño laboral; por ende es importante que aquel gerente o director de una organización tenga una preparación adecuada en el tema de comunicación interna.

Se puede clasificar la comunicación interna de dos maneras: según la dirección de los mensajes; y según el origen de la información. En la primera se habla de comunicación descendente, ascendente y transversal u horizontal. . En la segunda categoría nos referimos a comunicación formal e informal. Brandolini et al. (2009) explican que la comunicación formal es “una forma de comunicación que aborda temas laborales principalmente. Es planificada, sistemática y delineada por la organización”, mientras que la informal es “una forma de comunicación en la que se abordan aspectos laborales, que no circula por los canales formales”.

Dentro de los tipos de comunicación: están la Comunicación Descendente: Según Ivancevich (1997) Se presenta cuando en la comunicación, la información fluye de arriba hacia abajo, es decir desde los altos cargos jerárquicos hasta los subordinados. Este tipo de comunicación sirve para implantar metas, instrucciones, procedimientos, tareas, etc. Para este tipo de comunicación se pueden citar ejemplos como los informes, memorándums, periódicos internos, manuales de organización.

Cabe señalar que la comunicación descendente es una forma de generar en algunos casos de saturación de información a los subordinados, por ende genera reclamos con el afán de mejorar su eficacia y fluidez; hoy en día este tipo de comunicación se viene dando a través del uso de

tecnologías, por tanto el detrimento del contacto personal y la comunicación cara a cara.

Los problemas que generan en este tipo de comunicación son: la sobre carga informativa, falta de confianza personal, inoportunidad de la información. La primera referida a un fenómeno dramático que surge cuando los empleados se ven desbordados por una cantidad ingente de órdenes, comunicados, boletines, cartas, revistas, etc., (Ansedo, 2010); frente a esta situación los empleados optan por seleccionar los mensajes que les conviene tomarlo a fin de salvaguardar su salud; sin embargo en este proceso se pueden omitir mensajes importantes que bien puede perjudicar a la institución.

El otro problema de la comunicación descendente es la falta de confianza personal, en el que al perder la confianza entre el subordinado y los superiores jerárquicos, se genera una falta de información, se bloquea la información y se llevan a cabo situaciones para boicotear la circulación de los mensajes o retener su contenido (Ansedo, 2010). Respecto al tercer problema, de inoportunidad de la información se sustenta en que la información es transmitida poco tiempo antes del evento, lo cual de todos modos quiebra.

Comunicación Ascendente: Ivancevich (1997) es aquella comunicación donde la información fluye de abajo hacia arriba, de subordinados hacia los cargos jerárquicos, evalúa indirectamente la eficacia de la comunicación descendente. Un ejemplo de esta forma de comunicación son las sugerencias, quejas, reuniones de trabajo, etc. Según Schermerhorn (2010) citado por Vásquez (2014), la comunicación ascendente es complementaria a la comunicación descendente, que consiste en que los subordinados informen a la dirección; es decir que este tipo de comunicación permite a los directivos respecto a lo que ocurre dentro de la organización, que para los empleados de la organización es necesaria y positiva.

Los temas actividades que comprenden a esta comunicación son asesoramientos, planteamientos acerca de sistemas de discusión de temas que involucran al día a día de la empresa u organización, sugerencias y quejas, transmisión de estados de opinión de los subordinados, cartas de los empleados, reuniones conjuntas dirección-empleados, parecer de las bases sobre la actuación de sus superiores, etc. (Ansede, 2010).

Este tipo de comunicación comprende: El grado de receptividad y comprensión de las comunicaciones descendentes, estimula la participación de los empleados en aquellos procesos de toma de decisiones que requieran de su intervención, lo que da un sentido democrático a la función decisoria, facilita asimismo, la aceptación de las decisiones ya tomadas por los superiores jerárquicos. Estimula la presentación de ideas valiosas. Satisface las necesidades humanas de valoración personal y autoestima de los subordinados. Canaliza la tensión emocional y las presiones inherentes al desempeño de las funciones laborales. Fomenta la moral, las actitudes positivas y la integración del personal en la empresa (Ansede, 2010).

Comunicación lateral u horizontal: Chiavenato (2007) citado en López (2011), afirma que esta comunicación es comprendida como comunicación lateral, porque permite la comunicación de igual a igual, es decir permite la comunicación entre miembros de un mismo nivel.

Comunicación Diagonal u oblicua: Para García (1998) es la que fluye entre diversas áreas y niveles jerárquicos al mismo tiempo. Este tipo de comunicación está constituida por la susceptibilidad del poder jerárquico el cual no acepta las injerencias de otras jerarquías sobre sus subordinados ni las actitudes de estos. Es la necesidad de conseguir por parte del emisor una respuesta del receptor.

Se considera canales e instrumentos a los Orales: Ivancevich (1997), refiere que es la comunicación usando la palabra hablada para transmitir un mensaje que facilita la interacción directa bidireccional, estas conversaciones pueden ejecutarse a través de una red de computadoras, por teléfono, cara a cara, discursos, reuniones. Una de las ventajas de este instrumento es la

facultad de formular preguntas, debatir, comentar, planes de acción y aprobación de resoluciones. También considera como desventaja y de baja calidad debido a que si la persona se encuentra molesta, esta puede introducir ruido a la comunicación; cuando los mensajes no se decodifican adecuadamente pueden no transmitirse correctamente, otro motivo por la cual califica de baja calidad es ante el hecho de la rapidez de la expresión, entorpeciendo la comunicación y que la respuesta no sea la indicada.

Escritas: Según Ivancevich (1997), es la que se establece mediante una palabra escrita. Comprende las cartas, memorándums, publicaciones, informes, tableros de aviso, manuales, correos electrónicos o cualquier dispositivo q transmita palabra o símbolo escrito. El utilizar canales escritos, lo que se quiere transmitir, serán clara, lógicas y más precisas. Reconoce la unidireccionalidad paralela, en la cual no habrá evidencia eficaz de que el mensaje se ha recibido y comprendido. Este tipo de comunicación podría entorpecer la comunicación abierta

Electrónico: Son los que llevan mensajes por medio de códigos electrónicos, sean estos por circuitos cerrado de videoconferencias, televisión, video conferencias y todo lo que tenga relación con la internet, los culas con este último, los canales electrónicos han tenido mayor protagonismo en los últimos años.

