



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Estilos de Comunicación y Satisfacción Laboral en Docentes
de una Universidad Privada - Chimbote, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Gomez Calle, Marjorie Lisseth (orcid.org/0000-0002-6782-0199)

ASESORES:

Mg. Quispilay Joyos, Gloria Elvira (orcid.org/0000-0002-6453-893X)

Mg. Vera la Torre, José Luis (orcid.org/00000-0003-2864-0926)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi madre, porque con su amor y su apoyo he podido realizarme como persona.

Agradecimiento

A mis docentes, por su paciencia y su apoyo incondicional para poder desarrollar con éxito mi tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estilos de Comunicación y Satisfacción Laboral en Docentes de una Universidad Privada - Chimbote, 2023", cuyo autor es GOMEZ CALLE MARJORIE LISSETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA DNI: 09634909 ORCID: 0000-0002-6453-893X	Firmado electrónicamente por: GEQUISPILAYQ el 05-08-2023 00:49:30

Código documento Trilce: TRI - 0641774

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GOMEZ CALLE MARJORIE LISSETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estilos de Comunicación y Satisfacción Laboral en Docentes de una Universidad Privada - Chimbote,2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
GOMEZ CALLE MARJORIE LISSETH DNI: 70554711 ORCID: 0000-0002-6782-0199	Firmado electrónicamente por: MGOMEZCA98 el 09- 08-2023 20:10:31

Código documento Trilce: INV - 1250641

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estilos de Comunicación	19
Tabla 2: Satisfacción Laboral	19
Tabla 3: Confiabilidad	20
Índice 4: Cuestionario de Estilos de Comunicación	20
Tabla 5: Cuestionario de Satisfacción Laboral	20
Tabla 6: Niveles de Estilos de Comunicación	23
Tabla 7: Niveles de Comunicación descendente	24
Tabla 8: Niveles de Comunicación ascendente	24
Tabla 9: Niveles de Comunicación horizontal	25
Tabla 10: Niveles de Satisfacción Laboral	25
Tabla 11: Niveles de Factores higiénicos	26
Tabla 12: Niveles de Factores motivadores	27
Tabla 13: Prueba de Normalidad	28
Tabla 14: Relación de Estilos de Comunicación - Satisfacción Laboral	29
Tabla 15: Relación entre Comunicación descendente - Satisfacción Laboral	30
Tabla 16: Relación de Comunicación ascendente -Satisfacción Laboral	31
Tabla 17: Relación de Comunicación horizontal – Satisfacción Laboral	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de diseño correlacional

14

Resumen

El propósito de este estudio es determinar la relación entre los estilos de comunicación y la satisfacción laboral en docentes de una universidad privada de Chimbote, 2023. La metodología ha sido desarrollada con un enfoque cuantitativo, de tipo básica con corte transversal. En la misma línea su diseño es a nivel descriptivo y correlacional no experimental. Además, en la recolección de datos se utilizó la encuesta, aplicándola a 200 docentes usando la escala de Likert adaptada a los instrumentos de ambas variables de Estilos de Comunicación y Satisfacción Laboral siendo validados y teniendo una confiabilidad de 0,86. Entre los principales resultados se encuentra que mientras haya buenos métodos de comunicación habrá docentes satisfechos, en donde haya reconocimiento por parte de los jefes a los colaboradores los docentes mejorarán su productividad, además resaltan que el trabajo en equipo es muy importante para ellos. Por lo tanto, los resultados descriptivos tenemos a un el 45,5% de docentes consideran que usan los estilos de comunicación en alto nivel y un 50% presenta nivel alto en los indicadores de satisfacción laboral. Por lo que el análisis inferencial se utilizó Kolmogórov-Smirnov, donde se determinó una normalidad significativa menor o igual a 0,00, por lo que se fundamenta que las dos variables tienen correlación de Spearman con un valor de 0.710 siendo una correlación positiva alta.

Palabras clave: *Estilos de comunicación, satisfacción laboral, docentes*

Abstract

The purpose of this study is to determine the relationship between communication styles and job satisfaction in teachers from a private university in Chimbote, 2023. The methodology has been developed with a quantitative approach, of a basic type with a cross-section. Along the same lines, its design is descriptive and correlational, not experimental. In addition, the survey was used in data collection, applying it to 200 teachers using the Likert scale adapted to the instruments of both variables of Communication Styles and Job Satisfaction, being validated and having a reliability of 0.86. Among the main results is that as long as there are good communication methods there will be satisfied teachers, where there is recognition by the bosses to the collaborators, the teachers will improve their productivity, they also highlight that teamwork is very important for them. Therefore, the descriptive results show that 45.5% of teachers consider that they use communication styles at a high level and 50% have a high level of job satisfaction indicators. Therefore, the inferential analysis was used Kolmogórov-Smirnov, where a significant normality less than or equal to 0.00 was determined, for which it is based that the two variables have a Spearman correlation with a value of 0.710, being a high positive correlation.

Keywords: *Communication styles, job satisfaction, teachers*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente los problemas de comunicaciones se han hecho más visibles y es que existen múltiples factores que la relacionan con la insatisfacción laboral. Es por ello que para contrarrestar los desafíos que tenemos diariamente es importante integrar a la comunicación, desarrollar el compromiso, la identificación y lograr un clima saludable. Desde la perspectiva de Segredo, et al. (2017) indica que los Estilos de Comunicación (EC) se fundamentan en que se debe construir relaciones interpersonales saludables, en donde la alta dirección tenga el interés por los procesos de trabajo, además que se disminuya las presiones que hacen que la interacción entre compañeros no sea la mejor. Asimismo, que haya coordinaciones en todos los eventos que se realicen, que la información y orientaciones que se transmitan lleguen de manera oportuna y toda esta información se desplace por toda la organización en las diferentes áreas.

Con respecto a Satisfacción Laboral (SL) Chiang (2021) sustentó que la SL se compone de actitudes que cada persona tiene en su trabajo, porque cuando un colaborador está satisfecho de lo que hace, esto se transmite con acciones positivas, porque cuando una persona se encuentra insatisfecha tiene comportamientos negativos, esto se nota aún más. En este caso las variables EC y SL serán los aspectos a estudiar ya que en una universidad es muy importante que los EC sean los mejores para que la satisfacción por su trabajo se vea reflejado en los estudiantes y su alrededor.

En el ámbito internacional, en Chile se realizó la investigación para analizar la conexión que existe en las variables Apoyo Social, Burnout y Satisfacción Laboral (SL) ya que se observó que los profesores se encontraban muy afectados por el Síndrome de Burnout (SB) y además de ello el Apoyo Social y SL serían factores que amortiguarían las consecuencias nocivas del SB. En donde concluyó que el 55% de los docentes presentan niveles de SL entre alto y muy alto (Sánchez, 2022).

En el aspecto nacional, Cruz et al (2019) sustentó la importancia del servicio de calidad de una universidad estatal y la conexión con la SL, ya que los docentes a causa de la mala remuneración presentan síntomas de insatisfacción laboral, sin

embargo, los catedráticos de edad avanzada tienen una productividad efectiva y no la relacionan con su trabajo.

En el aspecto local, Rosas (2019) afirmó en su investigación que las personas se comunican y se relacionan según el trato que su alrededor le muestra ya sea aceptación o rechazo. Es por ello que recalcó que la comunicación es un pilar indispensable en el desarrollo de objetivos y metas.

La problemática a investigar en este estudio se sitúa en una universidad privada en Chimbote donde gran parte de docentes muestran la falta de identificación con la empresa, poca asistencia a los eventos académicos y actividades de integración que se realizan, es por ello que esta investigación busca que la satisfacción laboral del docente sea óptima y que se mejore los EC para promover las buenas relaciones interpersonales. La era digital ha hecho que los docentes puedan tener un trabajo semipresencial o remoto dedicándose solo a cubrir los espacios académicos y dejando de lado los espacios de integración. La relevancia de este estudio se centra en buscar oportunidades de mejora en el área de docentes, lograr el compromiso no solo de los docentes sino de la parte directiva y así se involucren por darle una mejor experiencia a cada docente desde la posición en que se encuentran.

Este estudio tiene importancia ya que los docentes son una pieza fundamental dentro la organización y la satisfacción que ellos transmitan ayudará a una mejor productividad, lograr resultados eficientes y recomendar a otros como un buen lugar para trabajar. Con respecto al área de centro de atención al docente, esta debe de realizar constante seguimiento a las actividades planteadas por la universidad, escuchar las sugerencias que los docentes propongan y acciones que ayuden a todos a mejorar la comunicación y satisfacción del docente universitario. Es por ello que las encuestas servirán para poder lograr los objetivos de esta investigación. Por lo expuesto se quiere lograr que los docentes tengan una satisfacción laboral que se transmita en su participación y compromiso por los objetivos de la empresa. Así mismo, si no se aplica este estudio traerá consigo las consecuencias de una comunicación deficiente, docentes desinformados e insatisfechos.

Por lo expuesto la presente investigación pretende analizar si existe relación entre ambas variables Estilos de Comunicación (EC) y la Satisfacción laboral (SL) planteando como problema general ¿Qué relación existe entre EC y SL en Docentes de una universidad privada - Chimbote?; y específicos a estudiar son ¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la SL en los Docentes de una universidad privada - Chimbote?; ¿Qué relación existe la comunicación descendente y SL en docentes de una universidad privada - Chimbote? ¿Qué relación existe a través de la comunicación horizontal la SL en docentes de una universidad privada - Chimbote?

En la justificación esta investigación contiene en parte teórica, se fundamenta en las teorías de las relaciones humanas de Reyes (2009) para la variable de EC en donde se plantea todo el diseño con sus respectivas direcciones, y la teoría que ha sido la referencia en la variable SL planteada por Herzberg (1959), que nos hablará de los factores higiénicos y motivadores es por ello que se toman estos conceptos como base para las variables, como justificación metodológica se ha utilizado un procedimiento ordenado, utilizando técnicas de investigación cuantitativas que ayudarán a procesar los datos y orientarlo al análisis y en la parte práctica la investigación permitirá obtener información relevante ya que los estudios serán de utilidad para la universidad privada en Chimbote, demás universidades del país y por consiguiente para todo el personal de esta empresa educativa.

De tal manera que el objetivo general: determinar la relación que existe entre la EC y SL en Docentes de una universidad privada-Chimbote y objetivos específicos: determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y SL en los docentes de una universidad privada-Chimbote; determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y SL en docentes de una universidad privada-Chimbote; determinar qué relación existe entre la comunicación horizontal y SL en docentes de una universidad privada-Chimbote.

De la misma forma se formuló la hipótesis: Existe relación entre la EC y la SL en docentes de una Universidad Privada-Chimbote. Y las específicas: Existe relación entre la comunicación ascendente y la SL en los docentes de una Universidad Privada-Chimbote; existe relación entre la comunicación descendente

y la SL en docentes de una universidad privada-Chimbote; existe relación entre la comunicación horizontal y SL en docentes de una universidad privada-Chimbote.

El primer capítulo describe y examina las principales teorías de cada una de las variables de estudio, diversas investigaciones que se han realizado en todo el mundo y a nivel nacional, la descripción de la problemática, así como el método del problema y objetivo del estudio. En el segundo capítulo describe el proceso de diseño, muestras para la selección de participantes, metodología y análisis estadístico. En el capítulo tercero se mostró a los resultados con datos estadísticos obtenidos de los cuestionarios de ambas variables que responden a problemas y objetivos del estudio. En el cuarto capítulo se discuten y explican los resultados basados en principios teóricos y empíricos. Finalmente, incluye conclusiones, recomendaciones y un manual de referencia para el desarrollo de la base teórica.

II. MARCO TEÓRICO

Este estudio tiene antecedentes internacionales y nacionales que se basan en teorías, enfoques conceptuales que ayudarán a sustentar las variables elegidas de investigación.

En el aspecto internacional, Tomás ét al. (2019) en su artículo original definieron como es la satisfacción de un docente dominicano, teniendo como objetivo estudiar las perspectivas y efectos que puede traer la Satisfacción Laboral (SL). Se estudió a 978 docentes teniendo como metodología descriptiva con un diseño comparativo con enfoque cuantitativo para ello se utilizó los cuestionarios y estos estarán basados en información del trabajo que realizan a diario por lo que su referencia son las medidas de la escala de Likert. Este estudio concluye que se puede implementar mecanismos para elevar la SL en los docentes dominicanos y que de esta manera ayudar a que el docente tenga el mejor desarrollo en su profesión ya que el efecto positivo impactará en las futuras generaciones.

En España, Lesmes ét al. (2020) refieren en su artículo original a un estilo de comunicación asertiva (CA) para vincularla con una propuesta de competitividad empresarial, teniendo como objetivo describir el contexto de comunicación asertiva desde un panorama de estrategia empresarial. El estudio se realizó a gerentes de las empresas siendo su metodología hermenéutica con un diseño descriptivo, aquí se emplearon entrevistas y la realización de un documental biográfico, para que se describa como el estilo comunicacional asertivo ha impactado en las empresas. En este artículo nos señala cómo los gerentes son los estrategas en el mercado empresarial, quienes con sus habilidades lingüísticas y estilos comunicacionales han logrado que sea influyente en el mercado actual.

