



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN HOSPITAL DEL DISTRITO DE SAN  
MARTÍN DE PORRES, 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

JARAMILLO HERRERA, EMILY MISHELL

**ASESOR**

JUAN JOSÉ KANEKO AGUILAR

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA-PERÚ

2016

Mg. Juan Carlos Montero Ordinola

**Presidente**

Mg. César Raúl Manrique Tapia

**Secretario**

Lic. Alexander Pacaya Taminche

**Vocal**

Expreso mi agradecimiento a Dios por permitirme llegar a mi meta y a mis profesores: Juan Carlos Montero Ordinola y Juan José Kaneko Aguilar, por la dedicación, paciencia y profesionalismo que me brindaron en el asesoramiento de mi tesis.

## Declaración de la Autenticidad

Yo, Emily Mishell Jaramillo Herrera, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 70441827, con la tesis titulada “Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en personal administrativo de un hospital de San Martín de Porres”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que presenten en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicada) o falsificación (presentar como mías la idea de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha : Los Olivos, octubre de 2016

Firma :

Nombres y Apellidos: Emily Mishell Jaramillo Herrera

DNI : 70441827

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

El presente trabajo de investigación titulado “Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de un hospital del distrito de San Martín de Porres, 2016” busca determinar la relación entre la variable 1: Comunicación Organizacional 2: Satisfacción Laboral.

Los resultados obtenidos en este trabajo servirán como ayuda para nuevas investigaciones que se realicen respecto al tema.

En la elaboración de este trabajo de investigación se ha considerado el planteamiento bajo la adaptación de la Norma APA, adoptado por la Universidad César Vallejo, teniendo en cuenta los pasos metodológicos y procedimientos de la investigación científica, esperando cumplir con las exigencias técnicas del jurado evaluador.

Para el desarrollo y entendimiento del presente trabajo se ha considerado dividirlo en ocho capítulos:

Capítulo I: Introducción, en la cual se abarca la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de la investigación.

Capítulo II: Método, donde se menciona el diseño de la investigación, las variables, la operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y la confiabilidad, los métodos de análisis y los aspectos éticos.

Capítulo III: Resultados, que contiene la información recogida de las encuestas.

Capítulo IV: La discusión.

Capítulo V: Las conclusiones.

Capítulo VI: Las recomendaciones; y

Capítulo VII: Las referencias y los anexos de la investigación.

# ÍNDICE

Dedicatoria.....	i
Declaración de la Autenticidad .....	iii
Presentación .....	iv
Resumen .....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I .....	1
I. INTRODUCCION.....	2
1.1 Realidad problemática.....	2
1.2 Trabajos previos .....	3
1.2.1 Internacionales .....	3
1.2.2 Nacionales .....	4
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	6
1.3.1 Comunicación Organizacional .....	6
1.3.1.1 Teoría Clásica Organizacional .....	6
1.3.1.2 Definición de la Comunicación Organizacional .....	6
1.3.1.3 Tipos de canales formales .....	7
1.3.1.4 Categorías de la Comunicación.....	9
1.3.2 Satisfacción Laboral .....	9
1.3.2.1 Teorías de los dos Factores de Herzberg .....	9
1.3.2.2 Definición de Satisfacción Laboral .....	10
1.3.2.3 Factores de Satisfacción Laboral.....	10
1.3.2.4 Consecuencias de la Insatisfacción Laboral .....	11
1.4 Formulación del problema .....	12
1.4.1 Problema general .....	12
1.4.2 Problemas específicos .....	12
1.5 Justificación del estudio .....	12
1.6 Hipótesis.....	13
1.6.1 General .....	13
1.6.2 Específico.....	13
1.7 Objetivos .....	14
1.7.1 General.....	14