Dentro de las funciones de la comunicación interna están: Según Titter (2008), citado por Gómez (2016), se tiene 13 funciones de la comunicación interna:

Afianzar

Fomentar o cambiar la cultura corporativa existente

Apoyar el logro de los objetivos, las políticas, los planes y programas corporativos

Generar el entendimiento de los temas complejos en audiencias internas cada vez más diversificadas

Satisfacer las necesidades de información y comunicación de las audiencias internas

Construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y motivación

Profundizar en el conocimiento de la empresa como entidad

Desarticular las subculturas negativas como por ejemplo las de los departamentos como compartimentos estancos

Hacer públicos los logros conseguidos por la empresa

Permitir a cada empleado expresarse ante la dirección general, cualquiera sea su posición en la escala jerárquica de la organización

Promover una comunicación entre los miembros de la organización en todos los niveles

Contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión

Facilitar la integración de las realizaciones personales con las institucionales

Reducir los focos de conflicto interno a partir del fortalecimiento de la cohesión de los miembros.

Satisfacción laboral

La definición de satisfacción laboral es abordado por diversos autores entre ellos se tiene a Robbins (2005) quien considera como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, además enfatiza que satisfacción no es conducta. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. A veces cuando las personas hablan de las actitudes de los trabajadores, casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

Se tiene además a Quintana (2009), citado por Vásquez (2014), quien determina que la satisfacción laboral es la expresión positiva o agradable

producto de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Según Smith, Kendall, & Hulin (1969) citado en Gómez (2016) consideran que la satisfacción laboral es una actitud que las personas poseen sobre sus trabajos. Enfatiza además que es el resultado de sus percepciones de los individuos acerca de sus trabajos, basados en los factores del entorno laboral; por ejemplo, estilo de supervisión, políticas y procedimientos, incorporación a grupos de trabajo, condiciones laborales y beneficios adicionales.

Para Brooke et al. (1988) citado en Gómez (2016), determina que la satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos evaluar, por lo tanto la evaluación que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo con cierto número de elementos discretos del empleo.

Para Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) citado por Chiang y Ojeda, (2011), la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes determinadas por individuos dirigidas hacia su situación laboral. Compreendida como actitud el afecto, cognición y las disposiciones conductuales producto de una acción; además La actitud es la evaluación de un objeto de experiencia como bueno o malo, agradable o desagradable, deseable o indeseable, pues se trata de una evaluación que afecta a la esfera del pensamiento, pero también a los sentimientos y a la determinación comportamental de la persona, como sería la evaluación de la satisfacción laboral. Por tal razón, la actitud se refiere simultáneamente al afecto, a la cognición y a las disposiciones conductuales. (Pastor, 2000, citado por Chiang y Ojeda, 2011).

Flórez (1992) citado por Pérez y Rivera (2015), señala que satisfacción laboral es la manera como se siente la persona dentro de su centro laboral. Constituye diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión,

condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, entre otros. Por considerarse una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable en responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.

Davis & Newstrom (2003), consideran que “la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo” (p. 246).

Rodríguez (2009), entiende a la satisfacción laboral como “la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizada las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico.” Pero sabemos que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción; a la búsqueda de soluciones.

Para la autora satisfacción laboral, vienen hacer diversas actitudes que opta un trabajador frente a las subjetividades sean positivas o negativas a las que son expuestas.

Factores determinantes para la Satisfacción Laboral

Robbins (1998) citado en Pérez y Rivera (2015), considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo, sistema de recompensas justas o **reconocimiento laboral**, satisfacción con el salario, satisfacción con el sistema de promociones y ascensos o **desarrollo laboral**, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo o **identificación con la empresa**.

Para efectos de la investigación se consideraron a los factores determinantes entre ellos al sistema de recompensas o reconocimiento laboral, a la satisfacción con el sistema de recompensas justas o reconocimiento laboral y a la compatibilidad entre el personalidad y el puesto

de trabajo o identificación con la empresa; como dimensiones de la satisfacción, que a continuación se detallan:

Reconocimiento laboral

Según Pérez y Rivera (2015), considerada también como sistema de recompensas relacionadas a la satisfacción laboral y son de dos tipos: Extrínsecas e intrínsecas. Las recompensas extrínsecas otorgadas por la organización, de acuerdo al desempeño y el esfuerzo de los empleados. Las intrínsecas son las experiencias del propio trabajador entre ellos los sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Desarrollo laboral o satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Se refiere al aspecto de ascenso en su condición laboral, es decir que no se espere del trabajador que permanezca en el mismo puesto, sino al deseo de que vaya adquiriendo más conocimientos y experiencia, que le permitan la promoción a puestos de mayor categoría (Vásquez, 2014).

El desarrollo laboral del trabajador, tal como lo menciona Reyes (1984, p.169) citado en Vásquez (2014), puede darse de diferentes formas:

Espontáneo, “Cuando un trabajador está bien motivado, y recibe la atención adecuada por sí mismo aunque sea en forma gradual logrará siempre el progreso necesario en la empresa, en su sueldo en los puestos a los que asciende, en la calidad de su trabajo, etc.”

Impulsado, “Muchos trabajadores no son capaces de progresar si no es a base de un impulso, que pronto pierde su fuerza, hasta que reciben nuevamente otro impulso. Con mucha frecuencia, esta situación se debe principalmente a que no se les ha sabido motivar y tratar adecuadamente.”

Errático, “Hay trabajadores que progresan, se detienen o retroceden, casi siempre debido a los problemas personales que confrontan, sea ante la empresa, sea en su situación personal”.

Frenado, “En muchas ocasiones, trabajadores que por largo tiempo habían mostrado progresos apreciables, bruscamente parecen estacionarse. Habrá necesidad de investigar las causas a que se debe esto, para tratar de superarlas.”

Retroceso, “A veces, trabajadores que habían sido inmejorables, o que, por lo menos tendían a desarrollarse, bruscamente pasan a situaciones de rendimiento y de actitud, totalmente inferiores a las que ya habían alcanzado. Esto implica necesariamente algún problema personal, algún disgusto, que habrá de ser investigado.”

Identificación con la organización

La identificación del personal con la institución es tan importante, por el involucramiento y aporte en los diferentes proyectos, enfocando hacia la misión y visión de la empresa, logrando una mejora en la calidad, la productividad y el rendimiento del trabajador (Anal y Vásquez, 2015).

Según Ashforth y Mael (s.f.) citado en Anal y Vásquez (2015), señalan que la identificación con la organización y con sus propósitos es un elemento clave, porque brinda las bases para un incremento del rendimiento, tanto en las tareas, otorgando un amplio abanico de conductas deseables.

Son varios los atributos que intervienen en la identificación con la organización, respecto al personal se tiene la identidad propia y referente a la institución el nombre de la institución, sus símbolos, logotipos, siglas, prestigio, fama o relevancia social. Teniendo este conjunto de atributos tanto en los usuarios internos y externos, se refuerzan la identidad y comportamientos esperados. Según Ponssa (s.f.) citado en Anal y Vásquez (2015), “en la medida en que más se practique o se manifieste la identidad, se fortalecerán aspectos cohesivos como la motivación, la comunicación, satisfacción laboral, compromiso laboral, etc.”