Asimismo, en México, Castañeda ét al. (2022) sustentaron en su artículo original como es la Satisfacción Laboral (SL) del docente siendo su objetivo describir y medir la SL y su relación con el Síndrome Burnout (SB). Se realizó el estudio a 61 docentes de educación superior siendo su metodología correlacional, transversal y no experimental con un diseño análisis estadístico descriptivo e inferencial, se ejecutó cuestionarios con referencia de la escala de Maslach Burnout-Inventory. Finalizaron esta investigación con que no existe una relación importante entre la SL y SB, pero recalcaron que es importante valorar y buscar

mejores condiciones de trabajo saludables para que no afecten ni causen malestar en los docentes y esto no sea transmitido a los estudiantes.

En la misma línea, Verde (2021) en su artículo original manifestó sobre cómo es el contenido comunicacional en las bibliotecas universitarias y el mensaje que se da en los reglamentos siendo su objetivo detectar el lenguaje que utilizan los reglamentos si son estilos restrictivos o dominantes. En su metodología abarcó un análisis documental con diseño descriptivo ya que comprende una indagación del tipo de contenido. Para ello se estudió a 19 bibliotecas web en donde se aplicó la técnica de observación experiencial en donde se enumeró las principales acciones de mayor a menor del servicio de biblioteca. Concluyendo que existe falta de actualización de los estilos de comunicación en las bibliotecas, no solo es través de los escritos sino emplear recursos comunicacionales más visuales.

Al mismo tiempo Toledano, ét al. (2021), quienes publicaron un artículo original en España sobre las herramientas estratégicas que emplean las empresas en sus actividades de Comunicación Interna (CI). El objetivo fue conocer como los responsables de las áreas de CI se desenvuelven en el contexto empresarial. Se utilizó la metodología descriptiva y el diseño fue de carácter comparativo, en lo que se aplicó una encuesta de 37 preguntas aplicada por Nelli (2018), definiendo su muestra de 118 encargados del departamento de CI. Como conclusión obtuvieron que las áreas de CI frecuentemente tienen el respaldo de la alta gerencia, pero que también no invierten el tiempo necesario al área, sino que al contrario se dedican a revisar la parte táctica y técnica.

En el nivel nacional, se fundamenta con Trujillo ét al. (2020) en su artículo original trata acerca de Satisfacción Laboral y desempeño académico universitario, teniendo como propósito determinar el vínculo que existe entre la SL y el trabajo de los catedráticos de las distintas facultades de la Universidad Estatal Hermilio Valdizán en Huánuco. La metodología correlacional con diseño no experimental, teniendo como muestra 118 docentes de las facultades en donde les aplicó un cuestionario con los indicadores que se les recomendó Font Roja de SL en adaptación. El resultado estadístico indicó que no hay correlación de manera significativa entre SL y desempeño docente ya que identificaron que la mayoría de docentes está contenta con su profesión, pero señalan que existe exceso de trabajo

y enfatizan que si bien es cierto un incentivo ayudaría mejorar la satisfacción y motivación del colaborador.

En la misma línea, Limaymanta et al. (2021) en su artículo original detalla cuales son los componentes que se encuentran enlazados con la Satisfacción Laboral (SL) en los catedráticos, siendo su finalidad explicar los factores de SL que se encuentran en profesores de una universidad estatal y privada, su metodología correlacional y el diseño fue no experimental, siendo la parte estudiada 98 docentes, específicamente 58 profesores de universidad privada y 40 de la pública, y se aplicó la técnica de encuesta de manera presencial a la universidad estatal y mediante correo electrónico a la universidad privada, este instrumento tuvo como referencia las dimensiones de Minnesota. El resultado que se obtuvo es existe falta de reconocimiento por las autoridades hacia los docentes y consigo la falta de incentivos por buen desempeño.

Asimismo, en Madre de Dios, Quispe et al. (2020) publicaron su artículo original acerca de la SL y la correlación con el Compromiso Organizacional en los profesores de una universidad del estado siendo su finalidad evaluar la conexión que existe entre ambas variables. Utilizaron una metodología cuantitativa con diseño explicativo secuencial donde su muestra constó de 114 docentes realizándose estadísticas descriptivas. Los resultados obtenidos indicaron que los docentes satisfechos trabajan en 3.39 veces y esto significa que son los más identificados y comprometidos en comparación a los docentes insatisfechos, es por ello que se afirmó que encontró una relación relevante entre la SL y el CO ya que al descuidarse los factores higiénicos y motivacionales ocasionan que el docente logre insatisfacción en su centro de trabajo.

En Puno, Charry (2020) publicó su artículo original que trata sobre cómo es la administración de Comunicación Interna (CI) y el Clima Organizacional (CO) en el servicio estatal. La finalidad este estudio fue establecer que correlación existe entre el CI y el CL teniendo como metodología correlacional transversal con diseño no experimental, siendo su muestra 200 trabajadores. Sus instrumentos que utilizó fueron la encuesta de CI Y la de Clima laboral referenciándose en la escala de Likert. En conclusión, se tuvieron es que hay significativa relación entre las dos ideas y se sustentó que predomina la CI de forma ineficaz y que es de suma

importancia poder buscar las estrategias que ayuden a mejorar el CO a través de los estilos comunicacionales.

En relación a la variable de Estilos de comunicación (EC) se encuentra basada en la teoría de relaciones humanas que se desarrolló en 1930 por Elton Mayo, situación que surge a raíz de las protestas a las teorías clásicas existentes, esta teoría se basó en estudiar cuán importante son las relaciones interpersonales de los integrantes en una empresa, siendo su principal interés los trabajadores y a su vez los aspectos como rol, grupos, personalidad, moral, actitud (Reyes,2009). Esta teoría se enfoca en la parte humanística siendo sus principales ejes la autorrealización, bienestar y desarrollo. Caracterizándose por la apertura al liderazgo democrático y por la constante participación de los grupos de trabajo. Hay que mencionar además las particularidades de esta práctica tales como; importancia en el factor humano, apertura y confianza, relevancia en la dinámica grupal e individual.

Habría que decir también acerca de la teoría de los sistemas, que en conceptos se destaca por enfatizar como una agrupación de personas se conectan para llegar unidos a una finalidad común es decir la empresa como sistema para el desarrollo de objetivos y metas, siendo el proceso, interacción y objetivo indicadores relevantes en su teoría (Reyes, 2009). Por otra parte, esta práctica se conceptualiza en que las empresas están determinadas como un sistema y que a su vez están formados por partes pequeñas denominadas subsistemas que están demasiado interrelacionadas porque si pasará algo con algún subsistema (área o departamento) afectará a todo el sistema (empresa). Es decir que esta teoría fundamenta que cualquier cosa que le pase a alguna de las partes del sistema se verá afectada toda la organización (Schreiner, 2004).

Es necesario recalcar también la teoría de sociología de la educación desarrollada por Durkheim que se fundamenta como una disciplina orientada a la realidad social y la forma que incidimos en ella, teniendo como base la corriente de la filosofía de la educación. Lo que pretende esta teoría es que las personas aprendamos a vivir en sociedad resaltando de cada miembro sus ideas, creencias, valores que ayuden a fortalecer y que de esta manera promover una democracia cognitiva con ética ciudadana En esta teoría Emile Durkheim articula lo que es

individuo y sociedad y recalcó que es la sociedad quien precede a la persona e indica las pautas en la que debe de ajustarse (Sibaña ét al. 2017).

Los Estilos de Comunicación (EC) hacen tomar consciencia debido a que cada persona es causante de las combinaciones entre asertivo, pasivo y agresivo ya que esto influirá en aspecto laboral porque la información que llegan a todas las áreas debe de ser eficiente y oportuna, para esto se ha considerado que cada departamento tenga su propio EC, porque permitirá agilizar la comprensión de los mensajes y que estos sean recibidos e interpretados de mejor manera posible (Gil, 2020).

Los EC en cada persona se fundamentan en estilo particular de comunicarse con los suyos en el cual está relacionada con su entorno, en carreras como pedagogía es muy importante ya que deben de adecuarse a los diferentes estilos de personalidad de los estudiantes lo cual ayudará a que la experiencia en aula sea mucho más fructífera (Leyva, 2008).

Según Destrezas Comerciales S.A indicó que existen 4 estilos de comunicación:

- Pasiva, por lo general en este tipo de comunicación la persona presenta una baja autoestima, inseguridad, temor o miedo que hace que no pueda expresar de forma abierta y concisa el mensaje.
- Agresiva, su forma comunicativa daña al receptor ya que expresa el mensaje de forma abierta y directa afectando de una u otra manera a la persona.
- Asertiva, aquí la persona puede expresar sus ideas de forma directa y abierta cuidando no afectar a nadie, este estilo comunicativo ayuda a construir a la búsqueda de la solución de conflictos.
- Agresiva- pasiva, la forma de comunicarse es evitando una confrontación (pasiva) pero trata de conseguir su objetivo por medio de la manipulación (agresiva).

Camargo ét al. (2007) desde su perspectiva afirman que la comunicación es un fenómeno en la que se encuentran los niveles de percepción, por otro lado, cuando hablamos de estilos de comunicación nos referimos a una forma estratégica de envío de mensajes que se dan en los integrantes de la empresa y en sus públicos externos.

Katz et al. (1990) sustentan que los estilos de comunicación deben de estar diseñada de la siguiente manera:

- Comunicación descendente, en este tipo de lenguaje se manifiesta por los mensajes que se envían desde los jefes y cargos de gerencia administrativa a los colaboradores de menor rango. Según Kreep (1990) menciona las siguientes características: brindar información a los empleados, comunicar objetivos y evaluación de desempeño e informar sobre las modificaciones de las normativas o reglamentos de la empresa.
- Comunicación ascendente, en este caso los mensajes lo brindan el personal con menor a rango a los jefes. Con esta información nos permite conocer datos clima en el interior de la institución. Presenta las siguientes características brindar feedback a las altas gerencias, compartir información de relevancia a sus jefes y permite conocer la percepción del colaborador hacia la empresa (Kreep, 1990).
- Comunicación diagonal, este tipo de comunicación enfatiza cuando hay un cruce comunicación entre jefes y colaboradores es aquí donde pasa por diferentes canales de mando.
- Comunicación informal, aquí es cuando se establecen relaciones sociales la comunicación es más práctica y amigable y le permiten poder desarrollarse en su rol y al grupo en el que pertenecen.

De esta misma forma Montoya (2014) indica que los EC no es más que los procesos comunicativos en una empresa, es decir la ruta en cómo llega el mensaje y se transmite, es decir que la comunicación hacia arriba, abajo y lateral tendrían un lugar bien marcado en las organizaciones.

La comunicación en los diferentes estilos ya sea hacia arriba, abajo, lateral dará lugar a que los colaboradores estén constantemente comunicados, ya sea con la información necesaria para desarrollar con eficacia su trabajo, siempre realizando la búsqueda que los flujos comunicativos no sean delimitados.

Además, nos explica los estilos de comunicación que se usan en una organización y el lenguaje cotidiano que se usa lo describe en 3 tipos:

- Comunicación descendente: Es una comunicación con estilo autoritario, por lo general se considera una forma de comunicarse natural en el momento de

transmitir información, las características principales son: informar y coordinar con los que forman parte de la institución.

- Comunicación ascendente: Es un tipo de comunicación donde está referida a lo que el individuo dice sobre sí mismo y la de los demás, por lo general suele ser un estilo poco valorado. Cuando se ve presencia de este estilo es un claro indicador de la buena gestión humana ya que consideran a sus empleados y las ven como personal capaz de aportar nuevas ideas a la organización.
- Comunicación horizontal: Es una comunicación de la misma línea jerárquica, se caracteriza por brindar apoyo a sus compañeros, permite que las coordines entre ellos sea la mejor y da autonomía a los colaboradores para que asuman responsabilidades.

En cuanto a la variable de SL, esta investigación tendrá como base las teorías de las jerarquías de Maslow (1943), la cual la define en 5 dimensiones y son:

- Fisiológicas, necesidades que están relacionados con el método de supervivencia.
- Seguridad, buscar un grado de estabilidad en el trabajo y la vida, esta necesidad surge ya que nos protegemos de las amenazas y riesgos.
- Sociales, surge con la necesidad de la búsqueda de amistad, afecto, relación entre miembros (amigos, familiares)
- Estima, necesidad de ser reconocidos ya sea por un logro, autonomía y confianza a los demás y en la parte externa, reputación y prestigio.
- Autorrealización, necesidad de experimentar crecimiento en todo el potencial que tiene cada persona.

Es importante mencionar también la Teoría de las expectativas de Vroom, se enfoca en cómo el comportamiento de la persona se ve reflejado cuando se desea alcanzar un objetivo. Por lo que esta teoría indica que las variables situacionales como las de personalidad generan SL. Asimismo, esta teoría indica que hay una estrecha relación entre esfuerzo y resultado, recompensa y resultado y la satisfacción de los objetivos personales.