1.7.2	Específico.....	14
CAPÍTULO II .....		16
II.	MÉTODO.....	17
2.1	Diseño de investigación.....	17
2.2	Variables de operacionalización .....	17
2.2.1	Definición conceptual:.....	17
2.2.1.1	Comunicación Organizacional .....	17
2.2.1.2	Satisfacción Laboral .....	17
2.2.2	Definición operacional:.....	18
2.2.2.1	Comunicación Organizacional .....	18
2.2.2.2	Satisfacción Laboral .....	18
2.3	Variables, operacionalización .....	19
2.3.1	Variable: Comunicación Organizacional .....	19
2.3.2	Variable: Satisfacción Laboral.....	20
2.4	Población y muestra .....	22
2.4.1	Población .....	22
2.4.2	Muestra .....	22
2.4.3	Muestreo .....	23
2.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	23
2.5.1	Cuestionario de Comunicación Organizacional .....	23
2.5.2	Validez .....	25
2.5.3	Confiabilidad.....	26
2.5.4	Escala de Satisfacción Laboral .....	27
2.5.5	Validez .....	30
2.5.6	Confiabilidad.....	30
2.6	Método de análisis de datos .....	30
2.7	Aspectos éticos.....	31
CAPÍTULO III .....		32
III.	RESULTADOS .....	33
3.1	Estadísticos descriptivos de las variables.....	33
3.1.1	Comunicación Organizacional .....	33
3.1.1.1	Estadística descriptiva .....	33
3.1.1.2	Frecuencias y porcentajes .....	34

3.1.2	Satisfacción Laboral .....	35
3.1.2.1	Estadística descriptiva .....	35
3.1.2.2	Frecuencias y porcentajes .....	37
3.1.3	Prueba de normalidad de las variables .....	38
3.1.4	Prueba de hipótesis .....	40
3.1.4.1	Hipótesis general .....	40
3.1.5	Relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral .....	43
CAPÍTULO IV .....		45
IV. DISCUSIÓN .....		46
CAPÍTULO V .....		48
V. CONCLUSIÓN .....		49
CAPÍTULO VI .....		50
VI. RECOMENDACIONES .....		51
CAPÍTULO VII .....		52
VII. REFERENCIAS .....		53
ANEXOS .....		56
7.1.1	Anexo 1 .....	57
7.1.2	Anexo 2 .....	59
7.1.3	Anexo 3 .....	61
7.1.4	Anexo 4 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	33
Tabla 2.....	34
Tabla 3.....	35
Tabla 4.....	37
Tabla 5.....	38
Tabla 6.....	42

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado "Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de un hospital del distrito de San Martín de Porres, 2016", tiene por finalidad determinar cómo se relaciona la comunicación organizacional con la satisfacción laboral.

Esta investigación presenta un diseño de estudio no experimental; con relación a la metodología es una investigación de tipo descriptiva, correlacional y básica, donde la variable "Comunicación Organizacional" se relaciona con la variable "Satisfacción Laboral", asimismo, su enfoque es cuantitativo.

Se ha considerado como hipótesis general que la Comunicación Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral en el personal administrativo de un hospital del distrito de San Martín de Porres, 2016.

Además, como instrumento de recolección de datos se ha utilizado una encuesta realizada a 196 trabajadores que se desempeñan en la gestión administrativa, de un hospital del distrito de San Martín de Porres, obteniendo como resultado que nuestra hipótesis alternativa general cumple; ya que los datos obtenidos en el campo nos permiten corroborar que existe relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral.

Finalmente, se emiten conclusiones y sugerencias que permitan promover el desarrollo y la mejora de los trabajadores en el hospital.

*Palabras claves: Comunicación Organizacional, Satisfacción Laboral y Desarrollo Personal.*

## ABSTRACT

This research paper entitled Organizational Communication and Job Satisfaction in the administrative staff of a hospital district of San Martin de Porres, 2016 "it aims to determine how organizational communication with job satisfaction relates.

This research presents a non-experimental study design; in relation to the research methodology is descriptive, correlational and basic type, where the variable "Organizational Communication" is related to the variable "Job Satisfaction" also their approach is quantitative.

It has been considered as a general hypothesis that organizational communication is related to job satisfaction in the administrative staff of a hospital district of San Martin de Porres, 2016.

Also, as data collection instrument was used a survey of 196 workers engaged in the administration of a hospital district of San Martin de Porres, resulting in our general alternative hypothesis met; since the data obtained in the field allow us to confirm that there is relationship between organizational communication and job satisfaction.

Finally, conclusions and suggestions to promote the development and improvement of workers at the hospital are issued.

*Keywords: Organizational Communication, Job Satisfaction and Personal Development.*