Para la autora la identificación con la organización es clave para desarrollar la organización, porque que se garantiza un trabajo permanente, teniendo en cuenta los propósitos de la institución; es más ya conociendo la identidad del trabajador para con la institución se otorga la confianza para ambas partes.

1.4. Formulación del problema

Problema general:

¿Cuál es la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017?

Problemas específicos:

PE1: ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y la identificación con la empresa en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017?

PE2: ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y reconocimiento laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017?

PE3. ¿Cuál es la relación entre comunicación Interna y desarrollo laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017?

1.5. Justificación del estudio

La conveniencia del estudio, considera que el estudio servirá en alguna medida para solucionar el problema y dificultades que se presentan en el área de estudio, relacionados a la comunicación interna y la satisfacción laboral, en la medida que, a partir de las conclusiones registradas en este informe, se deben implementar estrategias y actividades orientadas a mejorar los canales de comunicación al interior de la institución tomada como área de estudio.

La relevancia social del estudio considera que, al mejorar la

comunicación interna en la institución, también debe mejorar el nivel de satisfacción, y asimismo los niveles de motivación que se reflejan en una mejora sustancial de la calidad del servicio que presta esta entidad, beneficiando de esta manera a la población en general.

En relación a la justificación teórica, debemos señalar que, la comunicación es un elemento importante entre el empleador y el empleado generándose una satisfacción o insatisfacción según sea el caso. Una comunicación adecuada se enmarca dentro de una comprensión de los mensajes emitidos desde el jefe hacia el subordinado y del subordinado al jefe; por ende se genera la satisfacción laboral o felicidad en la labor que desarrolla. Dentro de toda institución u organización los jefes tienen que promover la comunicación adecuada para alcanzar la satisfacción laboral, que permita incrementar la productividad. Los resultados de la investigación permiten proponer estrategias de capacitación en comunicación interna a los jefes y empleados de la organización, para alcanzar la satisfacción laboral.

Respecto a la justificación práctica, es necesario señalar que los resultados demuestran la realidad sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista, de ahí que podrán ser compartidos con los profesionales que les interesen el tema.

La justificación metodológica considera que la presente investigación permitirá generalizar el uso de los instrumentos revalidados y utilizados en el estudio, que permita obtener información relacionado a la comunicación interna y satisfacción laboral. Los resultados constituirán los antecedentes de investigación que contribuirán a resolver los problemas, a través de futuras investigaciones.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Hipótesis específicas:

Hi1: Existe relación entre comunicación interna y la identificación con la empresa en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Hi2: Existe relación entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Hi3: Existe relación entre la comunicación Interna y el desarrollo laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017

Objetivos específicos:

OE1: Establecer la relación entre comunicación interna y la identificación con la empresa en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

OE2: Determinar la relación entre comunicación interna y reconocimiento laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

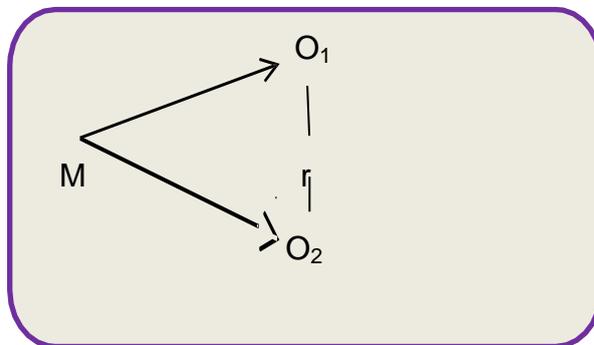
OE3: Establecer la relación entre comunicación Interna y desarrollo laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación:

Para Abanto (2010) el diseño de investigación es el conjunto de estrategias y procedimientos que guían todo el proceso de la investigación.

El tipo de diseño de investigación concretada fue de tipo descriptivo correlacional ya que según Hernández et al. (2010) citado por Abanto (2015) señala que “examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.” (p. 38). Presenta el siguiente esquema:



Dónde:

M : representa a la muestra de estudio

O₁ : Variable 1

O₂ : Variable 2

r : Relación entre las variables.

2.2. Variables:

Variable 1: Comunicación Interna

Variable 2: Satisfacción laboral

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valoración
Comunicación Interna.	Define la comunicación interna como una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica; aquello que surge a partir de generar un entorno productivo armonioso y participativo del personal de una empresa, y todos sus integrantes (Brandolini, Gonzales y Hopkins 2009)	Cuestionario respecto a los tipos de comunicación: descendente, ascendente, lateral y oblicua. Asimismo, canales orales, escritos, electrónicos	Tipos de Comunicación descendente	Ascendente Descendente Horizontal Oblicuo	Ordinal: Excelente Buena Regular Deficiente
			Canales e instrumentos	Orales Escritos Electrónicos	
Satisfacción laboral	Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad, en base a las competencias técnicas, personal y social que ostenta el trabajador. (Brandolini, Gonzales y Hopkins 2009)	Cuestionario que mide las competencias técnicas, competencia personal y la competencia social, a partir de ítems elaborados en función a los indicadores.	Identificación con la empresa Reconocimiento laboral Desarrollo laboral	Cumple con responsabilidad. Calidad en el trabajo Planifica y organiza actividades. Es comunicativo Es proactivo Relaciones interpersonales amables Cumple con horario de trabajo Cumple con normas Actitud personal frente al cliente	Ordinal: Insatisfecho Indiferente satisfecho

2.3. Población y muestra

Población

Mejía (2008) define población como la totalidad de sujetos o elementos que tienen características comunes. Dicho en otras palabras, es la totalidad de los miembros de una unidad de análisis. Para efectos del presente trabajo de investigación se consideró 30 trabajadores distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Población de estudio conformada por trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017

Personal	fi	f%
Profesionales de salud	18	60.0
Administrativo	12	40.0
Total	30	100.0

Nota: N=30. Fuente: Cuadro de Asignación de Personal del CLAS San Juan Bautista 2017

Muestra

Mejía (2008) considera como un subconjunto de la población. Es necesario para que una parte de la población se ha considerado como muestra, que todos los elementos de ella pertenezcan a la población. Por lo mismo, se determinó trabajar con la muestra censal.