Hay que mencionar además a las teorías de Herzbert (1959) que se fundamenta en el trabajo para sí mismo como fuente motivacional para lograr la satisfacción. Esta teoría cuenta con dos factores muy importantes: los higiénicos y

los motivadores. En el caso de los aspectos motivacionales su principal característica es que es intrínseco y dentro de este punto se considera dimensiones como grado de responsabilidad, involucramiento en actividades y crecimiento profesional. Cuando hablamos de los factores de higiene no nos referimos a que son extrínsecos donde si estos factores son óptimos evitan la insatisfacción laboral. Se detalla que si los si estos factores se ausentan o no le dan importancia necesaria causan insatisfacción.

Locke (1968) se refirió a la insatisfacción laboral como un estado no placentero que se enfoca en un bloqueo de la poca valoración del trabajo. Además, se define a la SL como la actitud que tiene el colaborador en el trabajo influenciado por sus comportamientos que pueden ser positivos o negativos (Palma, 2005).

En la misma línea Robbins (2000) define la satisfacción en centro laboral como la actitud que cada colaborador muestra a la hora de realizar sus labores. Es decir que este aspecto es tan visible que se ve reflejado en su productividad máxima, optimismo, identificación laboral. En cuanto a Mottaz (1998) refiere a esta variable como una reacción afectiva de una evaluación de la situación laboral.

Es por ello que los directivos de la organización deberían de facilitar estrategias y espacios en donde los colaboradores se sientan motivados y sobre todo satisfechos y más un porqué de esta manera se contribuye a un incremento de la eficiencia y la productividad organizacional. (Ismail, 2019).

III. METODOLOGÍA

En el aspecto metodológico se refiere a ser una de las etapas en la que se realiza la división del trabajo, en esta parte el investigador o investigadores se juntan para concretar las técnicas y métodos que utilizarán durante la investigación, siendo de esta forma la metodología que escoja determina como el indagador recolecta, analiza y ordena los datos obtenidos (Coelho, 2019). Esta herramienta permite al investigador analizar, valorar de una forma crítica los métodos para realizar los instrumentos en relación con sus variables.

3.1 Tipo y diseño de la investigación

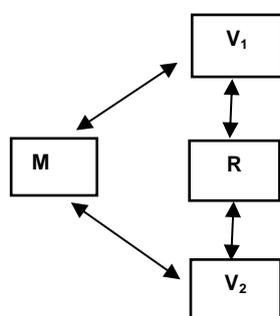
3.1.1 Tipo de investigación: Esta indagación se centra en un tipo de estudio básica con un alcance correlacional, ya que fundamenta que si bien no se resolverá una problemática de manera inmediata esta investigación servirá como base teórica para la resolución del problema. Y en alcance correlacional el propósito es conocer que conexión existe entre la primera y la segunda variable para medir la relación que existen en ambas, siendo su nivel descriptivo. (Arias, 2021).

3.1.2 Diseño no experimental con corte transversal: tiene como procedimiento estudiar a los sujetos en su contexto natural sin realizar ningún tipo de alteración ni manipulación de los datos recopilados. (Arias, 2021) y con respecto al corte transversal, es que en este tipo de investigación pueden tener alcances descriptivos, exploratorios y correlacionales. La característica principal es que en estos estudios se hacen en una sola instancia por ello no existe seguimiento, teniendo como método de investigación hipotético – deductivo ya que intenta brindar solución a los distintos problemas que se plantea la ciencia a través de la postulación de hipótesis (Manterola, 2019).

Asimismo, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que por muchas décadas han predominado los aspectos observables y la cuantificación de fenómenos que con las evaluaciones estadísticas sirven para el estudio de datos (Polanía,2020). Es por ello que mediante esta investigación el propósito será recolectar datos numéricos para el procesamiento de información.

Figura 1

Esquema de diseño correlacional



Donde:

M: Docentes de una universidad privada

V1: Estilos de comunicación

V2: Satisfacción Laboral

R: Relación entre las variables

Nota. Hernández, 2018. Diseño Correlacional adaptado por Marjorie Gómez (2023)

El diseño presentado ayudará a identificar cuan relacionadas se encuentran las variables y encontrar los puntos de mejora que se harán en la empresa, mejorando los estilos de comunicación para poder obtener buenos resultados en la satisfacción laboral.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Estilos de Comunicación (EC)

Definición conceptual

Se fundamentan en como cada persona tiene un estilo particular de comunicarse con los suyos, y esto tiene mucha relación en el entorno en donde se encuentra y la cultura con la que se va formando. De igual manera se sustenta que cuando se habla de EC son las formas en que las que el ser humano realiza intercambios de ideas, informaciones, pensamientos, emociones ya sea forma positiva o negativa de tal manera que ayudarán a facilitar desarrollo comunicacional de cada persona (Barnes, 1982).

En la misma línea, Segredo, ét al. (2017) define a los EC se deben construir relaciones interpersonales saludables, en donde la alta dirección tenga el interés por los procesos de trabajo, además que se disminuya las presiones y tensiones que hacen que las relaciones entre compañeros no sea la mejor. Asimismo, Camargo ét al (2007) desde su perspectiva afirman que la comunicación es un fenómeno en la que se encuentran los niveles de percepción, por otro lado, cuando hablamos de estilos de comunicación nos referimos a una forma estratégica de

envío de mensajes que se dan en los miembros de la empresa y en sus públicos externos.

Definición operacional

Las dimensiones a considerar fueron las siguientes: Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal (Montoya, 2014).

Indicadores

Los indicadores son: comunicación de jefaturas a empleados, comunicación de empleados a jefaturas, comunicación del mismo rango jerárquico. (Montoya, 2014).

Escala de medición

Esta investigación tiene como escala ordinal ya que se asignará un puntaje a los indicadores y se verá si tiene una o más características similares para ordenarse de mayor a menor puntaje (Espinoza, 2019).

3.2.2. Variable 2: Satisfacción laboral (SL)

Definición conceptual

SL es un estado emocional placentero o positivo que nace de la percepción de forma subjetiva de todas las experiencias laborales de la persona. Aquí nos indica que las circunstancias y características del propio trabajo condicionará la respuesta afectiva de cada colaborador (Locke, 1976). En esa misma línea, en cuanto a Mottaz (1998) refiere a esta variable como una reacción afectiva de una evaluación de la situación laboral. Además, se define a la SL como la actitud que tiene el colaborador en el trabajo influenciado por sus comportamientos que pueden ser positivos o negativos (Palma, 2005). La SL se encuentra vinculada en la conexión de actividades, tareas que realiza en área de trabajo, es decir que un colaborador que tenga una SL, ejecutará todas sus actividades con la mejor actitud y con ello un buen desempeño además de transmitir a sus compañeros. (Robbins, 2017).

Definición operacional

Las dimensiones que se centran en este estudio son: factores higiénicos y factores motivadores. (Herzberg, 1959).

Indicadores

Para los factores de higiene se tiene en cuenta los siguientes indicadores; remuneraciones, condiciones de trabajo, beneficios laborales y supervisión. Para

los factores motivadores tenemos, desarrollo, puesto de trabajo, relaciones humanas y comunicación. (Herzberg, 1959).

Escala de medición

Esta investigación tiene como escala ordinal ya que se asignará un puntaje a los indicadores y se verá si tiene una o más características similares para ordenarse de mayor a menor puntaje (Espinoza, 2019).

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Esto describe al conjunto de elementos existentes de la unidad de análisis perteneciente a una categoría especial de estudio (Condori, 2020), en la misma línea Arias (2016) se refiere a la población como un conjunto definido, accesible y limitado además de ello indicó que es conveniente que la población se determine desde los objetivos de estudio. Por lo que la población se establece con 200 docentes de una universidad privada en Chimbote teniendo como características que son profesores con un estándar socioeconómico nivel medio.

Criterio de inclusión

Se refiere a todas las particularidades que tiene el objeto de investigación tales como edad, sexo, grado, nivel económico, es importante precisar que cuando se trata de personas se debe de solicitar una carta de consentimiento si el caso lo requiera (Arias, 2016). En el caso de esta investigación los docentes de la universidad privada en Chimbote no tienen objeción con formar parte este trabajo y con el llenado de las encuestas.

Criterio de exclusión

En este aspecto se refiere a las particularidades que tienen los integrantes que puedan alterar los resultados, es por ello se destaca que las características no corresponden a lo contrario de los criterios de inclusión (Arias, 2016). Como criterio de exclusión a todos los colaboradores que se encuentre laborando menos de 6 meses en la institución.

Muestra

Se refiere que del subconjunto de la población en donde se recolecta los datos y significa la parte más representativa de la investigación Por lo que para esta investigación se elige la muestra por conveniencia (Condori, 2020). Son 200 docentes de una universidad privada en Chimbote.

Muestreo

Para esta investigación se aplicó el muestreo censal puesto que se tomará toda la población establecida. Según Hernández (2018) explica sobre este tipo de muestreo es que trabaja con el total de la unidad de análisis. Por lo tanto, en este estudio no se empleará fórmula ya que no tiene tipo de muestreo probabilístico ni no probabilístico. Para ello se realizará las encuestas a cada variable a 200 docentes de una universidad privada. En dicho muestreo se aplicará la técnica de datos procesados en SPSS VS27 que ayudará a cubrir todas las necesidades de cálculo estadístico.

Unidad de análisis

Por lo que en esta ocasión se estará seleccionando a 200 docentes de una universidad privada que serán el objeto de investigación para poder realizar el análisis informativo en base a obtención de respuestas.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación empleará la técnica del cuestionario, un instrumento de recolección de información muy utilizado en las investigaciones científicas, en donde no hay respuestas correctas o incorrectas ya que todas las respuestas nos conllevan a un resultado diferente (Arias, 2020).

En la variable EC se considera la técnica de la encuesta, en donde se aplicó el cuestionario elaborado por D'Armas en 2020, basándose en el modelo Montoya, en donde nos detalla los 3 estilos de comunicación y está compuesta de 15 preguntas para la variable de EC, lo cual permitirá evaluar qué tipo de comunicación que utilizan frecuentemente los docentes y describirá cómo se encuentra la comunicación dentro de la organización. Las dimensiones consideradas fueron comunicación ascendente, descendente y horizontal.

El diseño del instrumento de Satisfacción Laboral, elaborado por Cardoza en 2019, basándose en las teoría de Herzberg, se empleará el cuestionario con escala Likert el que permitirá determinar la valoración de los docentes con respecto a las dimensiones los factores higiénicos y motivadores que donde 1 representa que es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo, además se consideró 25 preguntas basados en los indicadores; supervisión, condiciones de trabajo, beneficios laborales y remuneraciones. Para los factores motivadores tenemos,

desarrollo, puesto de trabajo, relaciones humanas y comunicación (Herzberg, 1959).

Instrumentos

Son herramientas que facilitan el registro de datos de los estudios que están sujetos a observación, informe estadístico que están relacionados directamente con los objetivos de la investigación (De la Lama, 2021).

En este estudio se empleó como instrumento, el cuestionario que es el método de recolección de datos usado frecuentemente en las investigaciones científicas. Consiste en un grupo de preguntas, con escalas, numeración o una serie de posibles respuestas que los encuestados deben de responder. (Arias,2020). En el caso de las variables EC y SL será de diseño politómico considerando la escala de Likert en donde 1 significa Muy insatisfecho, 2 es Insatisfecho, 3 es Ni insatisfecho, ni satisfecho, 4 es Satisfecho y 5 representa Muy Satisfecho.

Validez

Nos referimos al rango en el que un instrumento mide la variable que va a estudiar. Cuando nos referimos a validez podemos encontrar diferentes tipos de evidencia con relación al contenido, al criterio y evidencia en relación al constructo. (Hernandez, 2005).

De esta manera se afirma que los instrumentos de la presente de este estudio tienen la validez correspondiente tanto como para Estilos de Comunicación (EC) que su instrumento se recabará de Montoya (2014) que es un cuestionario de 15 preguntas correspondientes a 3 dimensiones de EC por lo que 3 especialistas indicaron que existe claridad, relevancia y pertinencia por lo que es aplicable. En la misma línea la variable Satisfacción Laboral (SL) se obtuvo el instrumento basándose en lo que mostrará Cardoza (2017) teniendo 2 dimensiones de SL por lo que de la misma manera fue validado por los especialistas que indicaron que hay relevancia, pertinencia y claridad siendo de esta manera aplicable. En los dos cuestionarios las respuestas son politómicas, están adaptadas a la escala de Likert con 5 respuestas.

Tabla 1*Estilos de Comunicación*

Juicio de expertos

Jueces	Grado académico	Viabilidad
Pulido Joo, Luis Alexander	Magister	Aplicable
Cardoza Sernaqué, Manuel	Magister	Aplicable
González Rueda, Nestor Daniel	Doctor	Aplicable

Nota. Elaboración propia

Tabla 2*Satisfacción Laboral*

Juicio de expertos

Jueces	Grado académico	Viabilidad
Pulido Joo, Luis Alexander	Magister	Aplicable
Cardoza Sernaqué, Manuel	Magister	Aplicable
González Rueda, Nestor Daniel	Doctor	Aplicable

Nota. Elaboración propia

Confiabilidad:

Se define al rango en que la aplicación es dada a las mismas personas u objetos y producen los mismos resultados. Para ello el Alfa Cronbach fue el método que se utiliza para estimar la fiabilidad de un instrumento en la que las respuestas tienen ítems de dos a más valores. (Rodríguez,2020).

