



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS COLABORADORES DEL LABORATORIO FARMACÉUTICO
ROXFARMA, 2015**

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

AUTOR:

KAREN MARGARITA GRADOS SÁNCHEZ

ASESORA

MG. DANITSA ALARCÓN PARCO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA-PERÚ

AÑO 2015

PÀGINA DE JURADO

Mg. Juan Carlos Montero

Mg. Sandra Céspedes Vargas Machuca

Mg. César Manrique Tapia

DEDICATORIA

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional, motivación constante y por su compañía en este largo reto para ser una profesional de éxito.

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por las bendiciones que me brinda a diario y darme fortaleza que me impulsa seguir adelante.

A mi madre Margarita

Por ser mi amiga, por sus consejos e inagotable dedicación, fuente de mi motivación.

A mi padre Oscar

Por ser mi soporte y guiarme en el camino de las ciencias

A mis asesores

Al Dr. José Vallejos Saldarriaga y la Mg. Danitsa Alarcón Parco por sus enseñanzas, aporte y conocimientos compartidos.

A mis maestros

A Juan Kaneko Aguilar por su tiempo y paciencia.

A mi Jefa de Gestión humana

A la Sra. Grimanesa Frías por la oportunidad, confianza y apoyo en este último año de mi carrera.

A los colaboradores del laboratorio farmacéutico Roxfarma por su predisposición en participar en la investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Karen Margarita Grados Sánchez, estudiante de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°41205172 con la Tesis titulada "Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores del laboratorio farmacéutico Roxfarma, 2015".

Declaro bajo Juramento que:

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

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

Los Olivos, Diciembre 2015

PRESENTACIÓN

El auge en el mundo empresarial es tener y mantener un equipo humano que trabaje en la consecución de los objetivos de la empresa por eso, tanto la comunicación y la satisfacción del colaborador cumplen una función muy importante, ya que sin ambos no podrían ser eficientes las organizaciones. La finalidad de esta investigación es la necesidad de implementar mejoras y desarrollar a los colaboradores puesto a que, la empresa se encuentra en crecimiento y expansión, por tanto, su recurso humano es lo más importante y sabe que para lograrlo es importante conocer la relación entre los tipos de comunicación organizacional y los factores de satisfacción laboral en la organización.

Para ello, se ha distribuido en capítulos donde se establece la problemática en el planteamiento del problema, así como, conceptos de las variables en estudio, además, se precisa el resultado de la última encuesta anual sobre indicadores de rotación e investigaciones nacionales e internacionales; para el desarrollo del marco teórico para la variable comunicación organizacional se usó la teoría de Idalberto Chiavenato y para la variable Satisfacción laboral se utilizó la teoría de Frederick Herzberg por el análisis y sencillez en determinar la percepción del colaborador sobre su trabajo,

En tanto para el marco metodológico se hace referencia a la definición operacional de las variables, se define el tipo y diseño de estudio; el cual fue correlacional, con diseño no experimental transeccional. La muestra de la investigación fue de tipo censal y participaron 260 colaboradores del laboratorio farmacéutico Roxfarma.

Concluyendo, discusiones y recomendaciones asociados a los resultados de la relación de Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores del laboratorio farmacéutico Roxfarma.

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
Realidad Problemática.....	13
Antecedentes Nacionales.....	14
Antecedentes Internacionales.....	16
Comunicación organizacional.....	17
La comunicación descendente.....	18
La comunicación ascendente.....	18
Redes Formales de grupos pequeños.....	19
Modelo explicativo de la comunicación organizacional.....	20
Satisfacción Laboral.....	23
Problema general.....	30
Problemas específicos.....	31
Justificación.....	32
Objetivo General.....	33
Objetivos Específicos.....	33
MÉTODO.....	35
Tipo de estudio.....	35
Diseño de investigación.....	35
Método de investigación.....	35
Definición operacional.....	36

Matriz de Operacionalización de variables	37
Población y Muestra	38
Criterios de Inclusión	38
Criterios de exclusión	38
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
Interpretación de los factores de Satisfacción laboral Palma (2003) establece de la siguiente manera los factores:.....	40
Procedimiento de recolección de datos	41
Métodos de análisis de datos	41
Aspectos éticos.....	42
RESULTADOS	43
Estadísticos descriptivos de Comunicación Organizacional	43
Frecuencias y porcentajes de los tipos de Comunicación Organizacional	44
Estadísticos descriptivos de Satisfacción Laboral	45
Frecuencia y porcentaje de los factores de Satisfacción Laboral	46
Prueba de Normalidad de Comunicación organizacional y Satisfacción laboral Kolmogorov-Smirnov	50
Correlación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral	51
DISCUSIÓN	52
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	63
Validación de los instrumentos	66
Cuestionario de Comunicación Organizacional.....	66
Escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma	69

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores del laboratorio farmacéutico Roxfarma, 2015; las teorías utilizadas para esta investigación fueron de Chiavenato y Herzberg; asimismo, el método de investigación es cuantitativo y el tipo de estudio fue correlacional; por otro lado, la muestra fue de tipo censal conformada por 260 colaboradores del laboratorio. Los instrumentos fueron el Cuestionario para Comunicación Organizacional de Franz Portugal Bernedo y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, resultando positiva la correlación entre ambas variables; por consiguiente, la comunicación organizacional total obtuvo puntaje positivo con los siguientes factores: condiciones físicas, relación social, desarrollo personal y relación con la autoridad; por otro lado, puntaje negativo con el factor de satisfacción laboral políticas administrativas.

Palabras claves: *Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral*

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between organizational communication and job satisfaction in employees of the pharmaceutical company Roxfarma, 2015; theories used in this research were Chiavenato and Herzberg; Also, the research method is quantitative and type of study was correlational; On the other hand the sample was composed of 260 census-type lab partners. Instruments were Organizational Communication Questionnaire Franz Portugal Bernedo and Job Satisfaction Scale Sonia Palma, resulting positive correlation between the two variables; therefore, the total organizational communication received positive rating to the following factors: physical, social relationships, personal development and relationship with authority; On the other hand, negative factor regarding administrative policies job satisfaction.

Keywords: Organizational Communication and Job Satisfaction