Muestreo

En cuanto a las técnicas de muestreo se utilizó el muestreo no probabilístico o por conveniencia. Que según Mejía (2008) se refiere cuando el investigador, por las características de su estudio, necesita incorporar en la muestra a sujetos que posean características deseadas por él. Por ello en el

caso del presente trabajo de investigación se tomó como técnica de muestreo no aleatorio o no probabilístico.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Encuesta

Para el presente estudio se tomó en cuenta a Vaida (2003), quien define a la encuesta como una técnica de investigación que se basa en la elaboración de cuestionarios, el cual es aplicado a una población, se hace generalmente a un grupo de personas y pocas veces a un individuo. El propósito es el obtener la información mediante el acopio de datos.

Instrumento:

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que viene hacer un listado de preguntas que se propone el encuestador con el fin de llegar a un objetivo previsto.

Ficha Técnica de la variable Comunicación Interna

INSTRUMENTO	Cuestionario de Comunicación Interna
Autor	Montero, M. y Rodríguez, D. (2014)
Adecuación	Martínez Tineo, Waldir y Cuba Gerónimo, Pilar
País de origen	Iquitos
Objetivo	Establecer la relación que existe entre comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico PNP “Luis Lobato Medina” REGSAN Ayacucho 2016.
Dimensiones	Tipos de comunicación y canales e instrumentos
Duración	20 minutos
Prueba de Validez	La validez se obtuvo a través de la estadística Pearson, obteniéndose 88.10% de validez
Índice de	La fiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach cuyos niveles fueron de alta fiabilidad con un 83.5% de

fiabilidad	confiabilidad.
Escala de medición	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) Muy de acuerdo (5).

Ficha técnica de Satisfacción laboral

INSTRUMENTO	Cuestionario de Satisfacción laboral
Autores	Jeimy Analý Vásquez Hernández
Adecuación	Martínez Tineo, Waldir y Cuba Gerónimo, Pilar
País de origen	Guatemala
Objetivo	Establecer la relación que existe entre comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores del CLAS San Juan Bautista. Ayacucho 2017.
Dimensiones	Identificación con la organización, Reconocimiento laboral y Desarrollo laboral.
Duración	20 minutos aproximadamente
Prueba de Validez	La validez se obtuvo a través de juicio de expertos, con resultados de alta confiabilidad
Índice de fiabilidad	La fiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach cuyos niveles fueron de alta fiabilidad con un 0.889
Escala de medición	Totalmente insatisfecho (1), insatisfecho (2), satisfecho (3) y totalmente satisfecho (4)

Validez

La validez del contenido del instrumento fue adaptada de otros autores tales como para la variable comunicación interna de los autores Montero, M. y Rodríguez, D. (2014), y para la variable satisfacción laboral Jeimy Analý Vásquez Hernández.

Se tuvo la necesidad de hallar la validez estadística a través de r de Pearson, para ello se correlacionó la sumatoria de todos los ítems con las respuestas totales obtenidas por la muestra piloto, siendo el promedio de la validez de satisfacción laboral de 0.33 valor que indica que el instrumento es válido y para la variable comunicación interna el promedio de la validación fue de 0.28 (ver anexo 5).

Confiabilidad para hallar la confiabilidad de los instrumentos de Comunicación Interna y satisfacción laboral, se utilizó la prueba estadística Alpha de Cronbach, cuyo resultado fueron de 0.714 y 0,824 respectivamente, en su aplicación a la muestra piloto, que refleja muy buena confiabilidad (ver anexo 5).

2.5. Método de análisis de datos:

Los datos que fueron obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, han sido procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia y para la estadística inferencial se utilizó la Rho de Spearman, para ello se recurrió al programa estadístico SPSS 22.

2.6. Aspectos éticos:

Para la realización del presente trabajo de investigación, se evaluó previamente el acceso a la información, se coordinó con el Gerente del CLAS San Juan Bautista, con la finalidad de contar con la autorización para el levantamiento de la información, posteriormente se hizo un taller de sensibilización para contar con el apoyo de los trabajadores.

III. RESULTADOS

3.1. A nivel descriptivo

Tabla 2

Resultados del contraste entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

	Valores		Comunicación interna				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Satisfacción laboral	Insatisfecho	Recuento	4	5	0	1	10
		% del total	13,3%	16,7%	0,0%	3,3%	33,3%
	Indiferente	Recuento	0	12	2	1	15
		% del total	0,0%	40,0%	6,7%	3,3%	50,0%
	Satisfecho	Recuento	0	0	5	0	5
		% del total	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%
Total	Recuento	4	17	7	2	30	
	% del total	13,3%	56,7%	23,3%	6,7%	100,0%	

Nota: n=30. Fuente: Instrumentos de medición.

Como podemos observar en la tabla 2, respecto a la satisfacción laboral, el 50,0% (15) se ubica en la valoración indiferente, mientras que el 33,3% (10) se siente insatisfecho; por otro lado, en relación a la comunicación interna, el 56,7% (17) considera que esta es regular, y el 13,3% (4) sostiene que es deficiente.

La mayoría de los encuestados en un 40,0% (12) considera que la comunicación interna es regular, lo que nos permite inferir que existen dificultades que no permiten contar con una comunicación adecuada en el área de estudio, lo que perjudica las relaciones interpersonales y genera que el personal que labora en esta dependencia no alcance un nivel de motivación adecuado lo que se refleja en la insatisfacción que siente al realizar el trabajo encomendado.

Tabla 3

Resultados del contraste entre comunicación interna y la identificación con la empresa en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Valores	Comunicación interna				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Identificación con la empresa	Insatisfecho	Recuento	3	3	1	1	8
		% del total	10,0%	10,0%	3,3%	3,3%	26,7%
	Indiferente	Recuento	1	14	0	1	16
		% del total	3,3%	46,7%	0,0%	3,3%	53,3%
Satisfecho	Recuento	0	0	6	0	6	
	% del total	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	
Total	Recuento	4	17	7	2	30	
	% del total	13,3%	56,7%	23,3%	6,7%	100,0%	

Nota: n=30. Fuente: Instrumentos de medición.

Como podemos observar en la tabla 3, respecto a la identificación con la empresa, el 53,3% (16) se ubica en la valoración indiferente, mientras que el 26,7% (8) se siente insatisfecho; por otro lado, en relación a la comunicación interna, el 56,7% (17) considera que esta es regular, y el 13,3% (4) sostiene que es deficiente.

Observamos que el 46,7% (14) de encuestados se ubica en regular e indiferente respecto a la identificación con la empresa, lo que significa que no existe el nivel de motivación y satisfacción conveniente, por lo que muchas veces la calidad de atención que brindan a los usuarios no alcanza a satisfacer las expectativas y demandas de las personas que acuden a este establecimiento de salud, porque al interior de la entidad no se reconoce ni valora el trabajo realizado, por lo que el trabajador no se siente identificado con los logros y los objetivos institucionales.