Por lo que los instrumentos de esta investigación tuvieron su fiabilidad respectiva, el formulario de la variable Estilos de Comunicación dio una fiabilidad en 0.86, donde se aplicó a la muestra piloto de 15 personas, donde se utilizará el Alfa Cronbach, de la misma manera con la variable Satisfacción Laboral se aplicará a 15 docentes tuvo una fiabilidad de 0.88, en donde se demostrará que son confiables y tienen buena credibilidad utilizando valores politómicos en Escala de Likert. Cronbach (1951).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Tabla 3*Confiabilidad*

Rango	Confiabilidad
<0.53	Nulo
0.54 – 0.59	Bajo
0.60 -0.65	Confiable
0.66 -0.71	Muy confiable
0.72 -0.99	Excelente
1>	Perfecto

Nota. Cronbach (1951)

Tabla 4*Cuestionario de Estilos de Comunicación*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Cantidad de preguntas
0,84	15

Nota. Elaboración propia en programa SPSS VS27

Tabla 5*Cuestionario de Satisfacción Laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Cantidad de preguntas
0,88	25

Nota. Elaboración propia en programa SPSS VS27

La técnica aplicada en esta investigación fue el cuestionario, ya que como lo indicó (Arias, 2020) es un método de recolección de datos usado frecuentemente en las investigaciones científicas. Consiste en un grupo de preguntas, con escalas, numeración o una serie de posibles respuestas que los encuestados deben de responder a través de una escala de Likert. Por lo que se utilizó 15 preguntas para la variable EC y 25 preguntas para la de SL en donde se estructuró con preguntas coherentes, precisas que faciliten la recolección de datos para poder describir, analizar y proceder a tabular.

La escala de Likert está constituida con el número de afirmaciones que correspondan al objeto y ejecuta con una prueba piloto para poder obtener puntos en cada pregunta. (Arias, 2020). Por lo que este estudio se contó con un cuestionario en escala Likert con 15 preguntas referidas a 3 dimensiones: Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal. Para la variable de SL se empleó un cuestionario con escala Likert de 25 preguntas con 2 dimensiones: factores higiénicos y factores motivadores, ambos cuestionarios tienen respuestas politómicas.

Se aplicará Baremos tanto para las dos variables.

3.5 Procedimientos

Para este estudio se recopiló información de distintas páginas de investigación enfocada en los últimos 5 años, en el ámbito internacional y nacional, teniendo como brindarles soporte a los objetivos de este estudio, de igual manera es también definir los instrumentos correspondientes a las variables y poder aplicar. Por otro lado, se le entregó una solicitud a Directora Académica para la aplicación de los instrumentos para luego realizar las coordinaciones con los 15 docentes para la toma de la encuesta de manera presencial. Asimismo, toda la información recolectada se desarrolló en programa Excel y en el programa estadístico SPSS versión 27 en la obtención de resultados.

3.6 Método de análisis de datos

Este proceso permite que al obtener los datos se pueda realizar un proceso de revisión en donde faculta al investigador trabajar con toda la información para obtener resultados para concluir con el estudio. Con respecto a los resultados de los instrumentos empleados se efectuó este procesamiento de forma ordenada y descriptiva de las dos variables para Estilos de Comunicación y Satisfacción Laboral con ayuda del programa Excel.

Hay que mencionar que la información será ejecutada y tabulada en el programa SPSS Statistics vs 27 porque puede ejecutar el proceso descriptivo estadístico con un análisis de frecuencia que según se calcula con la prueba de Rho Serman, donde no es paramétrica, siendo de escala tipo ordinal para luego

categorizar y calcular las variables con sus dimensiones y será la estadística inferencial la que se utilice en este estudio.

3.7 Aspectos éticos

La ética es un aspecto muy importante en este estudio ya que debe de ser trabajada completamente en las fases investigativas desde la planificación y ejecución de todo el proyecto, basándose en su principal función como es definir y delimitar con precisión cuando nos encontramos ante una mala conducta poder corregir y evitar perjudicar los resultados finales de la investigación (Miranda, 2013).

Según la ley Universitaria 30220 para efectuar una investigación científica hay una lista de normas que regulan para que se utilicen las buenas prácticas y fundamentos éticos que garanticen la autonomía de los estudiantes, además de la responsabilidad y honestidad de los investigadores donde se verificará este estudio bajo el turnutin.

En esta misma línea se respetó la auditoria intelectual, en cuanto a las teorías, conceptos, estudios que fueron consideradas en esta investigación que estuvo sujeto a citar con las normas APA 7ma edición.

Asimismo, bajo el código de ética de investigación en la Universidad César Vallejo indica el artículo 7° que toda investigación que implique individuos se debe de tener el consentimiento y la confidencialidad del caso.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Este análisis permite presentar y evaluar las características principales mediante tablas, gráficos, figuras y cuadros. Es por ello que antes de realizar un análisis descriptivo es muy importante revisar los objetivos del estudio, así como también identificar las escalas de medición de las dos variables. La finalidad de los cuadros, tablas o gráficos es poder obtener una información detallada de los resultados. (Rendón, 2016)

Por consiguiente, de acuerdo a la aplicación de instrumentos de la muestra a 200 docentes, presento los siguientes resultados:

Tabla 6

Niveles de Estilos de Comunicación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	34	17	17	17
Medio	75	37,5	37,5	54,5
Alto	91	45,5	45,5	100
Total	200	100	100	

Nota. Adaptado del Software SPSS V27

En la tabla 6 presenta que el 45,5% de docentes con una frecuencia de 91 de toda la muestra obtuvieron un nivel alto del uso en comunicación descendente, ascendente y horizontal, en contraste con el 17% de una frecuencia de 34 docentes muestran un nivel bajo sobre el uso de los EC y el 37,5% de una frecuencia de 75 docentes presentan un nivel medio con respecto a los estilos de comunicación. Con lo que se interpreta que los EC se están usando en la mayoría de los docentes y tienen una buena percepción.

Tabla 7*Niveles de comunicación descendente*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bajo	42	21	21	21
Medio	64	32	32	53
Alto	94	47	47	100
Total	200	100	100	

Nota. Adaptado del Software SPSS V27

En la tabla 7 se muestra que el 47% de los docentes con una frecuencia de 94 docentes de toda la muestra tienen un nivel alto de comunicación efectiva descendente es decir que la comunicación que ejercen los jefes se basa en el liderazgo, motivación del personal, también se observa que el 21% de una frecuencia de 42 docentes de la muestra tienen un nivel bajo en este estilo de comunicación y por otro lado el 32% de una frecuencia de 64 docentes obtuvieron que en este estilo de comunicación tiene un nivel medio. Por lo que se finaliza que en este estilo de comunicación es predominante.

Tabla 8*Niveles de comunicación ascendente*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bajo	41	20,5	20,5	20,5
Medio	36	18,0	18	38,5
Alto	123	61,5	61,5	100
Total	200	100	100	

Nota. Adaptado del Software SPSS V27

En la tabla 8 se visualiza que 61.5% con una frecuencia de 123 docentes tienen un nivel alto en referencia al estilo de comunicación ascendente indicando que existe libertad de expresión, se maneja las relaciones interpersonales y existe retroalimentación, así mismo se observa que el 20.5% con una frecuencia 41 docentes indican que tienen un nivel bajo en este estilo de comunicación indicando que es poco probable que puedan mostrar los mensajes a sus superiores. Y también hay un grupo del 18% con una frecuencia de 36 docentes se muestra un nivel medio en referencia a este estilo de comunicación. En donde se concluye que la mayoría de docentes hace uso de este estilo de comunicación.

Tabla 9

Niveles de comunicación horizontal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	42	21	21	21
Medio	30	15	15	36
Alto	128	64	64	100
Total	200	100	100	

Nota. Adaptado del Software SPSS V27

En la tabla 9 observamos el 64% con una frecuencia de 128 docentes presentan un nivel alto en comunicación horizontal, es decir que la CH en la universidad es positiva, por otro lado, existe un 21% de una frecuencia de 42 docentes que tienen un nivel bajo, es decir que aún no tienen presente este estilo a la hora de comunicarse y el 15% de una frecuencia de 30 docentes obtuvieron un nivel medio en este estilo de comunicación. Por lo que se fundamenta que esta forma de comunicación es muy habitual en la universidad.

Tabla 10*Niveles de Satisfacción Laboral*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	12	12	12
Medio	76	38	38	50
Alto	100	50	50	100
Total	200	100	100	

Nota. Adaptado del Software SPSS V27

En la tabla 10 presenta al 50% con una frecuencia de 100 docentes tienen un nivel alto en satisfacción laboral, es decir que se encuentran con actitudes positivas para poder desarrollar correctamente su trabajo, así mismo el 12% de una frecuencia de 24 docentes muestran un nivel bajo, siendo las actitudes negativas predominantes en este nivel, además el 12% de una frecuencia de 76 docentes tienen un nivel medio de la satisfacción laboral. En conclusión, se puede decir que la mayor cantidad de docentes son más productivos, trabajan en equipo, son comprometidos.

Tabla 11*Niveles de factores higiénicos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	12	12	12
Medio	70	35	35	47
Alto	106	53	53	100
Total	200	100	100	

Nota. Adaptado del Software SPSS V27

En la tabla 11 se presenta al 53% de una frecuencia de 106 docentes que tienen un nivel alto en los factores higiénicos, tales como condiciones de trabajo, remuneraciones, beneficios laborales y supervisión, mientras que el 12% de una frecuencia de 24 docentes tienen un nivel bajo en este factor, por lo que se encuentran insatisfechos con estos indicadores. Sin embargo, el 35% de una frecuencia de 70 docentes obtuvieron un nivel medio en los indicadores de los factores higiénicos.

Tabla 12

Niveles de Factores Motivadores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	28	14	14	14
Medio	47	23.5	23.5	37.5
Alto	125	62.5	62.5	100
Total	200	100	100	

Nota. Adaptado del Software SPSS V27

En la tabla 12 presenta al 62.5% con una frecuencia de 125 docentes tienen un nivel alto con respecto a los factores motivadores, tales como desarrollo, puesto de trabajo, relaciones humanas y comunicación, mostrando su satisfacción en estos indicadores, mientras que el 14% de una frecuencia de 28 docentes muestran un nivel bajo es decir que se encuentran insatisfechos, así mismo el 23,5% con una frecuencia de 47 docentes presentan un nivel medio con respecto a los indicadores de los factores higiénicos. Se puede indicar que la mayoría de docentes están satisfechos con este factor.

Prueba de normalidad

Este proceso muestra que la prueba de normalidad su finalidad es trabajar con la muestra de los datos recopilados con la finalidad de ver con que prueba se pueda aplicar (Flores,2021). En este estudio empleará la prueba de normalidad a través del coeficiente Kolmogórov-Smirnov, siendo la muestra mayor a 50 docentes.

El análisis se sustenta con el nivel de significancia, por lo que este estudio se considera con nivel al 0.01, con el planteamiento de **Hi**: los datos no se asignan normalmente y **Ho**: los datos se asignan normalmente.

Tabla 13

Normalidad de datos

	Estadístico	GI	Sig
Estilos de Comunicación	0,288	200.0	,001
Satisfacción Laboral	0,315	200.0	,001

Nota. Adaptado del Software SPSS V27

Criterios de decisión:

Si $0.01 \geq p$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si $0.01 \leq p$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Se observa en la tabla 13 el nivel de significancia de ambas categorías es menor o igual a 0.01 y en concordancia con los criterios planteados, se establece aceptar a H_1 , presentando que los datos no se asignan normalmente, siendo su categoría de este estudio como no paramétrica.

Estadística inferencial

De acuerdo con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, los datos se trataron como no normales, por lo que se utilizará el método de Spearman utilizado en estudios no paramétricos.

Contraste de hipótesis general:

Hi: Existe relación entre los Estilos de Comunicación y la Satisfacción Laboral en docentes de una Universidad Privada-Chimbote.

Ho: No existe relación entre la Estilos de Comunicación y la Satisfacción Laboral en docentes de una Universidad Privada-Chimbote.

Tabla 14

Relación entre Estilos de Comunicación y la Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral
Estilos de Comunicación	Corre. De Spearman	,710
	Sig. (bilateral)	,001
	N	200.0

Nota. Adaptado del Software SPSS V27

Si $0.01 \geq p$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si $0.01 \geq p$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

La tabla 14 muestra que la significancia bilateral (p) obtuvo un resultado de 0,01, que es menor o igual al valor (0,01), por lo que se acepta la hipótesis general y se niega la hipótesis nula. Dado que se aceptó la hipótesis principal, se encontró que existe relación entre los estilos de comunicación y satisfacción laboral, con una correlación de 0,710. Por estas razones, hay una relación positiva alta, por lo que mientras los docentes utilicen métodos de comunicación, encontrarán satisfacción laboral.

Contraste de Hipótesis Específica 1

Hi: Existe relación entre la dimensión comunicación descendente – satisfacción laboral en docentes de una universidad privada en Chimbote.

Ho: No existe relación entre la dimensión comunicación descendente – satisfacción laboral en docentes de una universidad privada en Chimbote.

Tabla 15

Relación entre comunicación descendente – satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral
Estilos de Comunicación	Corre. De Spearman	,430
	Sig. (bilateral)	,001
N		200

Nota. Adaptado del Software SPSS V27

Criterios de decisión:

Si $0.01 \geq p$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si $0.01 \leq p$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

La tabla 15 muestra que la significancia bilateral (p) obtuvo un resultado de 0,01, que es menor o igual al valor (0,01), por lo que se acepta la hipótesis específica y se niega la hipótesis nula. Dado que se aceptó la hipótesis específica, se encontró que existe relación entre la comunicación descendente y satisfacción Laboral, con una correlación de 0,430. Por consiguiente, se afirma que hay correlación positiva moderada, ya que mientras los directivos tengan mejores relaciones comunicativas con sus colaboradores existirá un buen nivel de satisfacción en el trabajo.

Contraste de Hipótesis Específica 2

Hi: Existe relación entre la dimensión comunicación ascendente – satisfacción laboral en docentes de una universidad privada en Chimbote.

Ho: No existe relación entre la dimensión comunicación descendente – satisfacción laboral en docentes de una universidad privada en Chimbote.

Tabla 16

Relación entre comunicación ascendente – satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral
Estilos de Comunicación	Corre. De Spearman	,639
	Sig. (bilateral)	,001
N		200

Nota. Adaptado del Software SPSS V27

Criterios de decisión:

Si $0.01 \geq p$, se rechaza la Ho y se acepta la Hi

Si $0.01 \leq p$, se rechaza la Ho y se acepta la Hi

La tabla 16 muestra que la significancia bilateral (p) obtuvo un resultado de ,001 que es menor o igual al valor (0,001), por lo que se acepta la hipótesis específica y se niega la hipótesis nula. Dado que se aceptó la segunda hipótesis específica, se encontró que existe relación entre la comunicación ascendente y satisfacción Laboral, con una correlación de 0,639. De tal manera se afirma que hay correlación positiva moderada ya que mientras los colaboradores puedan comunicarse con libertad con sus directivos y mostrarles sus inquietudes, ideas, proyectos, habrá más satisfacción laboral.

Contraste de Hipótesis Específica 3

Hi: Existe relación entre la dimensión comunicación horizontal – satisfacción laboral en docentes de una universidad privada en Chimbote.

Ho: No existe relación entre la dimensión comunicación horizontal – satisfacción laboral en docentes de una universidad privada en Chimbote.

Tabla 17

Relación entre comunicación horizontal – satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral
	Corre. De Spearman	,639
Estilos de Comunicación	Sig. (bilateral)	,001
	N	200

Nota. Adaptado del Software SPSS V27

Si $0.01 \geq p$, se rechaza la Ho y se acepta la Hi

Si $0.01 \leq p$, se rechaza la Ho y se acepta la Hi

La tabla 17 muestra que la significancia bilateral (p) obtuvo un resultado de ,001, que es menor o igual al valor (0,00), por lo que se acepta la hipótesis específica y se niega la hipótesis nula. Dado que se aceptó la segunda hipótesis específica, se encontró que existe relación entre la comunicación ascendente y satisfacción Laboral, con una correlación de 0,626. Por lo expuesto se presenta que hay correlación positiva moderada, mientras haya una buena relación comunicativa entre los mismos compañeros, se respete las opiniones entre jefes y subordinados existirá una alta satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el análisis, el principal resultado fue la relación entre los temas Estilos de comunicación y Satisfacción laboral. Coeficiente Rho de Spearman para dos variables con coeficiente de correlación igual a 0,710. Para justificar la existencia de la correlación positiva alta, también se muestra que el valor significativo es 0,01. Este resultado también ha sido confirmado en el estudio de Limaymanta (2019), donde describen una correlación de 0,8 con un valor de p de 0,00, lo que confirma su precisión dando como resultado un nivel de correlación positiva alta.

En la misma línea, se puede justificar que los siguientes resultados están verificados por la teoría de las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo en 1930 que indica que los principales ejes de una persona son la autorrealización, bienestar y desarrollo. Caracterizándose por la apertura al liderazgo democrático y por la constante participación de los grupos de trabajo. Esta teoría se basa en que las personas se pueden desarrollar mucho mejor de acuerdo a los estilos de comunicación que se manejen dentro de una organización. Por otro lado, en la en las teorías de las jerarquías de Maslow en 1943 manifestó que el ser humano siempre está en la búsqueda de la autorrealización, necesidad de experimentar crecimiento en todo el potencial y de esta manera poder sentirse bien tanto personal como laboralmente.

Para reforzar las teorías ya mencionadas, podemos presentar la teoría de sistemas en donde (Reyes, 2009) se refiere a que como una agrupación de personas se conectan para lograr juntos un fin común es decir la institución como sistema para el desarrollo de metas y objetivos, siendo el proceso, interacción y objetivo indicadores relevantes en su teoría, de tal que con esta investigación podemos evidenciar como los estilos de comunicación al tener relación con la satisfacción laboral en una empresa traen grandes efectos en sus colaboradores. Es por ello que los directivos de la organización deberían de facilitar estrategias y espacios en donde los colaboradores se sientan motivados y sobre todo satisfechos y más un porqué de esta manera se contribuye a un incremento de la eficiencia y la productividad organizacional.

En la misma línea Madhur (2020) sustentó en su estudio que la comunicación efectiva en cualquier modelo de negocio tiene un impacto significativo en la productividad de los empleados. Se alienta a las empresas a mantener información precisa en toda la organización para mejorar la productividad de los empleados y la rentabilidad comercial a largo plazo. Es por ello que hoy en día es de gran importancia que las empresas tengan sus estilos de comunicación bien marcados, es decir que ayuden a que el mensaje sea el más conciso, sea entendido, que el docente sienta que puedan contar con él, que cuando necesite orientación estén para apoyarlo.

Esto significa que cuanto más se use este estilo de comunicación, habrá docentes más satisfechos y comprometidos con la institución. Este resultado concuerda con lo manifestado con Lesmes et al. (2020) señala cómo los gerentes son los estrategas en el mercado empresarial, quienes con sus habilidades lingüísticas y estilos comunicacionales han logrado que sea influyente en el mercado actual. Además, el autor indicó que debería haber más reconocimiento por las autoridades hacia los docentes y consigo incentivos por buen desempeño. En cuanto a la concordancia entre la dimensión comunicación descendente con la variable satisfacción laboral se evidenció que existe una correlación de grado de 0,430 demostrando así una relación positiva moderada, de tal manera que se obtuvo un nivel de significancia de 0,00. En este sentido, Jacobsen (2021) en su estudio indicó como preparar el camino hacia organizaciones más eficaces, los líderes o jefes pueden encontrar formas de mejorar la comunicación que se lleva a cabo dentro de las organizaciones, que se define como comunicación interna eficaz.

Por lo tanto, en este estudio se plasmó la importancia de la comunicación que tienen los gerentes o directivos con los docentes, teniendo como base poder reunirse para poder aportar. Los docentes en la actualidad necesitan orientación y reconocimiento por parte de sus jefes, este estudio ayudó a comprobar que mientras existan estos mecanismos, habrá docentes satisfechos con su centro laboral.

En la misma línea entre comunicación ascendente con la variable satisfacción laboral se evidenció que existe una correlación de grado de 0,639, demostrando así una relación positiva moderada, de tal manera que se obtuvo un

nivel de significancia de 0,00, esto se define que en cuanto más los colaboradores tengan oportunidades de expresar con sus jefes sus propuestas, anhelos, ideas y más que les permitan poder desarrollarse en el trabajo. Este resultado concuerda con lo planteado con el autor Abdien (2019) indicó que un ambiente de comunicación abierta y participativa contribuye directamente al compromiso de los empleados con los procesos de cambio y apoyo. Un entorno de comunicación caracterizado por la apertura y la participación anima a los empleados a adaptarse a la organización, lo que se traduce en una respuesta positiva de los empleados al cambio.

En este estudio resalta como fortaleza que los docentes al realizar un buen trabajo, desean expresar el proceso y resultado a sus jefes, mostrando su trabajo y a la vez puedan recibir la retroalimentación necesaria y de esta manera logran el cumplimiento de objetivos. Es por ello que esta investigación trata de estimular que cuando existe este tipo de comunicación los docentes podrán tener un crecimiento sano.

En cuanto a la relación de la dimensión horizontal con la satisfacción laboral se mostró que hay una relación en 0.629 proyectando una relación positiva moderada y esto concuerda con los manifestado por Hee (2019) en donde fundamentó que cuanto más flexible sea la comunicación horizontal habrá más productividad laboral y ayudará a los empleados a trabajar mejor. Este tipo de comunicación se comparte directamente conocimiento, resolución de problemas y trabajo en equipo de manera efectiva, además ayuda a fortalecer las relaciones entre los empleados dentro y en diferentes departamentos.

Es muy importante el uso de este estilo ya que aumenta la integración empleados de la organización La comunicación horizontal también aumenta la integración empleados de la organización, la expresión de ideas y pensamientos aumenta la productividad de los empleados. Este es un tipo de comunicación efectiva porque evita los malentendidos y conflictos en la organización y aumenta la creación de redes y esto ayuda a los empleados a conectarse su objetivo por lo que podemos decir que esto hace que los empleados sean felices y productivos.

Por lo que podemos decir que la comunicación horizontal tiene un efecto muy positivo en la productividad laboral. En esta investigación se rescata que los docentes tienen mucho optimismo, ganas de trabajar en equipo y compartir

conocimientos entre ellos, generando un clima de cordialidad y apoyo entre compañeros.

Con este análisis, este estudio quiere lograr que las empresas puedan tomar en serio que los estilos de comunicación impactan directamente con la satisfacción laboral de sus colaboradores. Es por ello que la atención a este tema no debe de ser ajeno para los gerentes, jefes y demás cabezas de las instituciones que se preocupan por generar un buen clima laboral.

Al llevar a cabo este estudio se identificó limitaciones en cuanto a la cantidad de participantes, ya que se tuvo que realizar llamadas para que puedan resolver las encuesta, el tiempo es otro factor ya que, por temas profesionales, hubo retrasos en la ejecución del análisis de datos. Desconocimiento de la parte estadística por lo que se tuvo que recurrir a un especialista para poder realizar todo el análisis y desarrollo de resultados en SPSS V27.

VI. CONCLUSIONES

Primero: De acuerdo a lo mencionado en el objetivo general, se concluyó que existe una alta relación entre los estilos comunicativos y la satisfacción laboral entre los docentes de la universidad. En tal sentido se justifica que mientras existan buenos métodos de comunicación, habrá docentes satisfechos.

Segundo: En cuanto al primer objetivo específico, existe alta relación entre la comunicación descendente y satisfacción laboral en docentes de una universidad. Esto se refiere a que los docentes valoran mucho la comunicación que existe por parte de sus jefes por lo que perciben como una buena satisfacción laboral.

Tercero: De acuerdo al segundo objetivo específico existe concordancia moderada entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral en docentes de una universidad. Esto se refiere a que los docentes prefieren tener una comunicación directa con los jefes y a la vez que reconozcan su trabajo causando así una alta satisfacción laboral.

Cuarto: De acuerdo al tercer objetivo existe concordancia alta entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en docentes de una universidad. Señalan que la comunicación entre sus miembros está siendo efectiva para el logro de sus objetivos, y el trabajo conjunto conduce a un buen ambiente de trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** A los directores, se alienta a poder involucrarse en todas las actividades académicas y de integración, teniendo más visibilidad por lo docentes para que haya cercanía y contacto entre jefatura y colaborador y así puedan intercambiar ideas, proyectos.
- Segundo:** Al departamento Recursos Humanos que pueda informar de todos los beneficios que tiene la institución hacia los docentes, que se involucren en las actividades y forme delegaciones para los trabajos en equipo.
- Tercero:** Al área de Imagen institucional que promuevan todos los eventos académicos y puedan publicar notas acerca de las colaboraciones de los docentes en todas las actividades, entrevistas en donde la imagen del docente sea la principal.
- Cuarto:** Al área de Compensaciones que promuevan el cumplimiento de las actividades académicas y participación docente, siendo un incentivo monetario y académico (becas para maestrías o doctorados) para que de esta manera se tenga profesores más comprometidos y bien compensados por su buen desempeño.

REFERENCIAS

- Abd Aziz, A. S. C. (2021). Elements of facility in job satisfaction of special education teachers in Malaysia. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(11), 5239-5243. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/6740>
- Abdien, M. (2019). Impact of communication satisfaction and work-life balance on employee turnover intention. *Journal of Tourism Theory and Research*, 5(2), 228-238. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CCIJ-06-2019-0063/full/html>
- Abendaño Ramírez, M. E., Cusot Cerda, G., & Duque Rengel, V. K. (2021). Relaciones públicas internas y la reinserción laboral en Ecuador en tiempos de COVID-19. *Sphera Publica*, 2(21), 260–274. <https://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/view/442>
- Aboramadan, M., Dahleez, K., & Hamad, M. H. (2020). Servant leadership and academics outcomes in higher education: the role of job satisfaction. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(3), 562-584. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOA-11-2019-1923/full/html>
- Aced Toledano, C., & Miquel-Segarra, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(2), 245–261. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM.18692>
- Al-maaitah, D. A., Majali, T. E., Alsoud, M., & Al-maaitah, T. A. (2021). The role of leadership styles on staffs job satisfaction in public organizations. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(1), 772-783. https://cibgp.com/article_7791.html
- Álvarez Herrera, A. & Mogollon Cruz, R. (2022). *Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización, hospital Barranca Cajatambo–2022*. (Tesis de maestría José Faustino Sánchez Carrión) <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/6184>
- Anastasiou, S., & Belios, E. (2020). Effect of age on job satisfaction and emotional exhaustion of primary school teachers in Greece. *European Journal of*

- Investigation in Health, Psychology and Education*”, 10(2), 644-655.
<https://www.mdpi.com/2254-9625/10/2/47>
- Arias Gonzáles, J., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias Gonzáles, J. L., Covinos Gallardo, M. R., y Cáceres Chávez, M. (2022). Tecnologías de Información y Comunicación versus Upskilling y Reskilling de colaboradores públicos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(98), 565-579. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.98.12>
- Bashir, B., & Gani, A. (2020). Testing the effects of job satisfaction on organizational commitment. *Journal of Management Development*, 39(4), 525-542.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMD-07-2018-0210/full/html>
- Bouzenita, A., & Boulanouar, A. (2021) *La jerarquía de las necesidades humanas de Maslow: una crítica islámica*.
https://www.researchgate.net/publication/351183175_La_jerarquia_de_las_necesidades_humanas_de_Maslow_una_critica_islamica_SPANISH_Maslows_Hierarchy_of_Needs_An_Islamic_Critique
- Bozas Gómez, V., Sánchez Leyva, J. L., Domínguez Márquez, J. G., García, Z. Q., & Ugarte, J. V. (2021). Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19. *UVserva*, (12), 186–205.
<https://doi.org/10.25009/uvs.vi12.2801>
- Burić, I., & Moe, A. (2020). What makes teachers enthusiastic: The interplay of positive affect, self-efficacy and job satisfaction. *Teaching and teacher education*”, 89, 103008.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0742051X1930647X>
- Bustos Solorio, S. D. M., Téllez Girón Sicars, G., Obregon Velasco, N., & Pádrós Blázquez, F. (2016). Estilos de comunicación y niveles de satisfacción en la pareja. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(4).
<https://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/rep/article/view/57951>
- Caravaca-Sánchez, F., Pastor-Seller, E., Barrera-Algarín, E., & Sarasola, J. L. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdisciplinaria*, 39(1), 179-194.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226055>

- Charry Condor, Héctor Omar. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es
- Chiang-Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., y Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), pp. 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Coto-Lesmes, Rocío, Fernández-Rodríguez, Concepción, & González-Fernández, Sonia. (2020). Activación Conductual en formato grupal para ansiedad y depresión. Una revisión sistemática. *Terapia psicológica*, 38(1), 63-84. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082020000100063>
- Cruz Boullosa, Víctor, & Bernui Leo, Ivonne. (2019). Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(4), 494-497. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16151>
- Díaz-Camargo, E., Riaño-Garzón, M., García, S. A. B., Vallejo, D. Y. M., Méndez, L. I. S., Valero, I. Y., & Bautista-Sandoval, M. J. (2020). Acompañamiento psicológico y permanencia en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 24. <https://www.scielo.br/j/pee/a/5kMt6CrcVRdffFKNhHPpK9v/?format=html>
- Doleman, G., Twigg, D., Bayes, S., & Chivers, P. (2021). Paediatric nurses' satisfaction with organisational communication, job satisfaction, and intention to stay: A structural equation modelling analysis. *Collegian*, 28(4), 376-384. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1322769620301578>
- Flores Tapia, C. E., & Flores Cevallos, K. L. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83-106. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/2302>
- Gil-Díaz, Liliana, Martínez-Prats, Germán, & Rodríguez-Garza, Carlos Alberto. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 85-96. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>

- Hee, O. C., Qin, D. A. H., Kowang, T. O., Husin, M. M., & Ping, L. L. (2019). Exploring the impact of communication on employee performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 654-658." <https://goo.su/9FweMiY>
- Hernández, D. J., Ortiz, J. J. G., & Abellán, M. T. (2020). Metodologías activas en la universidad y su relación con los enfoques de enseñanza. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 24(1), 76-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7284582>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera Morillas, José Luis. (2021). La comunicación en los planes estratégicos de bibliotecas universitarias españolas. *Palabra clave*, 10(2), 127. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/18539912e127>
- Hymel, S. y Katz, J. (2019). Diseñando aulas para la diversidad: Fomentando la inclusión social. *Psicóloga Educativa*, 54 (4), 331-339. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7284582>
- Jacobsen, C. B., & Salomonsen, H. H. (2021). Leadership strategies and internal communication in public organizations. *International Journal of Public Sector Management*, 34(2), 137-154. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPSM-03-2020-0086/full/html>
- Kengatharan, N. (2020). The effects of teacher autonomy, student behavior and student engagement on teacher job satisfaction. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 20(4), 1-15. <https://www.jestp.com/index.php/estp/article/view/816>
- Limaymanta-Álvarez, César Halley. (2019). Tendencias de diseños metodológicos en las publicaciones indexadas sobre la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Revista Electrónica Educare*, 23(3), 107-129. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.23-3.6>

- Madhur, P., & Ramshanker, S. (2020). Interpersonal Communication & Its Impact on Job Satisfaction. *International Journal of Advanced Engineering and Nano Technology*, 2347-6389.
<https://www.ejbm.org/index.php/ejbm/article/view/631>
- Madigan, D. J., & Kim, L. E. (2021). Towards an understanding of teacher attrition: A meta-analysis of burnout, job satisfaction, and teachers' intentions to quit. *Teaching and teacher education*, 105, 103425.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0742051X21001499>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista médica clínica los condes*, 30(1), 36-49.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
- Mejía Ceballos, J. C., & Laca Arocena, F. A. (2006). Estilos de comunicación en el conflicto y confianza en las propias decisiones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11(2), 347-358.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211210>
- Montoya Robles, M. D. J., & De la Rosa Gutiérrez, L. (2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana. *Razón y Palabra*, (87)
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199531505010>
- Narvárez-Montoya, A. (2019). Comunicación educativa, educomunicación y educación mediática: una propuesta de investigación y formación desde un enfoque culturalista. *Palabra Clave*, 22(3).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6989375>
- Neill, M. S., Men, L. R., & Yue, C. A. (2020). How communication climate and organizational identification impact change. *Corporate Communications: An International Journal*, 25(2), 281-298.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CCIJ-06-2019-0063/full/html>
- Pacheco Rodríguez, Miryam Gabriela, Zapata Palacios, Lelia, & Albán Chang, Andy Efraín. (2018). La auditoría de comunicación interna, herramienta de escucha para gestionar el cambio en universidades. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(3), 277-283.

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000300277&lng=es&tlng=es
- Pulido-Garzón, A., Guerrero-Julio, M., & Celis-Patiño, Y. (2019). Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las asociaciones. *Revista UIS Ingenierías*, 18(1), 61-71
<https://www.redalyc.org/journal/5537/553762463006/html/>
- Quispe Flores, R., & Paucar Sullca, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 10(2), 64-83.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467662252006>
- Quispe, J. (2011). *La valoración del personal sobre la comunicación interna en la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca*. (Tesis de Maestría de la Universidad Peruana Unión). <http://www.grin.com/es/e-book/285110/la-valoracion-del-personal-sobre-la-comunicacion-interna-en-la-universidad>
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7672166>
- Sánchez Aragón, R., & Díaz-Loving, R. (2003). Patrones y estilos de comunicación de la pareja: Diseño de un inventario. *Anales de Psicología*, 19(2), 257-277.
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/27741>
- Silva Quiroz, Juan, & Miranda Arredondo, Paloma. (2020). Presencia de la competencia digital docente en los programas de formación inicial en universidades públicas chilenas. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 19(41), 149-165. <https://dx.doi.org/10.21703/rexe.20201941silva9>
- Syellow, A. M. (2019). "The role of organizational communication on employee job satisfaction in telecommunication industry in Kenya".
<http://ir.jkuat.ac.ke/handle/123456789/4880>
- Trujillo Ramirez, P., Ortiz De Agui, M., Carrasco Muñoz, M., Herrera Alania, G., & Martínez Morales, C. (2020). Satisfacción laboral y desempeño académico universitario. Intercambios. *Dilemas Y Transiciones De La Educación Superior*, 7(2).
<https://ojs.intercambios.cse.udelar.edu.uy/index.php/ic/article/view/232>

- Viñoles-Cosentino, V., Sánchez-Caballé, A. y Esteve-Mon, F. M. (2022). Desarrollo de la competencia digital docente en contextos universitarios. Una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 20(2), 11-27. <https://doi.org/10.15366/reice2022.20.2.001>
- Wolomasi, A. K., Asaloei, S. I., & Werang, B. R. (2019). Job Satisfaction and Performance of Elementary School Teachers. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 8(4), 575-580. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1238272>
- Zink, J. (2019). "Organizational communication"
http://www.processeducation.org/peconf/2021/proceedings/FRI0115_Organizational_Communication_Reading.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: Tabla de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	TEORIA	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Estilos de comunicación	En relación a la variable de Estilos de comunicación (EC) esta investigación se basa en la teoría de relaciones humanas que se desarrolló en 1930 por Elton Mayo, situación que surge a raíz de las protestas a las teorías clásicas existentes, esta teoría se centró en estudiar la importancia de las relaciones interpersonales de los integrantes en una organización, siendo su principal interés los trabajadores y a su vez los aspectos como rol, grupos, personalidad, moral, actitud (Reyes,2009). Esta teoría se enfoca en la parte humanística siendo sus principales ejes la autorrealización, bienestar y desarrollo. Caracterizándose por la apertura al liderazgo democrático y por la constante participación de los grupos de trabajo. Hay que mencionar además las particularidades de esta práctica tales como; importancia en el factor humano, apertura y confianza, relevancia en la dinámica grupal e individual.	Los EC no es más que los procesos de comunicativos en una empresa, es decir la ruta en cómo llega el mensaje y se transmite. (Montoya 2014)	Las dimensiones a considerar fueron las siguientes: Comunicación descendente, comunicación ascendente Y comunicación horizontal. (Montoya, 2014)	Comunicación descendente	Comunicación con sus subordinados Informe Laboral Ejecución de labores Liderazgo Motivación personal	1-5	Ordinal 1 nunca 2 casi Nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre	Alto Medio Bajo
				Comunicación ascendente	Mensajes a superiores Retroalimentación Relaciones interpersonales Libertad de expresión	6-11		Alto Medio Bajo
				Comunicación Horizontal	Información entre gerencias Resolución de dudas en gestión Grado de confianza	12-15		Alto Medio Bajo

Satisfacción Laboral	<p>En cuanto a la variable de SL, esta investigación tendrá como base las teorías de las jerarquías de Maslow (1943), la cual la define en 5 dimensiones y son: Fisiológicas, necesidades que están relacionados con el método de supervivencia. Seguridad, buscar un grado de estabilidad en el trabajo y la vida, esta necesidad surge ya que nos protegemos de las amenazas y riesgos. Sociales, surge con la necesidad de la búsqueda de amistad, afecto, relación entre miembros (amigos, familiares) Estima, necesidad de ser reconocidos ya sea por un logro, autonomía y confianza a los demás y en la parte externa, reputación y prestigio. Autorrealización, necesidad de experimentar crecimiento en todo el potencial que tiene cada persona.</p>	<p>La SL es como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.</p> <p>Aquí nos indica que las circunstancias y características del propio trabajo condicionará la respuesta afectiva de cada colaborador (Locke, 1976)</p>	<p>Las dimensiones que se centran en este estudio son: factores higiénicos y factores motivadores (Herzberg, 1959).</p>	Factores higiénicos	<p>Condiciones de Trabajo</p> <p>Remuneraciones y Beneficios laborales</p> <p>Supervisión</p>	1-12	Ordinal	<p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>
				Factores Motivadores	<p>Desarrollo Puesto de Trabajo</p> <p>Relaciones Humanas</p> <p>Comunicación</p>	13-25		

Nota. Guía de elaboración de productos académicos UCV

Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos

V1: Estilos de Comunicación

Nº	Dimensiones /ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo					
2	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato					
3	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato					
4	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato					
5	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato					
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
6	La comunicación en la institución generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, e los niveles base a los supervisores					
7	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.					
8	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo					
9	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi					

	puesto de trabajo con mi superior inmediato					
10	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas					
11	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo					
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
12	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución.					
13	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo					
14	Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo					
15	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable					

Nota. D' Armas et al. (2021)

V2: Satisfacción Laboral

Nº	Dimensiones /ítems	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
2	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
3	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
4	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
5	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
6	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
7	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
8	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
9	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					

10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
12	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
13	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
14	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
15	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
16	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
17	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
18	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
19	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					
20	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					

21	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
22	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, email, cartas, etc.					
23	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
24	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
25	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					

Nota. Cardoza (2021)

Ficha Técnica de instrumento 1

Nombre: Cuestionario de Estilos de Comunicación

Autor: Mayra D'Armas Regnault, Meylin Zamora Chusan, Luis Castillo Salvatierra y Felipe Arévalo Cordovilla.

Año: 2020

País: Perú

Aplicación: Individual

Entorno de la aplicación: 28 a 55 años

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Ámbito de Aplicación: Docentes de una universidad privada

Validez: Cuestionario

Ítems: 17

Dimensiones: Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.

Escala: Se empleó una escala ordinal, siendo 1 Nunca ;2 Casi Nunca; 3 A veces;4 Casi siempre y 5 Siempre.

Ficha Técnica de instrumento 2

Nombre: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Autor: Manuel Cardoza Sernaqué

Año: 2017

País: Perú

Aplicación: Individual

Entorno de la aplicación: 28 a 55 años

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Ámbito de Aplicación: Docentes de una universidad privada

Validez: Cuestionario

Ítems: 25

Dimensiones: Factores Higiénicos y factores motivadores

Escala: Se empleó una escala de Likert Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho y Muy insatisfecho.

Anexo 3: Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Estilos de Comunicación y Satisfacción Laboral en Docentes de una Universidad Privada - Chimbote, 2023

Investigadora:

Marjorie Lisseth Gomez Calle

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Estilos de Comunicación y Satisfacción Laboral en Docentes de una Universidad Privada-Chimbote, 2023**", cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre los Estilos de Comunicación y Satisfacción Laboral en Docentes de una Universidad Privada- Chimbote. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de la Maestría de Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.



Describir el impacto del problema de la investigación.

La problemática a investigar en este estudio se sitúa en una universidad privada en Chimbote donde gran parte de docentes muestran la falta de identificación con la empresa, poca asistencia a los eventos académicos y actividades de integración que se realizan, es por ello que esta investigación busca que la satisfacción laboral del docente sea óptima y que se mejore los EC para promover las buenas relaciones interpersonales.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "**Estilos de Comunicación y Satisfacción Laboral en Docentes de una Universidad Privada-Chimbote, 2023**".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se enviará el enlace para que le puedan completar las encuestas. Las respuestas al cuestionario o serán codificadas usando su correo personal de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Marjorie Lisseth Gomez Calle

Email: marjoriegc21@gmail.com y

Docente asesor: QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA

Email: gequispilayq@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.



Anexo 4: Matriz evaluación por juicio de expertos

Instrumento que mide la variable 01: Estilos de Comunicación

Definición de la variable:

Los Estilos de Comunicación no es más que los procesos comunicativos en una empresa, es decir la ruta en cómo llega el mensaje y se transmite, es decir que la comunicación hacia arriba, abajo y lateral tendrían un lugar bien marcado en las organizaciones. (Montoya,2014)

Dimensión 1: Comunicación Descendente

Definición de la dimensión:

Es una comunicación con estilo autoritario, por lo general se considera una forma de comunicarse natural en el momento de transmitir información, las características principales son: informar y coordinar con los que forman parte de la institución. (Montoya, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con subordinados	1. Considera que la información que emite la empresa es veraz y clara para alcanzar los objetivos de la empresa.	4	4	4	4
Comunicación con subordinados	2. Considera que la alta dirección informa sobre los objetivos de tal forma que se genere una identidad entre los miembros de la empresa.	4	4	4	4
Informe Laboral	3. Considera que la información que obtiene es relevante para desarrollar su trabajo.	4	4	4	4
Informe Laboral	4. Siente que la organización comparte información con los empleados, respecto a su situación actual.	4	4	4	4

Ejecución de labores	5. Obtiene información directa y clara acerca de su desempeño (si va bien o va mal), a través de su supervisor inmediato.	4	4	4	4
Ejecución de labores	6. Su supervisor le proporciona toda la información que necesita para realizar su trabajo. (Capacitaciones o charlas).	4	4	4	4
Liderazgo	7. Considera que el líder imparte los conocimientos necesarios para el aprendizaje en la labor que desarrollan.	3	3	4	4
Liderazgo	8. Siente que el rol que cumple su líder es el adecuado para manejar un equipo de trabajo.	4	4	4	4
Motivación al personal	9. Considera que la motivación en su centro de trabajo forma parte por el liderazgo que ejerce su supervisor.	4	4	4	4
Motivación al personal	10. Siente que la empresa le da oportunidad para crecer en el ámbito laboral y profesional.	4	4	4	4

Dimensión 2: Comunicación ascendente

Definición de la dimensión:

Es un tipo de comunicación donde está referida a lo que el individuo dice sobre sí mismo y la de los demás, por lo general suele ser un estilo poco valorado. Cuando se ve presencia de este estilo es un claro indicador de la buena gestión humana que estiman a sus empleados y las ven como personas capaces de aportar nuevas ideas a la organización. (Montoya, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mensaje a sus superiores	1. Cuando tiene dudas acerca de su trabajo, lo	4	4	4	4

	expresa con claridad a su supervisor para que reciba ayuda.				
Retroalimentación	2. Comparte con su supervisor toda la información recibida relacionada a mi labor que realizo.	4	4	4	4
Relaciones interpersonales	3. Su supervisor inmediato conoce y comprende los problemas que enfrenta a la hora de realizar su labor.	4	4	4	4
Libre expresión	4. Cuando tiene inconvenientes o problemas en su lugar de trabajo, lo comenta directamente a su supervisor.	4	4	4	4

Dimensión 3: Comunicación horizontal

Definición de la dimensión:

Es una comunicación de la misma línea jerárquica, se caracteriza por brindar apoyo a sus compañeros, permite que las coordines entre ellos sea la mejor y da autonomía a los colaboradores para que asuman responsabilidades. (Montoya,2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información entre gerencias	1. Considera que en la empresa existe un mecanismo para la comunicación entre los compañeros del mismo nivel de puestos.	4	4	4	4
Resolución de dudas en gestión	2. Considera que los colaboradores son una fuente confiable para brindar información relevante.	4	4	4	4
Grado de confianza	3. Cuando recibe información de la empresa por parte de su supervisor y no sabe cómo usarla, deja que sus compañeros la interpreten.	4	4	4	4

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Nestor Daniel González Rueda **DNI: 32991045**

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional



06 de mayo del 2023.

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción Laboral

Definición de la variable:

La SL es como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Aquí nos indica que las circunstancias y características del propio trabajo condicionará la respuesta afectiva de cada colaborador (Locke,1976)

Dimensión 1: Factores higiénicos

Definición de la dimensión:

Los factores de higiene se refieren a la parte más extrínseca en donde si estos factores son óptimos evita la insatisfacción laboral. Se detalla que si los si estos factores se ausentan o no le dan importancia necesaria causan insatisfacción. Herzberg (1959).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
condiciones de trabajo	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.	4	4	4	
condiciones de trabajo	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.	4	4	4	
condiciones de trabajo	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.	4	4	4	
condiciones de trabajo	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.	4	4	4	

Remuneración y Beneficios laborales	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.	4	4	4	
Remuneración y Beneficios laborales	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.	4	4	4	
Remuneración y Beneficios laborales	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.	4	4	4	
Remuneración y Beneficios laborales	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.	4	4	4	
supervisión	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.	4	4	4	
supervisión	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.	4	4	4	
supervisión	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.	4	4	4	

supervisión	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.	4	4	4	
-------------	--	---	---	---	--

Dimensión 2: Factores motivadores

Definición de la dimensión:

Los factores motivacionales se refieren a la parte intrínseca, a ello se refiere que este aspecto impulsa al colaborador tanto en lo personal como en lo laboral. Herzberg (1959).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones humanas	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.	4	4	4	
Relaciones humanas	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.	4	4	4	
Relaciones humanas	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.	4	4	4	
Relaciones humanas	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.	4	4	4	
Desarrollo	Aquí tengo oportunidades para ascender.	4	4	4	
Desarrollo	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.	4	4	4	
Desarrollo	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	4	4	4	
Desarrollo	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.	4	4	4	

comunicación	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.	4	4	4	
comunicación	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.	4	4	4	
comunicación	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, email, cartas, etc.	4	4	4	
Puesto de trabajo	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.	4	4	4	
Puesto de trabajo	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.	4	4	4	
Puesto de trabajo	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.	4	4	4	
Puesto de trabajo	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

**Apellidos y Nombres del juez validador. Dr.: González Rueda Néstor Daniel
DNI. 32991045**

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

06 de mayo del 2023.

Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GONZALEZ RUEDA, NESTOR DANIEL DNI 32991045	DOCTOR EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
GONZALEZ RUEDA, NESTOR DANIEL DNI 32991045	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 18/04/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GONZALES RUEDA, NESTOR DANIEL DNI 32991045	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 13/12/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GONZALEZ RUEDA, NESTOR DANIEL DNI 32991045	MAGISTER EN DIRECCION Y GESTION TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 08/11/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. PERU

Instrumento que mide la variable 01: Estilos de Comunicación

Definición de la variable:

Los Estilos de Comunicación no es más que los procesos comunicativos en una empresa, es decir la ruta en cómo llega el mensaje y se transmite, es decir que la comunicación hacia arriba, abajo y lateral tendrían un lugar bien marcado en las organizaciones. (Montoya,2014)

Dimensión 1: Comunicación Descendente

Definición de la dimensión:

Es una comunicación con estilo autoritario, por lo general se considera una forma de comunicarse natural en el momento de transmitir información, las características principales son: informar y coordinar con los que forman parte de la institución. (Montoya, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con subordinados	1. Considera que la información que emite la empresa es veraz y clara para alcanzar los objetivos de la empresa.	4	4	4	
Comunicación con subordinados	2. Considera que la alta dirección informa sobre los objetivos de tal forma que se genere una identidad entre los miembros de la empresa.	4	4	4	
Informe Laboral	3. Considera que la información que obtiene es relevante para	4	4	4	

	desarrollar su trabajo.				
Informe Laboral	4. Siente que la organización comparte información con los empleados, respecto a su situación actual.	4	4	4	
Ejecución de labores	5. Obtiene información directa y clara acerca de su desempeño (si va bien o va mal), a través de su supervisor inmediato.	4	4	4	
Ejecución de labores	6. Su supervisor le proporciona toda la información que necesita para realizar su trabajo. (Capacitaciones o charlas).	4	4	4	
Liderazgo	7. Considera que el líder imparte los conocimientos necesarios para el aprendizaje en la labor que desarrollan.	3	3	4	
Liderazgo	8. Siente que el rol que cumple su líder es el adecuado para manejar un	4	4	4	

	equipo de trabajo.				
Motivación al personal	9. Considera que la motivación en su centro de trabajo forma parte por el liderazgo que ejerce su supervisor.	4	4	4	
Motivación al personal	10. Siente que la empresa le da oportunidad para crecer en el ámbito laboral y profesional.	4	4	4	

Dimensión 2: Comunicación ascendente

Definición de la dimensión:

Es un tipo de comunicación donde está referida a lo que el individuo dice sobre sí mismo y la de los demás, por lo general suele ser un estilo poco valorado. Cuando se ve presencia de este estilo es un claro indicador de la buena gestión humana que estiman a sus empleados y las ven como personas capaces de aportar nuevas ideas a la organización. (Montoya, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mensaje a sus superiores	1. Cuando tiene dudas acerca de su trabajo, lo expresa con claridad a su supervisor para que reciba ayuda.	4	4	4	
Retroalimentación	2. Comparte con su supervisor toda la información recibida relacionada a mi labor que realizo.	4	4	4	

Relaciones interpersonales	3. Su supervisor inmediato conoce y comprende los problemas que enfrenta a la hora de realizar su labor.	4	4	4	
Libre expresión	4. Cuando tiene inconvenientes o problemas en su lugar de trabajo, lo comenta directamente a su supervisor.	4	4	4	

Dimensión 3: Comunicación horizontal

Definición de la dimensión:

Es una comunicación de la misma línea jerárquica, se caracteriza por brindar apoyo a sus compañeros, permite que las coordines entre ellos sea la mejor y da autonomía a los colaboradores para que asuman responsabilidades. (Montoya,2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información entre gerencias	1. Considera que en la empresa existe un mecanismo para la comunicación entre los compañeros del mismo nivel de puestos.	4	4	4	
Resolución de dudas en gestión	2. Considera que los colaboradores son una fuente confiable para brindar información relevante.	4	4	4	
Grado de confianza	3. Cuando recibe información de la empresa por parte de su supervisor y no sabe cómo	4	4	4	

	usarla, deja que sus compañeros la interpreten.				
--	---	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Luis Pulido Joo
DNI: 71038942**

Especialidad del validador: Gestión Educativa

06 de mayo del 2023.



Firma del Experto Informante.

Instrumento que mide la variable 2: Satisfacción Laboral

Definición de la variable:

La SL es como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Aquí nos indica que las circunstancias y características del propio trabajo condicionará la respuesta afectiva de cada colaborador (Locke,1976)

Dimensión 1: Factores higiénicos

Definición de la dimensión:

Los factores de higiene se refieren a la parte más extrínseca en donde si estos factores son óptimos evita la insatisfacción laboral. Se detalla que si los si estos factores se ausentan o no le dan importancia necesaria causan insatisfacción. Herzberg (1959).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
condiciones de trabajo	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.	4	4	4	
condiciones de trabajo	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.	4	4	4	
condiciones de trabajo	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.	4	4	4	

condiciones de trabajo	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.	4	4	3	
Remuneraciones y Beneficios laborales	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.	4	4	4	
Remuneraciones y Beneficios laborales	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.	4	4	4	
Remuneraciones y Beneficios laborales	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.	4	4	4	
Remuneraciones y Beneficios laborales	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.	4	4	4	
supervisión	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.	4	4	4	
supervisión	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.	4	4	4	

supervisión	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.	4	4	4	
supervisión	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.	4	4	4	

Dimensión 2: Factores motivadores

Definición de la dimensión:

Los factores motivacionales se refieren a la parte intrínseca, a ello se refiere que este aspecto impulsa al colaborador tanto en lo personal como en lo laboral. Herzberg (1959)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones humanas	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.	4	4	4	
Relaciones humanas	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.	4	4	4	
Relaciones humanas	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.	4	4	4	
Relaciones humanas	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.	4	4	4	
Desarrollo	Aquí tengo oportunidades para ascender.	4	4	4	
Desarrollo	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un	4	4	3	

	ascenso en la organización.				
Desarrollo	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.	4	4	4	
comunicación	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.	4	4	4	
comunicación	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.	4	4	3	
comunicación	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, email , cartas, etc.	4	4	4	
Puesto de trabajo	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.	4	4	4	
Puesto de trabajo	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.	4	4	3	
Puesto de trabajo	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.	4	4	3	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Luis Pulido Joo
DNI. 71038942**

Especialidad del validador: Gestión Educativa



Firma del Experto Informante.

06 de mayo del 2023.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PULIDO JOO, LUIS ALEXANDER DNI 71038942	MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PULIDO JOO, LUIS ALEXANDER DNI 71038942	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 14/05/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PULIDO JOO, LUIS ALEXANDER DNI 71038942	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 18/03/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Instrumento que mide la variable 01: Estilos de Comunicación

Definición de la variable:

Los Estilos de Comunicación no es más que los procesos comunicativos en una empresa, es decir la ruta en cómo llega el mensaje y se transmite, es decir que la comunicación hacia arriba, abajo y lateral tendrían un lugar bien marcado en las organizaciones. (Montoya,2014)

Dimensión 1: Comunicación Descendente

Definición de la dimensión:

Es una comunicación con estilo autoritario, por lo general se considera una forma de comunicarse natural en el momento de transmitir información, las características principales son: informar y coordinar con los que forman parte de la institución. (Montoya, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con subordinados	1. Considera que la información que emite la empresa es veraz y clara para alcanzar los objetivos de la empresa.	4	4	4.	4
Comunicación con subordinados	2. Considera que la alta dirección informa sobre los objetivos de tal forma que se genere una identidad entre los miembros de la empresa.	4	4	4.	4
Informe Laboral	3. Considera que la información que obtiene es relevante para desarrollar su trabajo.	4	4	4.	4

Informe Laboral	4. Siente que la organización comparte información con los empleados, respecto a su situación actual.	4	4	4.	4
Ejecución de labores	5. Obtiene información directa y clara acerca de su desempeño (si va bien o va mal), a través de su supervisor inmediato.	4	4	4.	4
Ejecución de labores	6. Su supervisor le proporciona toda la información que necesita para realizar su trabajo. (Capacitaciones o charlas).	4	4	4.	4
Liderazgo	7. Considera que el líder imparte los conocimientos necesarios para el aprendizaje en la labor que desarrollan.	4	4	4.	4
Liderazgo	8. Siente que el rol que cumple su líder es el adecuado para manejar un equipo de trabajo.	4	4	4.	4
Motivación al personal	9. Considera que la motivación en su centro de trabajo forma parte por el liderazgo que ejerce su supervisor.	4	4	4.	4

Motivación al personal	10. Siente que la empresa le da oportunidad para crecer en el ámbito laboral y profesional.	4	4	4	4
------------------------	---	---	---	---	---

Dimensión 2: Comunicación ascendente

Definición de la dimensión:

Es un tipo de comunicación donde está referida a lo que el individuo dice sobre sí mismo y la de los demás, por lo general suele ser un estilo poco valorado. Cuando se ve presencia de este estilo es un claro indicador de la buena gestión humana que estiman a sus empleados y las ven como personas capaces de aportar nuevas ideas a la organización. (Montoya, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mensaje a sus superiores	1. Cuando tiene dudas acerca de su trabajo, lo expresa con claridad a su supervisor para que reciba ayuda.	4	4	4.	4
Retroalimentación	2. Comparte con su supervisor toda la información recibida relacionada a mi labor que realizo.	4	4	4.	4
Relaciones interpersonales	3. Su supervisor inmediato conoce y comprende los problemas que enfrenta a la hora de realizar su labor.	4	4	4.	4
Libre expresión	4. Cuando tiene inconvenientes o problemas en su lugar de trabajo, lo comenta directamente a su supervisor.	4	4	4	

Dimensión 3: Comunicación horizontal

Definición de la dimensión:

Es una comunicación de la misma línea jerárquica, se caracteriza por brindar apoyo a sus compañeros, permite que las coordines entre ellos sea la mejor y da autonomía a los colaboradores para que asuman responsabilidades. (Montoya,2014)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información entre gerencias	1. Considera que en la empresa existe un mecanismo para la comunicación entre los compañeros del mismo nivel de puestos.	4	4	4.	4
Resolución de dudas en gestión	2. Considera que los colaboradores son una fuente confiable para brindar información relevante.	4	4	4.	4
Grado de confianza	3. Cuando recibe información de la empresa por parte de su supervisor y no sabe cómo usarla, deja que sus compañeros la interpreten.	4	4	4.	4

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MANUEL ANTONIO CARDOZA SERNAQUÉ
DNI: 02855165

Especialidad del validador: GESTION EDUCATIVA

7 de mayo del 2023


Mg. Manuel Antonio Cardoza Sernaqué
Investigador RENACIT
Firma del Experto Informante.
DNI: 02855165

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción Laboral

Definición de la variable:

La SL es como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Aquí nos indica que las circunstancias y características del propio trabajo condicionará la respuesta afectiva de cada colaborador (Locke,1976)

Dimensión 1: Factores higiénicos

Definición de la dimensión:

Los factores de higiene se refieren a la parte más extrínseca en donde si estos factores son óptimos evita la insatisfacción laboral. Se detalla que si los si estos factores se ausentan o no le dan importancia necesaria causan insatisfacción. Herzberg (1959)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
condiciones de trabajo	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.	4	4	4.	4
condiciones de trabajo	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.	4	4	4.	4
condiciones de trabajo	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.	4	4	4.	4
condiciones de trabajo	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.	4	4	4.	4

Remuneraciones y Beneficios laborales	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.	4	4	4.	4
Remuneraciones y Beneficios laborales	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.	4	4	4.	4
Remuneraciones y Beneficios laborales	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.	4	4	4.	4
Remuneraciones y Beneficios laborales	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.	4	4	4.	4
supervisión	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.	4	4	4.	4
supervisión	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.	4	4	4.	4
supervisión	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.	4	4	4.	4

supervisión	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.	4	4	4.	4
-------------	--	---	---	----	---

Dimensión 2: Factores motivadores

Definición de la dimensión:

Los factores motivacionales se refieren a la parte intrínseca, a ello se refiere que este aspecto impulsa al colaborador tanto en lo personal como en lo laboral. Herzberg (1959).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones humanas	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.	4	4	4.	4
Relaciones humanas	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.	4	4	4.	4
Relaciones humanas	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.	4	4	4.	4
Relaciones humanas	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.	4	4	4.	4
Desarrollo	Aquí tengo oportunidades para ascender.	4	4	4.	4
Desarrollo	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.	4	4	4.	4
Desarrollo	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.	4	4	4.	4
comunicación	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.	4	4	4.	4

comunicación	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.	4	4	4.	4
comunicación	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, email, cartas, etc.	4	4	4.	4
Puesto de trabajo	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.	4	4	4.	4
Puesto de trabajo	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.	4	4	3	
Puesto de trabajo	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.	4	4	3	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CARDOZA SERNAQUÉ MANUEL ANTONIO

DNI: 02855165

Especialidad del validador: GESTION EDUCATIVA

06 de mayo del 2023


 Mg. Manuel Antonio Cardoza Sernaqué
 Investigador RENACYT
 Firma del Experto Informante.
 DNI: 02855165

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CARDOZA SERNAQUE, MANUEL ANTONIO DNI 02855165	MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO <i>Fecha de diploma:</i> 12/11/18 <i>Modalidad de estudios:</i> PRESENCIAL <i>Fecha matrícula:</i> 10/04/2017 <i>Fecha egreso:</i> 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CARDOZA SERNAQUE, MANUEL ANTONIO DNI 02855165	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD LENGUA Y LITERATURA <i>Fecha de diploma:</i> 26/12/1997 <i>Modalidad de estudios:</i> -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA PERU
CARDOZA SERNAQUE, MANUEL ANTONIO DNI 02855165	BACHILLER EN EDUCACION <i>Fecha de diploma:</i> 13/03/1997 <i>Modalidad de estudios:</i> - <i>Fecha matrícula:</i> Sin información (***) <i>Fecha egreso:</i> Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA PERU
CARDOZA SERNAQUE, MANUEL ANTONIO DNI 02855165	LICENCIADO EN EDUCACION LENGUA Y LITERATURA <i>Fecha de diploma:</i> 26/12/1997 <i>Modalidad de estudios:</i> -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA PERU

Otros anexos

Anexo Matriz de Consistencia

TÍTULO: Estilos de Comunicación y Satisfacción laboral en una Universidad Privada – Chimbote,2023						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿Qué relación existe entre EC y SL en Docentes de una universidad privada - Chimbote?</p> <p>Específicas 1. Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la SL en los Docentes de una universidad privada - Chimbote? 2. ¿Qué relación existe la comunicación descendente y SL en docentes de una universidad privada - Chimbote? 3. ¿Qué relación existe a través de la comunicación horizontal la SL en docentes de una universidad privada - Chimbote?</p>	<p>General: Determinar la relación que existe entre la EC y SL en Docentes de una universidad privada – Chimbote,2023.</p> <p>Específicas 1. Determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y SL en los docentes de una universidad privada – Chimbote,2023. 2. Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y SL en docentes de una universidad privada – Chimbote,2023. 3. De igual manera se planteó la hipótesis: Existe relación entre la EC y la SL en docentes de una Universidad Privada – Chimbote,2023.</p>	<p>General: Existe relación entre la EC y la SL en docentes de una Universidad Privada – Chimbote,2023</p> <p>Específicas 1.Existe relación entre la comunicación descendente y la SL en los docentes de una Universidad Privada – Chimbote,2023. 2. Determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y SL en docentes de una universidad privada – Chimbote,2023 3. Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y SL en docentes de una universidad privada – Chimbote,2023</p>	<i>Variable 1: Rol docente</i>			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles/rangos
			D1: Comunicación Descendente	Comunicación con sus subordinados Informe Laboral Ejecución de labores Liderazgo Motivación personal	1-5 6-11	Alto Medio Bajo
			D2: Comunicación Ascendente	Mensajes a superiores Retroalimentación Relaciones interpersonales Libertad de expresión	11-15	
			D3: Comunicación horizontal	Información entre gerencias Resolución de dudas en gestión Grado de confianza		
					<i>Variable 2: Competencias digitales</i>	
D1: Factores Higiénicos	Condiciones de Trabajo Remuneraciones y Beneficios laborales Supervisión	1-13	Alto Medio Bajo			
D2: Factores motivadores	Desarrollo Puesto de Trabajo Relaciones Humanas Comunicación	14-25				

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, con corte transversal</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: Docentes de una universidad en una universidad privada en Chimbote.</p> <p>Muestra: Muestra por conveniencia es decir provienen de la misma región.</p> <p>Muestreo Para esta investigación se aplicó el muestreo censal puesto se que tomará toda la población establecida.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: V1: Estilos de Comunicación Nro. Ítems: 15</p> <p>V2: Satisfacción Laboral Nro. Ítems: 25</p>	<p>Descriptiva: Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis.</p>

Nota. Guía de elaboración de productos académicos UCV

Prueba Piloto

VARIABLE 1: Estilos de comunicación

Ítems	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17
Sujetos																	
01	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
02	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	4	4	3
03	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	2	3	2	4	3	2
04	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4
05	4	4	3	2	4	3	2	4	2	2	4	4	2	4	4	3	4
06	3	4	3	2	3	3	2	3	4	2	2	4	2	2	4	3	4
07	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
08	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2
09	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3
10	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4
11	4	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3
12	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2
13	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
14	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
15	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Nota. Elaboración propia en programa SPSS

VS27

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	17

VARIABLE 2: Satisfacción Laboral

Ítems	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Sujetos																									
01	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	4
02	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	3
03	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	3	1	3	2	4	2	3	3
04	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	3	2	4	2	3	2
05	3	2	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	2
06	3	2	2	4	2	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2
07	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3
08	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	1	3	2	3	2	3	3
09	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2
10	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4
11	4	3	4	4	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3
12	3	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	1	3	2	3	2	4	3
13	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	4	3	1	2	2	2	4	3	1	3	2	2	1	3	3
14	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3
15	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	25

Nota. Elaboración propia en programa SPSS VS27