Tabla 4

Resultados del contraste entre comunicación interna y reconocimiento laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Valores	Comunicación interna				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Reconocimiento laboral	Insatisfecho	Recuento	4	5	2	1	12
		% del total	13,3%	16,7%	6,7%	3,3%	40,0%
	Indiferente	Recuento	0	12	0	1	13
		% del total	0,0%	40,0%	0,0%	3,3%	43,3%
	Satisfecho	Recuento	0	0	5	0	5
		% del total	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%
Total		Recuento	4	17	7	2	30
		% del total	13,3%	56,7%	23,3%	6,7%	100,0%

Nota: n=30. Fuente: Instrumentos de medición.

Como podemos observar en la tabla 4, respecto al reconocimiento laboral, el 43,3% (13) se ubica en la valoración indiferente, mientras que el 40,0% (12) se siente insatisfecho; por otro lado, en relación a la comunicación interna, el 56,7% (17) considera que esta es regular, y el 13,3% (4) sostiene que es deficiente.

Podemos notar que el 40,0% (12) de encuestados se ubica en la valoración indiferente y regular respecto al reconocimiento laboral y la comunicación interna, esto en razón de que al interior de la institución no existe una política de comunicación abierta, empática y asertiva, por lo que el personal que labora en esta dependencia no se identifica con la misión, visión y valores de la institución, reflejándose en el poco interés y desmotivación hacia la labor que realiza.

Tabla 5

Resultados del contraste entre comunicación interna y desarrollo laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

	Valores		Comunicación interna				Total
			Deficiente	Regular	Buena	Excelente	
Desarrollo laboral	Insatisfecho	Recuento	4	3	0	1	8
		% del total	13,3%	10,0%	0,0%	3,3%	26,7%
	Indiferente	Recuento	0	12	0	1	13
		% del total	0,0%	40,0%	0,0%	3,3%	43,3%
	Satisfecho	Recuento	0	2	7	0	9
		% del total	0,0%	6,7%	23,3%	0,0%	30,0%
Total	Recuento	4	17	7	2	30	
	% del total	13,3%	56,7%	23,3%	6,7%	100,0%	

Nota: n=30. Fuente: Instrumentos de medición.

Como podemos observar en la tabla 5, respecto al desarrollo laboral, el 43,3% (13) se ubica en la valoración indiferente, mientras que el 26,7% (8) se siente insatisfecho; por otro lado, en relación a la comunicación interna, el 56,7% (17) considera que esta es regular, y el 13,3% (4) sostiene que es deficiente.

La mayoría de los encuestados en un 40% (12) considera que al interior de la institución no existe predisposición por parte del personal que dirige la institución, para promover una sistema de comunicación que permita mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores por el trabajo realizado, razón por la cual podemos notar que no existe interés convencido del personal que trabaja en la institución por participar en actividades orientadas a mejorar la calidad del servicio, perjudicando de esta manera la efectividad de todos los procesos programados a nivel administrativo, institucional y comunitario.

3.2. A nivel inferencial

Tabla 6

Resultados de la prueba de normalidad

Variables/dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Identificación con la empresa	,804	30	,000
Reconocimiento laboral	,793	30	,000
Desarrollo laboral	,811	30	,000
Comunicación interna	,835	30	,000
Satisfacción laboral	,800	30	,000

Nota: n=30; p_valor=0,000; nivel de significancia (α)=0,05

La tabla 6 nos permite observar que la prueba de normalidad registra que en todos los casos el p_valor=0,000 lo que resulta ser menor al nivel de significancia (α)=0,05, razón por la cual se ha asumido la hipótesis alterna que afirmaba que los datos son distintos a la configuración normal, por tanto, se ha elegido un estadígrafo no paramétrico para valorar el nivel de asociación entre las variables y al ser la escala de medición del tipo ordinal y contando que la muestra es pequeña, porque solo registra a 30 unidades de estudio, se ha visto por exigencia estadística utilizar el estadígrafo Rho de Spearman.

3.2.1. Prueba de hipótesis

3.2.1.1. Para la hipótesis general

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Tabla 7

Resultados de la asociación entre comunicación interna y satisfacción laboral.

Valores		Satisfacción laboral	Comunicación interna
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	1,000	,601*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
	Comunicación interna	,601*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Nota: n=30; p_valor=0,000; $\alpha=0,05$

La tabla 7 nos permite observar que el valor de rho=0,601 lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa fuerte, mientras que al ser el p_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

3.2.1.2. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación entre comunicación interna y la identificación con la empresa en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre comunicación interna y la identificación con la empresa en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Tabla 8

Resultados de la asociación entre comunicación interna y la identificación con la empresa.

Valores		identificación con la empresa		Comunicación interna	
Rho de Spearman	identificación con la empresa	Coefficiente de correlación	1,000	,494*	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	30	30	
	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	,494*	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	30	30	

Nota: n=30; p_valor=0,000; $\alpha=0,05$

La tabla 8 nos permite observar que el valor de rho=0,494 lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, mientras que al ser el p_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y la identificación con la empresa en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

3.2.1.3. Para la hipótesis específica 2

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación entre comunicación interna y reconocimiento laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre comunicación interna y reconocimiento laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Tabla 9

Resultados de la asociación entre comunicación interna y reconocimiento laboral.

	Valores		reconocimie nto laboral	Comunicación interna
Rho de Spearman	reconocimiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,442*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,442*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: n=30; p_valor=0,000; $\alpha=0,05$

La tabla 9 nos permite observar que el valor de rho=0,442 lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, mientras que al ser el p_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y reconocimiento laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

3.2.1.4. Para la hipótesis específica 3

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación entre la comunicación Interna y el desarrollo laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre la comunicación Interna y el desarrollo laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Tabla 10

Resultados de la asociación entre comunicación interna y desarrollo laboral.

Valores			desarrollo laboral	Comunicación interna
Rho de Spearman	desarrollo laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,613*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Comunicación interna	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,313*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: n=30; p_valor=0,000; $\alpha=0,05$

La tabla 10 nos permite observar que el valor de rho=0,613 lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa alta, mientras que al ser el p_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre la comunicación Interna y el desarrollo laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad la comunicación interna constituye una de las aristas más importantes de toda organización, pues dependerá de ésta la satisfacción de los trabajadores y por ende la mejora de la productividad expresada en un buen desempeño laboral; sin embargo, muchos representantes de diversas instituciones tanto privadas como públicas no consideran a la comunicación interna y por ende la satisfacción de los trabajadores como punto clave para la mejorar del buen desempeño laboral.

Al respecto se tuvo como resultado que se muestra en la tabla 2, respecto a la satisfacción laboral, el 50,0% (15) se ubica en la valoración indiferente, mientras que el 33,3% (10) se siente insatisfecho; por otro lado, en relación a la comunicación interna, el 56,7% (17) considera que esta es regular, y el 13,3% (4) sostiene que es deficiente. Estos resultados son contrastados con los estudios desarrollados por Pérez (2015), quien determinó que un 60.17% de los servidores señalan que la comunicación interna en el Programa Juntos, es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable (66.25%). La comunicación hace posible que la gente se organice, defina sus objetivos, comparta sus tareas, tome decisiones, resuelva problemas, etc. (Montero y Rodríguez, 2014).

En la tabla 3, respecto a la identificación con la empresa, el 53,3% (16) se ubica en la valoración indiferente, mientras que el 26,7% (8) se siente insatisfecho; por otro lado, en relación a la comunicación interna, el 56,7% (17) considera que esta es regular, y el 13,3% (4) sostiene que es deficiente.; sin embargo según Gómez (2016) obtuvo resultados diferentes hallados en nuestro estudio, concluyendo que la comunicación interna si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con la recomendación que se debe mantener y optimizar los buenos niveles de comunicación interna y satisfacción laboral que existen en la empresa para mejorar el desempeño laboral, aumentar la productividad con eficacia y eficiencia.

En la tabla 4, respecto al reconocimiento laboral, el 43,3% (13) se ubica en la valoración indiferente, mientras que el 40,0% (12) se siente insatisfecho; por otro lado, en relación a la comunicación interna, el 56,7% (17) considera que esta es regular, y el 13,3% (4) sostiene que es deficiente.

Vásquez (2015) en su investigación logró determinar resultados contrarios hallados en nuestro estudio señalando que sí existe relación entre la comunicación sobre la satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que si existe una mala comunicación puede repercutir tanto en el rendimiento como en la satisfacción que puede sentir un colaborador dentro de la organización.

Quino (2016) obtuvo entre las variables de comunicación interna y ambiente laboral, como resultado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.544 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta de hipótesis general; llegando a la conclusión que la comunicación interna se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima 2016.

En la tabla 5, respecto al desarrollo laboral, el 43,3% (13) se ubica en la valoración indiferente, mientras que el 26,7% (8) se siente insatisfecho; por otro lado, en relación a la comunicación interna, el 56,7% (17) considera que esta es regular, y el 13,3% (4) sostiene que es deficiente.

Nuestros resultados se sustentan con el estudio desarrollado por Vásquez (2015), quien determina que los colaboradores mostraron sentirse identificados con la organización como reconocidos para poder incrementar su productividad. Esto porque el colaborador se siente parte de la organización y considera que su trabajo realizado es valorado y reconocido, lo cual les forma confianza en sí mismos y por ello su satisfacción personal y profesional crece junto con su productividad.

La tabla 7 nos permite observar que el valor de $\rho=0,601$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa fuerte, mientras que al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación directa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los

trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017. Al respecto Vásquez (2015) establece que sí existe relación entre la comunicación sobre la satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que si existe una mala comunicación puede repercutir tanto en el rendimiento como en la satisfacción que puede sentir un colaborador dentro de la organización.

Sánchez y Torres (2014), determinaron que la comunicación interna existente en la MDC es regular, el personal tiene regular grado de identidad, compromiso e integración, no están motivados debidamente, carecen de un diálogo adecuado entre el personal con sus superiores, tampoco existe un equipo de trabajo adecuado que motiven el desempeño de sus labores de manera eficiente.

La tabla 8 nos permite observar que el valor de $\rho=0,494$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, mientras que al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, Existe relación directa entre comunicación interna y la identificación con la empresa en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017

Herrera (2011) citado en Vásquez (2014), en su investigación señala que la comunicación en organizaciones según el diagnóstico, demuestra que los empleados se mantienen poco informados, lo cual limita una información precisa sobre los trabajos que deben realizar, la información no llega en el momento preciso de tal forma que se ven afectados al momento de enfrentar obstáculos. Su recomendación fue poner en práctica lo antes posible la propuesta del programa de comunicación para que los canales o medios necesarios fueran utilizados con eficacia de tal forma, que los mensajes fueran transmitidos con claridad y en el momento oportuno. De ahí que muchas veces los jefes de las organizaciones no están al tanto de la productividad laboral y por tanto no tiene la iniciativa de generar el reconocimiento laboral.

La tabla 9 nos permite observar que el valor de $\rho=0,442$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, mientras

que al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación directa entre comunicación interna y reconocimiento laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017

Gómez (2016), considera dentro de una de sus funciones de la comunicación interna satisfacer las necesidades de información y comunicación de las audiencias internas y Facilitar la integración de las realizaciones personales con las institucionales, situación que no se presenta dentro de los resultados obtenidos en nuestro estudio. Es más, los trabajadores dicen estar insatisfechos respecto al desarrollo laboral en un 40% el mismo que nos permite deducir que en el establecimiento de salud no existe la preocupación de los jefes de generar la promoción a puestos de mayor categoría como señala (Vásquez, 2014).

La tabla 10 nos permite observar que el valor de $\rho=0,613$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa alta, mientras que al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación directa entre comunicación Interna y desarrollo laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

En estudio realizado por (Vásquez, 2014), quien determinó una correlación $r=0,801$ entre las variables comunicación interna y desarrollo laboral, concluyendo que, si no existe una buena comunicación entre los trabajadores, éste puede impedir tener un buen desarrollo dentro de la organización.

V. CONCLUSIONES

1. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017, en razón de que el valor de $\rho=0,601$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa fuerte, mientras que al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 7)
2. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y la identificación con la empresa en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017, en la medida que el valor de $\rho=0,494$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, mientras que al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 8).
3. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y reconocimiento laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017, en la medida que el valor de $\rho=0,442$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, mientras que al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 9)
4. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre la comunicación Interna y el desarrollo laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017, en la medida que el valor de $\rho=0,613$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa alta, mientras que al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 10)

VI. RECOMENDACIONES

1. Mejorar la comunicación interna en el CLAS San Juan Bautista, para mejorar el desempeño laboral y lograr la satisfacción de los trabajadores.
2. Capacitar a todo el personal del CLAS de San Juan Bautista en el tema de comunicación interna para mejorar la satisfacción laboral.
3. Ampliar los resultados a toda institución, con la finalidad de tener presente que el tema de comunicación interna es muy importante en el crecimiento de la organización, alcanzando de esta manera la satisfacción del personal calificado.
4. Continuar con las investigaciones a fin de que la comunicación interna sea considerada como prioridad de las organizaciones y mejorar la productividad y alcanzar la satisfacción del personal que labora.

VII. REFERENCIAS

- Abanto, W. (2015). *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación: Guía de aprendizaje*. Trujillo.
- Ansede, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. Recuperado de <http://www.xente.mundor.com/ansede/comunica.pdf>
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. (Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas) Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas. Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Brandolini, González y Hopkins (2009). *Comunicación Interna: claves para la gestión exitosa*. Buenos Aires: La Crujía.
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2011). Estudios de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración* Vol. 58 N°2.
- García, M. (1998). *LA comunicación interna*. España: Díaz de Santos.
- Gómez, I. (2016). *Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa "Confecciones Robalino & Robalino*. (Tesis para optar título en Psicología Industrial). Universidad Central del Ecuador. Quito.
- Invancevich, J. (10º. Ed.)(1997). *Gestión, calidad y competitividad*. España: McGraw Hill.
- López, M. (2011). *Diagnóstico de comunicación organizacional interna para el personal administrativo de la Facultad de Humanidades de una Institución de Educación Superior*. (Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Martínez, W. (2016). Comunicación Interna y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico PNP “Luis Lobato Medina” REGSAN Ayacucho 2016. (Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Sede Ayacucho.
- Montero, A. y Rodríguez, D. (2014). *Comunicación Interna y Gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013*. Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión Educativa. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). Metodología de la Investigación científica y elaboración de tesis. 3ra Edición. Lima
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigadores de la Amazonía Peruana, periodo 2015. (Tesis para Grado de Magister en Gestión Empresarial). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos.
- Pérez, E. (2015). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de los servidores del Programa Juntos Unidad Territorial Ayacucho, 2014*. Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.
- Pineda, L. y Gamarra, M. (2013). Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (Tesis de Maestría en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Perú.
- Quino, G. (2016). Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz, Lima. (Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Perú.
- Roca, S. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii*. (Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en

Gestión de la Educación).). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Rodríguez, H. (1991). Hacia una definición de la comunicación organizacional. En Fernández Collado, C.: La comunicación en las organizaciones, Trillas, México, 29-34

Umaña, A. (2015). Comunicación interna y satisfacción laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet. (Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Vásquez, J. (2014). Relación entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Bodega de Bofasa”. (Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Villanueva, E. (2015) *Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública*. Universidad San Martín de Porres. Lima. Recuperado de http://www.correspondenciasy analisis.com/es/pdf/v5/rp/1_relacion_comunicacion_interna.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

Yo, Rodríguez Lizana, Maritza, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión Pública, del ciclo IV y revisor del trabajo académico titulado:

“Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS San Juan Bautista. Ayacucho 2016”

Del estudiante Pilar Cuba Gerónimo, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 25%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Ayacucho, 20 de febrero del 2018



Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

Docente de la Maestría en Gestión Pública

DNI: 28276072

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

UCV

Yo Pilar Cuba Gerónimo, identificado con DNI N° 47470433, egresado del Programa Académico de Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Comunicación Interna y Satisfacción laboral en trabajadores del CLAS San Juan Bautista. Ayacucho 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI47470433

Ayacucho 20 de febrero del 2018

ANEXO 3

DECLARACION JURADA

Yo, Pilar Cuba Gerónimo, estudiante de la Escuela de posgrado de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado "Comunicación Interna y satisfacción laboral en trabajados del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017".

Presentada en 87 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, 20 de febrero del 2018


Pilar Cuba Gerónimo
DNI:47470433

ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y la identificación con la empresa en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y reconocimiento laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre comunicación Interna y desarrollo</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Establecer la relación entre comunicación interna y la identificación con la empresa en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre comunicación interna y reconocimiento laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p> <p>OE3: Establecer la</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hi1: Existe relación entre comunicación interna y la identificación con la empresa en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p> <p>Hi2: Existe relación entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p> <p>Hi3: Existe relación entre la comunicación Interna y el desarrollo laboral en los trabajadores del</p>	<p>Variable 1: Comunicación interna.</p> <p>DIMENSIONES: ✓ Tipos de Comunicación descendente ✓ Canales e instrumentos.</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>DIMENSIONES: Identificación con la empresa Reconocimiento laboral Desarrollo laboral</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Población 30 trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p> <p>Muestra: 30 unidades de estudio.</p> <p>Técnicas e instrumentos Encuesta Cuestionario</p>

<p>laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017?</p>	<p>relación entre comunicación Interna y desarrollo laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p>	<p>CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p>		<p>Análisis e interpretación de datos Tablas Gráficos Estadígrafos de correlación</p>
--	---	--	--	--

ANEXO 5. INSTRUMENTOS DE MEDICION

Encuesta de Comunicación Interna

I. INSTRUCCIONES

Estimado encuestado(a), la siguiente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre su punto de vista acerca de la Comunicación Interna de trabajadores del CLAS San Juan Bautista, para lo cual su opinión es de vital importancia. Le aseguramos que las respuestas son confidenciales y le agradecemos de antemano su colaboración.

Deberá marcar con una (X) la respuesta que considere.

II. ESCALA VALORATIVA DE COMUNICACIÓN INTERNA:

(MA) Muy de acuerdo	5
(A) De acuerdo	4
(NA/ND) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
(D) Desacuerdo	2
(TD) Muy en desacuerdo	1

III: PREGUNTAS

INDICADORES	ITEM	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
DESCENDENTE	1. En el CLAS se utiliza la comunicación descendente para favorecer la transmisión de información de los niveles superiores (Directivos) a los niveles inferiores.					
	2. Los directivos utilizan la comunicación descendente con el propósito de dirigir y orientar las tareas de sus subalternos en el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales.					
ASCENDENTE	4. En el CLAS se utiliza la comunicación ascendente para favorecer la transmisión de información de los niveles inferiores a los niveles superiores; como respuesta a su necesidad de disponer de canales para resolver sus inquietudes y problemas.					
	5. El personal subalterno del CLAS utilizan la perspectiva comunicacional ascendente con el propósito de dar cuenta o informar de las acciones encargadas por los directivos.					
LATERA	7. En el CLAS se utiliza la comunicación lateral u horizontal como una herramienta útil para favorecer la integración y coordinación de actividades promoviendo el trabajo en equipo en función de los objetivos comunes.					

L U HORIZO NTAL	8. Los directivos del CLAS utilizan la comunicación lateral u horizontal como medio para sus reuniones de trabajo en la formulación de objetivos y políticas institucionales.					
DIAGONAL U OBLICUA	9. En el CLAS se utiliza la comunicación diagonal u oblicua para favorecer la relación armoniosa entre todo el personal de diferentes niveles jerárquicos.					
CANALES E INSTRUMENTOS						
ORAL	10. En el CLAS se promueve el uso del canal oral de la comunicación para retroalimentar las propuestas de objetivos y políticas institucionales en sus reuniones de trabajo.					
	12. En el CLAS se utilizan los instrumentos orales de la comunicación; como reuniones de directivos, reuniones de comité y diálogos informales.					
	13. Considera que el canal oral sea el medio más efectivo para que los directivos se comuniquen con Ud.					
ESCRITOS	14. En el CLAS se promueve el uso del canal escrito para tener un registro permanente, tangible y verificable de la información transferida.					
	15. En el CLAS se utilizan los instrumentos escritos de la comunicación; como memorando, cartas, oficios, boletines, periódico mural, revista institucional, informes, etc.					
ELECTRONIC OS	16. En el CLAS se promueve el uso del canal electrónico como mecanismo de desarrollo tecnológico de las últimas décadas.					
	20. En el CLAS se utilizan los instrumentos electrónicos de la comunicación; chat, intranet, portal web, foros y discusiones de internet, etc., para hacer más efectivo la					
	21. Cuenta el CLAS con una página web que divulgue información					

Valoración Global

Muy de acuerdo	15 a 27
De acuerdo	28 a 39
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40 a 51
Desacuerdo	52 a 63
Muy en desacuerdo	64 a 75

Muchas gracias por su colaboración

**ANEXO
N° 07**

Cuestionario de satisfacción laboral

Instrucciones:

El presente cuestionario consta de 16 preguntas, las cuales tienen como propósito conocer su opinión acerca de aspectos relacionados a su trabajo, así como con el grado de satisfacción que tiene en éste, con fines propiamente de investigación académica; por lo cual la información será tratada de forma anónima y confidencial. Para contestar lea cuidadosamente los enunciados y marque con una X sobre la casilla que mejor refleje su opinión. Se le solicita responder todas las preguntas, evitando hacerlo al azar, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de dicho cuestionario.

Escala valorativa de satisfacción laboral:

(TD)	Totalmente Satisfecho	4
(D)	Satisfecho	3
(ED)	Insatisfecho	2
(TED)	Totalmente insatisfecho	1

N	Aspectos	T D	D	E D	T D A
	Identificación con la institución				
1	Me siento identificado/a con la misión del CLAS de San Juan Bautista.				
2	Me siento identificado/a con el CLAS				
3	Me siento orgulloso de trabajar en el CLAS.				
4	Considero que el CLAS pone en práctica sus valores.				
5	Me siento seguro con mi puesto de trabajo dentro del CLAS.				
6	Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo dentro del CLAS				
	Reconocimiento laboral				
7	El esfuerzo por mejorar mi trabajo es reconocido por el CLAS.				
8	Existe confianza para platicar con mi jefe de problemas laborales.				
9	Los beneficios que me da el CLAS son mejores que los ofrecidos por otras instituciones en las que he				

	trabajado.				
10	Me siento motivado con los incentivos económicos que nos da el CLAS cuando alcanzamos nuestras metas				
11	Regularmente recibo de parte de mi jefe reconocimientos por mi esfuerzo.				
	Desarrollo laboral				
12	El desarrollo del personal es una base fundamental en los valores del CLAS				
13	El trabajo que realizo en el CLAS me permite alcanzar mis objetivos personales				
14	Estoy satisfecho con las oportunidades que el CLAS me ofrece a nivel laboral.				
15	Tengo oportunidad de crecimiento dentro del CLAS				
16	Las capacitaciones que nos da el CLAS son importantes para mi desempeño.				

Valoración global

Totalmente insatisfecho 16 a 28
 Insatisfecho 29 a 40
 Satisfecho 41 a 52
 Totalmente Satisfecho 53 a 64

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 6:VALIDACION DE INSTRUMENTOS TEST DE FIAVILIDAD

Validación del instrumento que mide la variable comunicación interna

N°	Pearson	Validez
1	0.11	VALIDO
2	0.21	VALIDO
3	0.09	VALIDO
4	0.22	VALIDO
5	0.39	VALIDO
6	0.53	VALIDO
7	0.10	VALIDO
8	0.59	VALIDO
9	0.41	VALIDO
10	0.25	VALIDO
11	0.33	VALIDO
12	0.36	VALIDO
13	0.56	VALIDO
14	0.46	VALIDO
15	0.33	VALIDO

Validación del instrumento que mide la variable satisfacción del usuario

N°	Pearson	Validez
1	0.46	valido
2	0.48	valido
3	0.33	valido
4	0.56	valido
5	0.47	valido
6	0.38	valido
7	0.60	valido
8	0.45	valido
9	0.55	valido
10	0.60	valido
11	0.61	valido
12	0.55	valido
13	0.79	valido
14	0.70	valido
15	0.49	valido
16	0.36	valido

Fiabilidad variable comunicación interna

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	15

Fiabilidad variable satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	16

ANEXO 7: AUTORIZACION DE LA EJECUCIÓN DE ENCUESTAS



ESCUELA DE POSGRADO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Ayacucho, 13 de diciembre de 2017

CARTA MÚLTIPLE N° 041 - 2017/UCV-AYACUCHO

Señor:

Obst. Ernestina Quispe Juscamaíta
Gerente del CLAS "San Juan Bautista" – Ayacucho.

Presente.

ASUNTO. PRESENTACIÓN DE ESTUDIANTE DE POSGRADO-UCV

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a:

CUBA GERÓNIMO, Pilar del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, que viene desarrollando el Proyecto de Investigación titulado "Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del CLAS San Juan Bautista - Ayacucho 2017"; por lo que me digno en pedir facilidades para la mencionada maestranda, quien ejecutará dicha investigación en la Institución a su cargo.

Atentamente,



MBA Danny David Contreras García
Responsable ORCI – Ayacucho

CC
DDCG
Activo



Centro De Salud San Juan Bautista
Comunidad Local de Administración de Salud

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

San Juan Bautista, 21 de diciembre del 2017

OFICIO N° 00297-2017- GRA/GG-GRDS-DRSA-RS HGA-MR-CLAS.SJB-CLAS

Sr.

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Ciudad:

ASUNTO : ACEPTACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION

REF : CARTA MULT. N°041-2017/UCV-AYACUCHO

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y que en mérito al documento de referencia, informo a su despacho que se acepta a la Srta. Pilar Cuba Gerónimo, para que pueda realizar el Proyecto de investigación titulado "Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del CLAS San Juan Bautista.

Sin otro particular, me suscribo de usted, aprovechando la oportunidad para manifestarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



C.c.
EQJ/G

ANEXO 8

FOTOGRAFIA 1. FRONTIS DEL CENTRO DE SALUD



FOTOGRAFIA 2. EL INVESTIGADORA EN EL CENTRO DE SALUD



FOTOGRAFIA 3 Y 4 REALIZACION DE LAS ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD



