



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en
trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018”**

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

AUTORA:

LLANOS YALI, Nancy Zulema

ASESORES:

Dr. CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo

Dr. BARBOZA ZELADA, Luis Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Lima - Perú

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a)....Marcy Zulama Llamas Yuki.....
 cuyo título es: Estilos de Comunicación Organizacional y
Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Empresa
de terciarización de servicios de Lima, 2018.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 11..... (número)
BUENA.....(letras).

Lima Norte, 23 de Febrero..... del 2019.


 PRESIDENTE

Dr. Barboza Zelada Luis Alberto


 SECRETARIO

Mg. Olivás Ugarte Lincoln Orlando


 VOGAL

Mg. Manrique Tapia César Raúl



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

A Wilson, con las palabras de Jorge Bucay "El amor verdadero no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que sea quien es, mucho más allá de que esa autenticidad sea o no de mi conveniencia, mucho más allá de que siendo quien es, me elija o no para seguir juntos el camino"

Agradecimientos

Agradezco a mi madre, ella es mi motivación, mi fortaleza, gracias por tu apoyo constante para lograr mis objetivos y metas trazadas.

A todos los docentes de la universidad Cesar Vallejo, pilares fundamentales en mi formación, en especial a mi asesor de Tesis Dr. Víctor Candela Ayllón, por su dedicación y constancia para lograr que pueda terminar satisfactoriamente ésta presente investigación.

Declaración de autenticidad

Yo **Nancy Zulema Llanos Yali** Con DNI N° 41223334, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela profesional de psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Con la tesis titulada “Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018”

- 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 auto plagiada; 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 falseadas, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de febrero del 2019



Nancy Zulema Llanos Yali

DNI 41223334

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de GRADOS y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018”

El documento consta de siete capítulos, cuyos contenidos se exponen brevemente a continuación:

El primer capítulo denominado introducción, en el cual se describe los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática en que se sintetiza la actitud emprendedora, la formulación del problema y la determinación de los objetivos.

El segundo capítulo denominado método, el cual comprende la operacionalización de la variable, la metodología, tipo de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, la técnica e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos.

El tercer capítulo se encuentra los resultados, en el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología.

Autor:

LLANOS YALI, Nancy Zulema

Índice

	Pág.
Páginas del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad.	v
Presentación	vi
Índice	vii
Indice de tablas	ix
Resumen Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.4 Formulación del problema	14
1.5 Justificación del estudio	14
1.6 Hipótesis	14
1.7 Objetivos	15
II. MÉTODO	
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2 Variables operacionalización	16
2.3 Población y muestra	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Métodos de análisis de datos	23
2.6 Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	38

V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS	43
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	57
Anexo 2: Instrumentos de evaluación	62
Anexo 3: Cartas de presentación de la escuela y autorización de centro	64
Anexo 4: Autorización del uso del instrumento	65
Anexo 5: Consentimiento informado	66
Anexo 6: Resultados adicionales	67
Tabla 1 Índice de consistencia interna para el test de comunicación	
Tabla 2 Correlación ítem – test para Test de comunicación organizacional	
Tabla 3 Índice de consistencia interna para la Escala de satisfacción laboral	
Tabla 4 Correlación ítem –Escala de satisfacción laboral de Palma	
Anexo 7. Acta de originalidad firmada por asesor (20%)	70
Anexo 8. Print de Turnitin	71
Anexo 9. Autorización para repositorio	72
Anexo 10 Autorización para la publicación electrónica de la tesis	73
Anexo 11. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	74

Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticos descriptivos para estilos de comunicación organizacional	24
Tabla 2 Estadísticos descriptivos para satisfacción laboral	25
Tabla 3 Niveles de la comunicación organizacional	25
Tabla 4 Estilos de comunicación organizacional	26
Tabla 5 Nivel de satisfacción laboral	26
Tabla 6 Estilos de comunicación organizacional según satisfacción laboral	27
Tabla 7 Estilos de comunicación organizacional según dimensión significación de la tarea de satisfacción laboral.	28
Tabla 8 Estilos de comunicación organizacional según dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral.	29
Tabla 9 Estilos de comunicación organizacional según dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral.	30
Tabla 10 Estilos de comunicación organizacional según dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral.	31
Tabla 11 Estilos de comunicación organizacional según sexo	32
Tabla 12 Estilos de comunicación organizacional según edad	33
Tabla 13 Estilos de comunicación organizacional según área de trabajo	34
Tabla 14 Satisfacción laboral según sexo	35
Tabla 15 Satisfacción laboral según edad	36
Tabla 16 Satisfacción laboral según área de trabajo	37

RESUMEN

Esta investigación correspondió a un diseño no experimental de corte transversal. El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre los estilos de comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018. La investigación se realizó con la participación de 214 trabajadores. Para identificar los estilos de comunicación organizacional, se aplicó el Cuestionario de estilos de comunicación, de Portugal (2004) y validada por Johana Céspedes (2016). El cual está conformado por 15 ítems y está organizado en 3 estilos (Comunicación ascendente, comunicación horizontal y comunicación descendente). Para identificar el nivel de satisfacción en los trabajadores, se aplicó la escala de satisfacción laboral (SL SPC) creado por Sonia Palma (2005), el cual consta de 4 factores, Factor I Significación Tarea, Factor II Condiciones de Trabajo, Factor III Reconocimiento Personal y/o Social, Factor IV Beneficios Económicos. Luego del análisis de los resultados, se encontró que existe relación significativa los estilos de comunicación organizacional y la satisfacción laboral, también se halló que más de la mitad de la muestra utiliza el estilo de comunicación horizontal, y también se halló que no existe relación entre las variables sociodemográficas como sexo, edad y área de trabajo con las variables estilos de comunicación organizacional ni con la variable satisfacción laboral.

Palabras claves: estilos de comunicación organizacional, satisfacción laboral, condiciones de trabajo.

ABSTRACT

This research corresponds to a non-experimental cross-sectional design. The main objective of the research was to determine the relationship between organizational communication styles and job satisfaction in the workers of an outsourcing company in the Cercado de Lima - 2018. The research was carried out with the participation of 214 workers. In order to identify organizational communication styles, the Questionnaire of Communication Styles was applied, from Portugal (2004) and validated by Johana Céspedes (2016). It is made up of 15 items and is organized in 3 styles (ascending communication, horizontal communication and descending communication). In order to identify the level of satisfaction in the workers, the labor satisfaction scale (SL SPC) created by Sonia Palma (2005) was applied, which consists of 4 factors, Factor I Meaning Task, Factor II Working Conditions, Factor III Personal and/or Social Recognition, Factor IV Economic Benefits.

After the analysis of the results, it was found that there is a significant relationship between organizational communication styles and job satisfaction, it was also found that more than half of the sample uses the horizontal communication style, and it was also found that there is no relationship between sociodemographic variables such as sex, age and work area with the organizational communication styles variables or with the job satisfaction variable.

Keywords: organizational communication styles, job satisfaction, working conditions.

I) INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Es innegable la relevancia del papel que asume la comunicación dentro de las organizaciones como complemento y parte esencial del triunfo, con el pasar del tiempo y paulatinamente los directivos y jefaturas, han reconocido que el buen desempeño y funcionamiento de la organización, así como la obtención de logros, y metas no se debe solamente los adecuados estándares de calidad del producto, sino a un adecuado estilo de comunicación dentro de ella, diferentes estudios nos demuestran que el grado de rendimiento y producción de una empresa está vinculado con la satisfacción del recurso humano, que es la pieza base de una organización. Dentro de las variables más investigadas están la comunicación organizacional ya que a ella están ligadas muchas otras variables organizacionales, tales como la satisfacción laboral.

1. Fernández Collado (2005, p.31), se refiere a la comunicación, como componente dentro de la organización es: un cúmulo de maniobras y comportamientos destinados a acelerar e impulsar la circulación de información entre integrantes de un área, corporación y su contexto. El buen manejo de esta variable permite y contribuye que el cliente interno demuestre un adecuado grado de identificación, compromiso y por lo tanto un esperado nivel de desempeño.

Martínez y Nosnik, definen la comunicación como “El proceso mediante el cual dos o más personas se ponen en contacto, mediante un mensaje, el cual espera una respuesta ya sea mediante una conducta, actitud u opinión. (Martínez y Nosnik, 1988: 12)

Mundialmente la comunicación dentro de la organización ha sido y es uno de las bases fundamentales para hacer frente a los desafíos que se presenten concerniente a la, globalización, el crecimiento de los mercados, la calidad y la competencia. Para lograr hacer frente a estos nuevos desafíos el enfoque empresarial, no debe tener solo como base la producción, economía y administración, sino que debe ser capaz de integrar a la comunicación, la identificación y cultura organizacional como nuevas como nuevas bases de las decisiones y accionar empresarial

Desde este enfoque la comunicación en las organizaciones se considera como un instrumento valioso y fundamental para mejorar los procesos de resignificación de las relaciones dentro

y fuera de la empresa, la interrelación con sus clientes internos y externos y la cultura organizacional.

Se considera por ello relevante que las instituciones prioricen dentro de su estructura estrategias de comunicación que les permite dinamizar sus procesos, evitar la desinformación y la insatisfacción de su personal debido a una inadecuada comunicación.

Por lo antes mencionado se concluye que si la comunicación dentro de la organización no se maneja adecuadamente y por ende falla, encontraremos un malestar creciente dentro del ambiente laboral, debido a instrucciones carentes de claridad, información recibida a medias, desconocimiento, lo cual conlleva a conflictos y crisis en la organización.

Este malestar en el ambiente laboral lo podemos relacionar inmediatamente con la satisfacción laboral, la cual se define como un estado emocional placentero que se origina de la evaluación que hace una persona de su experiencia laboral, es por ello que la satisfacción laboral es definida como una actitud hacia el trabajo. (Locke, 1968).

Por lo anteriormente mencionado se resalta la importancia de la comunicación organizacional, ya que a través de una adecuada comunicación se busca una mejora continua dentro del ambiente laboral, tanto con clientes internos y externos, mejora que nos conllevará a lograr un mejor desempeño de actividades, una mayor producción y un mejor clima laboral. Todo ello ha generado que se considere relevante mejorar la satisfacción laboral dentro de las organizaciones y para ello debemos trabajar en los estilos de comunicación que se practican dentro de ella, para optimizar sus resultados y recuperar su productividad para la mejora de la organización y del recurso humano.

Un estudio realizado en España por Yáñez, Arenas, Ripoll (2010), en una empresa muestra mejoras importantes gracias al desarrollo de herramientas de dirección para mejorar los estilos de comunicación del personal de manera que se encontrasen preparados para enfrentarse al cambio y estrés laboral.

En el año 1993, en el Estado de Washington, un hombre que bebió media lata de Diet Pepsi declaró, que había encontrado dentro de ella una jeringa. Estas declaraciones generaron una enorme crisis dentro de la compañía Pepsi, sin embargo, Craig E. Weatherup, director general de Pepsi-Cola North América, no permitió que esta repentina crisis lo abrumara. Su primera acción fue involucrar al equipo de gestión de crisis de la compañía para definir la estrategia que les permitiera afrontar esta crisis. Dentro de la compañía y conociendo de la

importancia de la comunicación con sus clientes internos, mantuvo informados a sus empleados con difusión de comunicación diaria en las más de 410 instalaciones de la compañía en Norte América. El CEO ofreció de igual manera una respuesta a los medios de comunicación resaltando la calidad de los procesos dentro de la compañía y de lo absurdo de las declaraciones, después de las investigaciones se concluyó que las declaraciones estaban basadas en un testimonio falso. En otro caso similar una mujer declaró que encontró un ratón dentro de una lata de Pepsi, luego de las investigaciones la FDA declaró haber encontrado las pruebas que demostraban que la mujer había manipulado la lata y por ende las declaraciones eran falsas, Se realizaron un total de 20 detenciones y finalmente la crisis quedó resuelta. (Argenti, 2014).

Rodríguez y Montero (2013), determinaron que existe una relación significativa entre las variables comunicación y gestión organizacional. El estudio fue realizado en una entidad educativa en la ciudad de Iquitos. Los resultados revelan a un 41% de la muestra señalando que existe una adecuada comunicación interna, así también un 52.7% que señala que existe una adecuada gestión organizacional del personal directivo, Docentes y administrativos. Se puede concluir que existe relación positiva entre ambas variables.

El presente trabajo tuvo lugar en la empresa Recupera Outsourcing, donde existe un alto índice de rotación de personal, por ello el interés por conocer el nivel de satisfacción laboral y también saber qué estilo de comunicación se está utilizando y prevaleciendo en la organización, conocer así también si las variables se relacionan entre sí.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Aparicio (2017) investigó en un hospital en la Ciudad El alto en Bolivia, si existía relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral. La muestra fue de 112 empleados entre médicos, enfermera y personal administrativo. Los resultados indicaron que no existe relación entre las variables en mención, se encontró un nivel de comunicación organizacional de 45.7% como óptimo y el 56.2% como deficiente, el grado de satisfacción laboral global fue 11.6% como insatisfecho, el 58,9% indiferente y el 29.36% como satisfactorio. Se realizó la prueba de chi cuadrado se observó que para 1 grado de libertad y un alfa de 0.05 corresponde un valor de 3.8, siendo el valor hallado de 0.12, se acepta la

hipótesis nula, que señala que no hay asociación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral.

Concha (2016) realizó una investigación para conocer la relación entre las variables: satisfacción laboral y comunicación interna. El estudio fue realizado en empleados de una entidad de estudios superiores en la ciudad de Guayaquil, la muestra fue de 103 personas. Los resultados determinan un 91.2% de satisfacción laboral, presentándose el porcentaje más alto en empleados de 39 a 46 años, con un nivel de formación en licenciatura y maestría y con cargos de mayor jerarquía. Los niveles de satisfacción de la comunicación interna fueron altos en los ámbitos de comunicación interna (57% satisfecho y el 13% totalmente satisfecho), comunicación interna entre colaboradores (23% totalmente satisfecho y el 56% satisfecho), con tu trabajo en equipo (45,5% totalmente satisfecho y el 49,10% satisfecho) y comunicación interna con el supervisor directo (47,10% totalmente satisfecho y el 41,10% satisfecho). Se concluye que la relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil es satisfactoria.

Vásquez (2015) realizó una investigación cuantitativa, correlacional, no experimental entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de la empresa BOFASA, la muestra estuvo conformada por 50 empleados. Se concluye que existe relación entre las dos variables, correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05, ya que el valor calculado de $r=0.851$ es mayor que el valor crítico de $r=0.279$, así también existe correlación estadísticamente significativa entre la comunicación y el reconocimiento laboral $r=0.681$, existe correlación estadísticamente significativa entre la comunicación y el desarrollo laboral $r=0.801$.

Umaña (2015) realizó una investigación utilizando la variable comunicación interna y la variable satisfacción laboral, este estudio fue realizado en Guatemala, la muestra estuvo conformada por empleados de un Restaurante de Comida Gourmet en la ciudad de Quetzaltenango. Los resultados concluyen que existe relación entre las variables de estudio, para conocer la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurante de comida Gourmet, se preguntó si la satisfacción de su puesto de trabajo se debe a la comunicación de la empresa, a lo cual el 50% de los sujetos respondió que siempre y 46% casi siempre, mientras que solo un 4% contestó algunas veces y nunca; con lo cual se confirma la idea que la comunicación juega un papel importante en la satisfacción del personal del Restaurante. El 40% de los sujetos aseveró que la comunicación

es fluida, mientras que el 26% aseguró que solo algunas veces, el estudio El 58% de los sujetos afirmaron que siempre se encuentran satisfechos con la motivación que reciben de la organización, también se dispuso conocer la actitud del personal respecto al trabajo que realiza en la empresa. El 84% de los colaboradores del restaurante afirmó tener siempre una actitud positiva ante su puesto de trabajo, mientras que únicamente el 2% sostuvo poseer algunas veces buena actitud para realizar las operaciones que le corresponden, también se halló que el 18% de los colaboradores indicó que posee siempre la autoridad de tomar decisiones en su puesto de trabajo, mientras que el 50% contestó que solo algunas veces.

Vargas (2015) realizó una investigación sobre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, en un grupo de trabajadores de una cooperativa, en Ambato-Ecuador, según el análisis realizado, se determina que la comunicación organizacional sí influye en la satisfacción laboral, el flujo de la comunicación predominante es descendente ya que no existe una retroalimentación que permita mantener un buen sistema de información en ambos sentidos. Lo resultados indicaron que el 65% de los encuestados considera que los medios de comunicación interna son adecuados y un 13% que no lo son, respecto a las relaciones interpersonales, 56% considera que existen buenas relaciones interpersonales y el 15% indica que no, con respecto a la identificación con la organización 49% se identifica con el propósito de la organización y el 43% no, en relación a la información sobre objetivos y logros un 65% de los colaboradores considera que está bien informado de los logros que posee la empresa y en un 21% que no lo están, referente a la remuneración un 44% considera que la remuneración está acorde a su esfuerzo y en un 43% que no, respecto a las condiciones de trabajo se observa que el 63% de los colaboradores está satisfecho con el tiempo dedicado a sus tareas y el 8% no lo está, un 61% de los colaboradores encuestados afirma que las herramientas de trabajo que recibe son adecuadas a su labor y un 13% no lo considera.

Nacionales

Céspedes (2017) realizó un estudio de las variables comunicación organizacional y compromiso organizacional, en profesores de distintas entidades educativas en el departamento de Lima, distrito San Martín de Porres, su estudio a través de un diseño no experimental, obtuvo como resultado que no se relaciona directamente las dos variables en mención dentro de la muestra estudiada, se halló que entre la dimensión comunicación descendente y compromiso afectivo existe relación negativa, muy significativa y moderada

($r = -0.292$). Así mismo, entre la comunicación total y el compromiso afectivo existe relación negativa, significativa y moderada ($r = -0.237$).

Chaupis (2016), investigó la relación entre las variables Compromiso dentro de la organización y comunicación interna en los trabajadores del área administrativa del Programa Generación de empleo social inclusivo en el departamento de Lima, la muestra es de 175 personas. Se concluye en la investigación que las variables se relacionan de manera positiva y significativa ($r = 0.65$), un nivel de correlación moderada y una significancia de 0,01. Entre la comunicación interna y la dimensión afectiva del compromiso existe una $r = 0,674$; entre la comunicación y la dimensión de continuidad existe una $r = 0.703$ y entre la comunicación y la dimensión normativa existe una $r = 0.651$. También se halló con relación al compromiso institucional bajo, el 6,3% de los evaluados distinguen una comunicación organizacional ineficaz; el compromiso institucional medio, el 24,6% distingue una comunicación organizacional a nivel medio; y por otro lado el compromiso institucional alto, el 31,4% distingue una comunicación organizacional ineficaz.

Jaramillo (2016) realizó un estudio con las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, en trabajadores de un hospital en San Martín de Porres. La muestra fue de 196 trabajadores, el diseño utilizado es no experimental, los resultados indican que existe una relación significativa entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral.

Ascama (2014) investigó la relación entre las variables de Comunicación organizacional y satisfacción laboral, la muestra es de 59 personas trabajadores de una entidad educativa en el distrito de San Juan de Lurigancho, en los resultados se halló coeficiente de correlación $\rho = 0.823$, significa que existe una alta relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0.05$; $p = 0.00$ ($p < .001$), por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, en consecuencia se puede afirmar que existe relación significativa positiva alta entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de la muestra estudiada.

Quispe (2013), investigó la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en distintas entidades educativas que conforman la UGEL, se realizó el estudio en una muestra de 178 docentes de 6 entidades en Villa María del Triunfo. Para el análisis estadístico de las calificaciones obtenidas con los dos cuestionarios aplicados se utilizó la correlación de Spearman. En los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.675$, con una $p = 0.000$

($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se debe rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar que Existe relación directa y significativa entre la Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Docentes de las instituciones educativas de la Red Educativa N° 6 UGEL 01 - 2012.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La Comunicación Organizacional

También es conocida como comunicación interna, se puede definir como la comunicación dirigida al trabajador de la propia organización y la comunicación que existe entre los integrantes de una entidad. La comunicación interna siempre ha existido, sin embargo en las últimas décadas su estudio ha sido cada vez más creciente, las empresas han entendido que se deben trabajar en ciertas estrategias de retención a los mejores talentos en un entorno cada vez más cambiante.

Según Andrade (2010) considera a la comunicación desde tres perspectivas:

- 1. Como un proceso social:** definiéndola como un conjunto o grupo de mensajes que se intercambian tanto entre los miembros de una entidad u organización y su entorno externo, ya sean clientes, proveedores, candidatos u otras empresas.
- 2. Como una disciplina:** considera a la comunicación organizacional como un campo del conocimiento humano que se encarga de estudiar la forma en que se produce la comunicación en el interior de las organizaciones y a su vez entre estas y su entorno.
- 3. Como un conjunto de técnicas y actividades:** se considera que los conocimientos adquiridos a través de la indagación del proceso comunicativo en la organización nos sirven para desarrollar estrategias que permitan mejorar y agilizar la secuencia de mensajes que se producen entre la organización y sus miembros, así también la comunicación con los diferentes públicos que tiene en su entorno.

Para Castro (2005) se entiende a la comunicación como factor sumamente importante dentro de la organización, tanto como instrumento y elemento clave. (p. 65)

Para Rebeil (2010) la comunicación es un proceso que permite que una persona o un área de la empresa se pueda poner en contacto con otro individuo u otro área (p. 87 – 88).

Según Fernández (2010) la comunicación organizacional puede dividirse en:

La comunicación interna

Balarezo (2014) la definió como el conglomerado de actividades realizadas por una organización para fomentar y mantener adecuados vínculos entre sus integrantes, mediante la utilización de diversos medios de comunicación, que les permita integrarse, mantenerse informados y que incentive a la consecución de las metas y objetivos trazados por la organización.

Según Andrade (2010) define a la comunicación organizacional interna como base primordial de la empresa y tiene como fin contribuir al logro de metas proyectadas en la organización, así también promover la implicación y compromiso de los empleados con la organización, al facilitar información importante y oportuna como la finalidad de sus tareas, También se promueve la integración y genera en el empleado una imagen positiva de la organización. (p. 87)

Para Chiang (2012) la finalidad de la comunicación dentro de la organización empresas es facilitar y permitir que el alineamiento e identificación de los integrantes con la organización, es por ello que la comunicación interna en la empresa constituye uno de los factores primordiales para construir relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial. (p. 87)

García (2011) nos dice que la comunicación organizacional interna es la que se dirige a un grupo de personas que integran una institución y están relacionadas entre ellas por ser parte de la organización. En el caso de una empresa, está conformada por accionistas, directivos, empleados, contratistas, etc.

La comunicación externa

Balarezo (2014) la conceptualiza como un conjunto de mensajes enviados por parte de la empresa u organización hacia sus clientes externos, todo ello con el fin de preservar y mejorar las relaciones con ellos, mostrando una imagen positiva al promocionar sus productos y/o servicios.

El fin de la comunicación es permitir que los integrantes de la organización se puedan comunicar con el cliente externo, es decir con el entorno más cercano fuera de la empresa. Mantener una adecuada comunicación externa contribuye al logro de cumplimiento de las metas organizacionales.

a) La teoría de las relaciones humanas

Nació en los años 1930 y fue desarrollada por Elton Mayo, fue un movimiento que surgió como protesta a la teoría Clásica y como consecuencia del experimento de Hawthorne, se centró en la relevancia de las relaciones interpersonales de los miembros de una organización, así como a las reglas y métodos de supervisión que garanticen la eficiencia organizacional. (Reyes 2009. p. 23).

Según esta teoría el principal interés son los individuos de la organización, y a las variables orientadas al mismo como: posición, rol, grupos informales, relaciones sociales, moral, actitud, personalidad, como lo señala Bartoli (1992, citado por Reyes 2009)

De igual manera hay que señalar que esta teoría permite no solo conocer sino considerar lo que el colaborador piensa y siente, es decir, ver a la organización desde su lado humano, desde un enfoque más humanista centrándose en el bienestar, desarrollo y autorrealización de los miembros de la organización. Caracterizándose por permitir un estilo de liderazgo democrático y por los altos niveles de integración de los equipos de trabajo como lo señala Jablin (1986 citado por Reyes 2009).

Según reyes (2009) nos indica que las principales particularidades de esta teoría (p. 24) son:

- Énfasis en las personas.
- Promover la autonomía del trabajador.
- La confianza y apertura
- Estudiar a la organización como grupo de personas.
- Hacer énfasis en las relaciones humanas.
- Considera la dinámica grupal e interpersonal.
- La identificación de la organización informal.

b) La teoría de los sistemas

Describe a la organización como un grupo de individuos que se interrelacionan para lograr un fin en común, la organización como sistema para alcanzar metas. Dentro de sus conceptos más importantes se destaca: proceso, elemento o parte, de interacción y objetivo de un sistema (Reyes 2009. p. 25)

Así mismo, Schreiner (2004) declara que: “las organizaciones son tomadas como sistemas que están conformados por pequeñas partes llamadas subsistemas que se encuentran

fuertemente interrelacionadas, si pasa algo en alguno de los departamentos de la empresa (o subsistema) afectara al resto de la organización (sistema). (p. 26). En general podríamos decir que esta teoría sostiene que cualquier cosa que afecte a una parte del sistema afectará a todas sus partes considerando a la organización.

c) La teoría de la contingencia

Según Chiavenato (2009) el enfoque de contingencias se enfoca en la organización, plantea que hay una relación funcional entre las condiciones del ambiente y el manejo administrativo apropiado para lograr cumplir con las metas de la organización. En esta relación las variables ambientales se consideran variables independientes en tanto que las técnicas administrativas se toman como variables dependientes. Recalca que las empresas que logran el éxito son aquellas que tienen la facilidad de adaptarse a las nuevas exigencias del entorno, que son capaces de ir en busca de nuevos escenarios y oportunidades y hacen frente a las amenazas trabajando en fortalecer sus falencias. Por el contrario las empresas que no se adaptan a las condiciones de su entorno tienden a relegarse, como si hubiese una selección natural de las especies organizacionales. (p. 81-82)

Así mismo para Eduarte (1993) Este enfoque sostiene que "el funcionamiento interno de las instituciones debe ser coherente con las exigencias de actividades y tareas de la empresa, la tecnología cada vez más cambiante, el ambiente interno y las necesidades de sus miembros. Si la organización pretende ser eficiente".

El modelo teórico más empleado es el propuesto por Daft y Marcic (2006) quienes afirman que la comunicación se da a tres niveles.

Comunicación descendente

Daft y Marcic (2006, p. 493) conceptualiza el estilo de comunicación descendente como los mensajes enviados desde las gerencias y altos cargos administrativos a los empleados con menor cargo, los subordinados. Su uso es para informar, notificar, dar instrucciones a los trabajadores ya sea acerca de los procesos, retroalimentación de desempeño y objetivos a lograr.

Para Kreps (1990, p. 227), la comunicación descendente se da desde cargos de dirección a cargos de jerarquía menor, para cumplir con ciertas funciones como:

- Dar indicaciones a empleados de jerarquías menores

- Informar objetivos y estrategias
- Informar modificaciones o implementación de prácticas y/o procedimientos:
- Facilitar realimentación sobre el desempeño, entre otras.

Comunicación ascendente

Daft y Marcic (2006, p. 495) nos dice que la comunicación ascendente es aquella donde los mensajes se dan desde los empleados de menor cargo jerárquico hacia los de mayor jerarquía. Esta comunicación permite conocer datos del clima al interior de la empresa. Y permite que los empleados puedan aportar sugerencias y expresar quejas existentes en la empresa.

Para Kreps (1990, p. 227 - 228), esta comunicación cumple funciones importantes, tales como:

- Permite obtener retroalimentación a los mandos altos, sugerencias para mejorar
- Permite que los empleados compartan información importante a sus jefes.
- Promueve la participación e involucramiento de los trabajadores, la identificación de los empleados y la integración.
- Permite conocer la opinión de los empleados sobre la empresa, beneficios, etc.

Simpson (citado por Robbins, 2009, pp. 354 - 355) menciona que este tipo de comunicación se emplea para facilitar retroalimentación a los jefes, les permite conocer el avance hacia las metas y objetivos de la organización. Permite a los gerentes conocer el sentir de los empleados en relación a su puesto de trabajo, hacia sus compañeros y hacia la organización en general.

Comunicación horizontal:

Daft y Marcic (2006, p.496) definen este tipo de comunicación como la que se da entre compañeros o colegas de trabajo del mismo rango jerárquico. Este tipo de comunicación permite realizar y coordinar un trabajo en conjunto, permite solucionar y/o superar las diferencias dentro de La organización. Su uso permite definir los objetivos, políticas de la empresa, procesos a seguir, facilita el intercambio de ideas y el desarrollo del interés mutuo e involucramiento de los empleados en temas de la organización.

Para Kreps (1990, p.228), este tipo de comunicación cumple varias funciones como:

- Permitir la coordinación de actividades, fomentando adecuadas relaciones interpersonales.
- Fomenta la integración y permite compartir e intercambiar opiniones, información entre los compañeros del trabajo.
- Permite la participación de los empleados en proyectos y /o coordinación de actividades.

Satisfacción Laboral

Dentro de las definiciones de satisfacción laboral, señalaré algunas de las que se considera más relevantes:

Brooke (1998), la señaló como: “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos, evaluar que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo con cierto número de elementos discretos del empleo”.

Así mismo, se considera a la satisfacción laboral como un estado emocional satisfactorio y gratificante hacia el trabajo, este estado surge de la apreciación de la experiencia laboral de una persona (Locke, 1968).

Para Palma (2005), define la satisfacción laboral como la inclinación, disposición o tendencia que se considera estable hacia el desempeño de actividades en el trabajo, todo ello basado en ideas, pensamientos y valores sostenidos a partir de su experiencia laboral.

Teorías de la Satisfacción Laboral

Dentro del estudio, se van a considerar las siguientes teorías:

Teoría higiene- motivacional

Teoría del ajuste en el trabajo

Teoría de la discrepancia

Teoría de los eventos situacionales.

1) La teoría de Higiene - Motivacional.

Sostiene que el comportamiento del individuo en el trabajo está sujeta o asociada a la presencia de ciertos factores, así también la insatisfacción laboral está asociada a la falta de

algunos factores. (Herzberg, 1968, citado por Alfaro 2012) Se detallan los 2 tipos de factores a los cuales estarían asociados.

- **La satisfacción**, está ligado principalmente al resultado de los factores de motivación, estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo.

Factores motivacionales: son intrínsecos y podemos mencionar entre ellos los que involucra el trabajo en sí mismo, el reconocimiento de las actividades desarrolladas, el grado de responsabilidad asignada y las posibilidades de crecimiento profesional.

- **La insatisfacción**, principalmente el resultado de los factores de higiene, si estos factores no están presentes o son inadecuados causan insatisfacción.

Indica Herzberg que si los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Factores de higiene: son extrínsecos y dentro de ellos se considera el salario, los beneficios, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales.

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968).

La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

2) Teoría del Ajuste en el trabajo.

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona, tales como conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento, con los requisitos para desempeñar la función del puesto o los requisitos que exige una de la organización, es más probable que

vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, que logre tener éxito en su desempeño y reciba los reconocimientos esperados. Según lo indica Dawis, R. V. & Lofquist, L. H. (1984) en la teoría del ajuste se concluye lo siguiente:

- Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales.
- La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas.
- Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son medidas por la satisfacción en el trabajo.
- Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios

3) Teoría de la discrepancia.

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

4) Teoría de los eventos situacionales.

Sostiene que la satisfacción laboral es determinada por factores que pueden ser características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992). Cada uno de estos factores difiere en seis dimensiones críticas. Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como el sueldo, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión. Evidentemente son aspectos importantes para la persona y son comunicados al mismo tiempo o antes de ocupar el puesto. Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pres evaluados, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Los autores señalan que esas facetas pueden ser positivas o negativas. Las características y los eventos situacionales difieren en una serie de aspectos. Entre ellos, se puede destacar que las características situacionales son aspectos de ambiente laboral relativamente estables duraderos, mientras que los eventos situacionales son relativamente transitorios. Es más costoso y difícil cambiar o mejorar las características que los eventos situacionales. Por último, debido al diferente número de elementos que incluyen ambos factores, las reacciones de los empleados frente a ellos también difieren. Las respuestas emocionales frente a las características situacionales y los cambios subsiguientes son más controlables, pero dicho control es difícil frente a las reacciones ante los eventos situacionales dada su especificidad. Como puede verse, esta teoría asume que la satisfacción laboral es el resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su trabajo.

Escala de Satisfacción Laboral de Palma

Palma (2005) basándose en la teoría de Herzberg (1968), conceptualiza la satisfacción laboral como “Una actitud hacia el trabajo, desarrollado en la confluencia de comportamientos satisfactorios que pueden ser positivos o negativos de insatisfacción de acuerdo al grado de gusto que tiene el trabajador por la labor realizada” (p.22).

Palma (2006), utilizo a la teoría bifactorial de Herzberg en su investigación, y elaboró una escala de satisfacción laboral para trabajadores de Lima, donde utilizo factores de la satisfacción laboral, que a continuación se describen y que serán utilizados en la presente investigación:

- 1) **Factor I. Significación de la tarea:** Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.
- 2) **Factor II. Condiciones de trabajo:** Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
- 3) **Factor III. Reconocimiento personal y social:** Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.
- 4) **Factor IV. Beneficios económicos:** Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre los Estilos de comunicación Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio presenta pertinencia teórica, porque no tenemos antecedente nacional que vincule ambas variables en una muestra similar, es por ello que los datos obtenidos servirán para la base de futuras investigaciones, para poder utilizarlo como antecedente y como material de consulta.

La investigación también presenta pertinencia y congruencia aplicativa, en base a los resultados del estudio, será de utilidad para los directivos del área de recursos humanos y de la empresa permitiéndoles conocer el diagnóstico de las áreas evaluadas a fin tomar acciones y que beneficien a la población, con los resultados que se obtengan, nos permitirán identificar los Estilos de Comunicación, así como los índices de satisfacción por parte de los colaboradores; haciendo posible la creación, diseño y ejecución de programas de intervención que ayuden a mejorar la comunicación organizacional y por consecuencia lograra una mejora de la satisfacción laboral, que mejoren y/o contribuyan en la mejora de la Comunicación interna de la organización, generando un mayor índice de satisfacción Laboral, reduciendo los índices de ausentismo Laboral y rotación y así mismo generando un mayor compromiso e identificación por parte del personal, lo cual generará una mayor

productividad y un grato ambiente de trabajo, esto a su vez contribuye con la reducción de índice de variables como el estrés.

A nivel social contribuye a diversos profesionales como psicólogos organizacionales, o profesionales de otras carreras que están vinculados al tema y que trabajan con personal, para acceder a la información y ello contribuya a futuras investigaciones realizadas con las mismas variables.

1.6. Hipótesis

General

H1: Existe correlación entre los Estilos de comunicación Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima – 2018.

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación a modo de correlación entre los Estilos de comunicación Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018.

Específicos:

O1. Determinar la relación a modo de correlación entre la dimensión Significancia de la tarea de Satisfacción laboral con los estilos de comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018.

O2. Determinar la relación a modo de correlación entre la dimensión condiciones de trabajo de Satisfacción laboral con los estilos de comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018.

O3. Determinar la relación a modo de correlación entre la dimensión Reconocimiento personal social de Satisfacción laboral con los estilos de comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018.

O4. Determinar la relación a modo de correlación entre la dimensión de beneficios económicos de Satisfacción laboral con los estilos de comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018

O5. Determinar la relación entre los estilos de comunicación organizacional con las variables de sexo, edad, área de trabajo en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018.

O6. Determinar la relación entre la satisfacción laboral con las variables de sexo, edad, área de trabajo en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018.

II. MÉTODO

Tipo de investigación

Aplicada (Bunge 1971) de tipo básica, según lo establecido por Carrasco (2005) ya que el estudio buscó aportar nuevos conocimientos en base al problema al problema de estudio.

Diseño de investigación

El diseño de estudio fue el no experimental, el cual según Hernández et al. (2010, p. 159) lo define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables”, esto quiere decir que, no habrá una manipulación de las variables. Asimismo es un tipo de estudio transversal o transaccional, según Hernández et al. (2010, p. 208) recolectan información en un momento determinado. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Nivel de investigación

El estudio realizado fue de tipo Descriptivo - correlacional, su propósito es medir las variables a estudiar y si están o no relacionadas en la muestra, para, seguidamente analizar la correlación (Hernández, Fernández y Baptista. 2010).

Enfoque de investigación

De enfoque cuantitativo, según lo indicado por Tamayo (2007) pues los datos hallados fueron procesados a través de un análisis estadístico a fin de contrastar la hipótesis.

2.2. Variables, Operacionalización

1) Estilos de comunicación organizacional

Definición conceptual

Andrade (2010) define la Comunicación Organizacional Interna como base primordial de la empresa y tiene como fin contribuir al logro de metas proyectadas en la organización, promueve la identificación de los empleados con la empresa, al facilitar información importante, oportuna, también promueve la integración y genera en el empleado una imagen positiva de la organización. (p. 87)

Definición operacional

La variable estilos de comunicación organizacional será valorada con el cuestionario de Comunicación organizacional de Portugal, conformada por 15 ítems, y formada por 3 dimensiones.

Dimensiones: estilo comunicación ascendente, estilo comunicación descendente y estilo de comunicación horizontal.

Indicaciones: los ítems 1, 2, 3, 4, 5 – evalúan la comunicación ascendente, Ítems 6, 7, 8, 9, 10 - comunicación descendente, ítems 11, 12, 13, 14, 15 - comunicación horizontal y de acuerdo a la sumatoria del puntaje se puede identificar el estilo de comunicación y el nivel que puede ser adecuada comunicación organizacional 60 a 75 puntos, comunicación organizacional promedio 45 a 59 puntos, inadecuada comunicación organizacional 01-44 puntos.

Escala: Ordinal

2) Satisfacción laboral

Definición conceptual

Palma (2005), define la satisfacción laboral como la inclinación, disposición o tendencia que se considera estable hacia el desempeño de actividades en el trabajo, todo ello basado en ideas, pensamientos y valores sostenidos a partir de sus experiencias laborales.

Definición operacional

La variable satisfacción laboral será valorada con la escala de SL-SPC, conformada por 27 ítems, y formada por 4 dimensiones.

Dimensiones: factor Significación Tarea, formada por los ítems 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25,26, Factor Condiciones de Trabajo, formada por los ítems 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23,27, Factor Reconocimiento Personal y/o Social, formada por los ítems 6, 11, 13, 19,24, Factor Beneficios económicos, formada por los ítems 2, 5, 9, 10,16.

Indicaciones: la escala es tipo de Likert, los resultados arrojarán 5 Niveles de satisfacción, son los siguientes: Alta (Puntaje 117 a más), Satisfecho (puntaje 103 – 116), Promedio (puntaje 89 – 102), insatisfecho (puntaje 75 – 88) y muy insatisfecho (Puntaje 74 o menos).

Escala: Ordinal

2.3. Población y muestra

Población

La población investigada se conformó por 500 personas, tanto hombres como mujeres, las edades fluctúan entre 18 a 40 años, todos ellos trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima.

Muestra

De la población total de 500 colaboradores de la empresa de tercerización de servicios en Lima, la muestra determinada fue de 214, la cual se estableció por la siguiente fórmula preliminar para muestra finita, en la cual se consideran los siguientes elementos estadísticos; nivel de confianza de 95% ($z=1.96$), con un margen de error esperado de 3% ($e=0.03$) y una probabilidad de ocurrencia de 50% ($p=0.5$), solo con el fin de aproximarnos a un tamaño muestral. Siendo la fórmula a utilizarse la siguiente:

$$n_0 = \frac{z^2_{\alpha/2} pqN}{d^2 (N - 1) + z^2_{\alpha/2} pq}$$

Tamaño Muestral

$$n_f=214$$

Datos:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

(0,05): Tolerancia al error

N (500): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Muestreo

El tipo de muestreo que se consideró en esta investigación es el muestreo no probabilístico intencional, porque no depende de la probabilidad la elección de los elementos, por el contrario depende de las condiciones que faciliten hacer el muestreo; y se seleccionadas con medios informales y no aseguran una representación total de la población. Hernández, Fernández, Baptista, (2010)

Criterios de inclusión:

Formaron parte de la muestra aquellos trabajadores que:

- Edad: 25 y 65 años de edad.
- Sexo: femenino y masculino.

Criterios de exclusión:

No se tomó como parte de la muestra a aquellos trabajadores que:

- Aquellos que dejen el cuestionario incompleto.
- Aquellos trabajadores que no deseen participar.
- Aquellos trabajadores que no sean de las áreas consideradas.

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

En esta investigación se utilizó la evaluación psicométrica, que está definido como, “Un grupo de procedimientos que conllevan a la valoración cuantitativa de los fenómenos psicológico” (Hernández at al., 2010).

En el presente trabajo se utilizará 2 instrumentos y de esa forma obtener los datos necesarios, para posteriormente analizar e interpretar los resultados.

- Inventario de Comunicación Organizacional - Portugal
- (SL - SPC) Escala de Satisfacción Laboral - Sonia Palma Carrillo

Ficha Técnica Inventario de Comunicación Organizacional de Portugal

Nombre del Test:	Inventario de Comunicación Organizacional
Nombre del Autor:	Portugal.
Particularidad:	Instrumento de exploración Psicológico.
Objetivo:	Evaluar los estilos de comunicación organizacional en trabajadores.
Estructuración:	La prueba tiene 3 estilos:
I:	Comunicación ascendente
II:	Comunicación Descendente
III:	Comunicación Horizontal

Características del inventario

Escala: Método de evaluaciones sumarias - Likert.

Total de ítems: 15

Forma de administración: individual y colectiva.

Tiempo: se consideran en minutos de 10 a 15.

Uso: para elaborar estrategias de intervención en instituciones u organizaciones.

Edad: a partir de 18 años.

El instrumento está conformado por 15 enunciados, que evalúan la comunicación horizontal, ascendente y descendente.

Este instrumento cataloga a la comunicación organizacional en 3 estilos, son:

- Ítems 1, 2, 3, 4, 5 - Comunicación ascendente
- Ítems 6, 7, 8, 9, 10 - Comunicación descendente
- Ítems 11, 12, 13, 14, 15 - Comunicación horizontal

Calificación:

Para obtener el puntaje total, se debe sumar los puntajes alcanzados en cada ítem; el puntaje máximo es de 75 puntos.

Los puntajes se asignan como sigue:

Siempre	5
Frecuentemente	4
Algunas veces	3
Ocasionalmente	2
Nunca	1

Los resultados según los puntajes serán los siguientes:

Adecuada Comunicación Organizacional	60 a 75 = Alto
Comunicación organizacional promedio	45 a 59 = Medio
Inadecuada Comunicación Organizacional	01-44 = bajo

Confiabilidad

Confiabilidad por consistencia interna

Nunnally y Bernstein (1995, p. 253) señalan que la consistencia interna especifica valoraciones de confiabilidad, basadas en la correlación existente entre los elementos que componen una prueba psicométrica.

Confiabilidad por Alfa de Cronbach

Para analizar la confiabilidad mediante consistencia interna se consideró los 15 ítems, el resultado obtenido es de 0.834, el cual se considera aceptable, tal como se muestra en tabla (ver anexo Tabla1).

Validez

Correlación Ítem – Test para el Test de comunicación organizacional

También se realizó el análisis de la correlación de los puntajes de cada ítem con el puntaje total de la prueba. En la tabla 2 se observa la correlación de cada ítem con el puntaje total y el Alfa de Cronbach si el ítem se elimina. Como se puede apreciar de acuerdo al análisis ítem-test, todos los ítems obtuvieron una correlación mayor a 0.20 por lo que todos resultaron significativos. Por lo anterior, se decide conservar la estructura original del test. (Ver anexo tabla 2)

Escala de satisfacción laboral SL-SPC

Ficha Técnica

Nombre del Test:	Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Nombre del Autor:	Palma Carrillo Sonia
Procedencia:	País Perú
Administración:	Individual o Colectiva
Grupos de aplicación:	Trabajadores con relación laboral de dependencia.

Factores:

Significación Tarea	Factor I
Condiciones de Trabajo	Factor II
Reconocimiento Personal y/o Social	Factor III
Beneficios Económicos	Factor IV

Particularidad:	Instrumento Psicológico.
Objetivo:	Evaluar la satisfacción laboral de trabajadores.

Características del inventario

Escala tipo lickert.

Tiene un total de 27 ítems.

La aplicación puede ser individual y también colectiva

Tiempo para la prueba: 15 minutos

Utilidad: para el Diagnóstico Organizacional

Edad: a partir de 18 años

Datos Normativos: la muestra se hizo con 1058 trabajadores de distintas empresas en Lima Metropolitana.

Calificación: para obtener el puntaje, se debe sumar las puntuaciones obtenidas en cada ítem, el puntaje máximo es 135 y el mínimo 27. Un puntaje alto significa "Satisfacción frente al trabajo" y un puntaje bajo significa "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se deben asignar según lo indicado:

5 Puntos	Totalmente de acuerdo	TA
4 puntos	De acuerdo.	A
3 Puntos	Indeciso.	I
2 Puntos	En desacuerdo.	D
1 Punto	Totalmente en desacuerdo.	TD

Para los ítems negativos (los cuales están señalados con un asterisco en la hoja de respuestas), se debe invertir la puntuación para poder realizar la sumatoria total y por factores.

Para conocer los puntajes parciales por cada factor, considerar lo siguiente:

Distribución de ítems:

Significación Tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25,26	Factor I
Condiciones de Trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23,27	Factor II
Reconocimiento Personal y/o Social	6, 11, 13, 19,24	Factor III
Beneficios económicos	2, 5, 9, 10,16	Factor IV

Categorías diagnósticas Escala SL-SPC

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 ó más	41 ó más	24 ó más	20 ó más	117 ó más
Satisfecho	33-36	35-40	19-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-20	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 ó menos	19 ó menos	11 ó menos	7 ó menos	74 ó menos

Interpretación

Factor I. Significación de la tarea: disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

Factor II. Condiciones de trabajo: Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

Factor III. Reconocimiento personal y social: tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

Factor IV. Beneficios económicos: disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Validez

Para determinar la validez de la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC se aplicó la prueba en un total de 1958 trabajadores de diferentes organizaciones privadas de Lima en el año 2005; se estimó la validez de contenido trabajada con el método de jueces para efecto del ajuste de contenido de los ítems, luego se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown, y como resultado se evidenciaron correlaciones positivas y significativas, obteniendo por el factor significación de la tarea un valor de 0,8, en el factor condiciones de trabajo 0,8, en el factor reconocimiento personal 0,5 y en el de beneficios económicos 0,5.

Confiabilidad

La confiabilidad de la escala es de 0.826 y se obtuvo a través del método alfa de Cronbach.

2.5. Métodos de análisis de datos

A fin de obtener una mayor precisión a los resultados, en el siguiente estudio los datos se analizaron usando el programa estadístico SPSS versión 25.

Estadística descriptiva: para poder detallar, pormenorizar como se viene comportando los datos, se detallará los métodos estadísticos aplicados:

- **Media:** es una medida que nos da una tendencia central dentro de valores de una variable.

- **Moda:** es el valor que más se repite dentro de una distribución de datos.
- **Desviación estándar:** es una medida de dispersión, que nos indica que tan dispersos están los datos con respecto a la media.

Estadística Inferencial: para conocer las propiedades de una población y como vienen actuando los datos de cada variable. Se detalla los métodos utilizados:

- **Prueba de Normalidad (Kolmogorov-Smirnov):** se utiliza para verificar la hipótesis de normalidad de la población.
- **Chi cuadrado:** es una prueba de hipótesis que compara la distribución observada de los datos con una distribución esperada de los datos.

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio es legítimo, auténtico y verídico, tiene como base la transparencia y honradez científica; de esta manera cabe recalcar que se ha considerado y respetado los derechos intelectuales de los autores, así también se ha hecho la debida mención de los conceptos y palabras pertenecientes a otros autores que hayan sido utilizadas en este estudio, citándolos según las normas de redacción APA.

A fin de usar éticamente la información obtenida en esta investigación, se solicitó un permiso a la institución donde se aplicó los instrumentos y se informó a los participantes, pidiendo que firmaran un consentimiento a cada persona que participó acerca de las reserva de sus datos y de la confidencialidad.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas

Estadísticos descriptivos

Tabla 1

Estadísticos descriptivos para estilos de comunicación organizacional

	Comunicación ascendente	Comunicación descendente	Comunicación horizontal
Media	16,66	18,08	18,96
Mediana	17,00	18,00	19,00
Moda	17	18	20
Desviación estándar	2,321	2,321	2,630

En la Tabla 1 se halla la media de comunicación ascendente en un 16.6 que corresponde a la categoría medio, indicando que a nivel general los evaluados presentan un nivel intermedio de comunicación ascendente. Lo mismo ocurre con los estilos de comunicación descendente y horizontal con medias de 18.08 y 18.96 respectivamente.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos para satisfacción laboral

	Satisfacción laboral
Media	95,62
Mediana	98,00
Moda	102
Desviación estándar	8,570

En la tabla 2 observamos que la media es de 95.62, la cual la ubica en el nivel promedio, señalando que en general los evaluados se encuentran en un nivel promedio. La mediana, encontramos que el 50% de los sujetos se encuentra por debajo de 98.00, el valor que mayormente se repite en la distribución es de 102 y la desviación estándar se observa que los puntajes con respecto a la media varían en un valor de 8.570.

Frecuencias y porcentajes de las variables estudiadas

Tabla 3

Niveles de la comunicación organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación inadecuada	13	6,1
Comunicación promedio	178	83,2
Comunicación adecuada	23	10,7
Total	214	100,0

En la tabla 3 podemos observar los niveles de comunicación organizacional, encontrando un 83.2% en el nivel de comunicación promedio, seguido por un 10.7% ubicados en el nivel adecuado de comunicación y un menor porcentaje de 6.1% en el nivel de comunicación inadecuada.

Tabla 4

Estilos de comunicación organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Ascendente	6	2,8
Horizontal	130	60,7
Descendente	78	36,4
Total	214	100,0

En la tabla 4 se observa que un 60.7% que representa la mayoría de evaluados utiliza el estilo de comunicación horizontal, seguido de un 36.4% que utiliza el estilo de comunicación descendente y un porcentaje menor del 2.8% son los que utilizan la comunicación ascendente.

Tabla 5
Nivel de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	3,7
Insatisfacción	16	7,5
Promedio	166	77,6
Satisfecho	24	11,2
Total	214	100,0

En la tabla 5 indica que el 77.6% de evaluados se encuentra en un nivel promedio de satisfacción laboral, seguido de un 11.2% en un nivel satisfecho y con un porcentaje menor de 7.5% los que se encuentra en el nivel insatisfecho.

Satisfacción laboral según los estilos de comunicación organizacional

Tabla 6

Estilos de comunicación organizacional según los niveles de satisfacción laboral

		Nivel de satisfacción Laboral				Total
		Muy insatisf.	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	
Ascendente	Frecuencia	0	0	6	0	6
	% fila	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	% columna	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	2,8%
	Res. Tip.	-,5	-,7	1,3	-,9	
Horizontal	Frecuencia	0	2	109	19	130
	% fila	0,0%	1,5%	83,8%	14,6%	100,0%
	% columna	0,0%	12,5%	65,7%	79,2%	60,7%
	Res. Tip.	-3,6	-4,1	2,7	2,0	
Descendente	Frecuencia	8	14	51	5	78
	% fila	10,3%	17,9%	65,4%	6,4%	100,0%
	% columna	100,0%	87,5%	30,7%	20,8%	36,4%
	Res. Tip.	3,8	4,4	-3,2	-1,7	
Total	Frecuencia	8	16	166	24	214
	% fila	3,7%	7,5%	77,6%	11,2%	100,0%
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$$\chi^2 = 38,130; \text{gl} = 6; p = 0.000$$

En la tabla 6, los resultados evidencian que hay relación significativa entre las variables estilos de comunicación y satisfacción laboral ($p=0.000$). Los residuos tipificados (valores mayores al valor absoluto de 2) señalan que los evaluados con un estilo de comunicación horizontal tienden a mostrar mayor satisfacción. Por el contrario en el caso del estilo de comunicación descendente los evaluados tienden a mostrar mayor insatisfacción.

Tabla 7

Estilos de comunicación organizacional según dimensión significación de la tarea de satisfacción laboral

		Nivel factor significación de la tarea				
		Muy insatisf.	Insatisfacción	Promedio	Satisfecho	Total
Ascendente	Frecuencia	0	1	5	0	6
	% fila	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%	100,0%
	% Columna	0,0%	4,3%	3,6%	0,0%	2,8%
	Res. Tip.	-1,4	,5	1,0	-,2	
Horizontal	Frecuencia	20	15	93	2	130
	% fila	15,4%	11,5%	71,5%	1,5%	100,0%
	% Columna	38,5%	65,2%	67,9%	100,0%	60,7%
	Res. Tip.	-3,8	,5	2,9	1,1	
Descendente	Frecuencia	32	7	39	0	78
	% fila	41,0%	9,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	% Columna	61,5%	30,4%	28,5%	0,0%	36,4%
	Res. Tip.	4,3	-,6	-3,2	-1,1	
Total	Frecuencia	52	23	137	2	214
	% fila	24,3%	10,7%	64,0%	0,9%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$\chi^2= 20,374$; $gl= 6$; $p= 0.002$

Los resultados de la tabla 7 indican que hay dependencia relevante Los estilos de comunicación y la dimensión significación de la tarea ($p=0.000$). Los residuos tipificados (valores mayores al valor absoluto de 2) señalan una tendencia a mostrar mayor satisfacción en la significación de la tarea al presentarse comunicación horizontal. Por el contrario en el caso del estilo de comunicación descendente señala una tendencia a mostrar menor satisfacción en la significación de la tarea al presentarse comunicación descendente.

Tabla 8

Estilos de comunicación organizacional según dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral

			Nivel Factor condiciones de trabajo			
			Insatisfacción	Promedio	Satisfecho	Total
Estilo de comunicación	Ascendente	Frecuencia	0	2	4	6
		% fila	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
		% Columna	0,0%	3,0%	2,8%	2,8%
		Res. Tip.	-,3	,1	-,1	
	Horizontal	Frecuencia	0	36	94	130
		% fila	0,0%	27,7%	72,3%	100,0%
		% Columna	0,0%	54,5%	64,8%	60,7%
		Res. Tip.	-2,2	-1,2	1,8	
	Descendente	Frecuencia	3	28	47	78
		% fila	3,8%	35,9%	60,3%	100,0%
		% Columna	100,0%	42,4%	32,4%	36,4%
		Res. Tip.	2,3	1,2	-1,8	
Total	Frecuencia	3	66	145	214	
	% fila	1,4%	30,8%	67,8%	100,0%	
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2= 7,353; \text{gl}= 4; p= 0.118$$

Los resultados de la tabla 8 indican que no hay asociación entre las variables estilos de comunicación y significación de la tarea ($p=0.118$). Es decir, las categorías de ambas variables son independientes entre sí.

Tabla 9

Estilos de comunicación organizacional según dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral

		Nivel Factor Reconocimiento			
		Insatisfacción	Promedio	Total	
Estilo de comunicación	Ascendente	Frecuencia	1	5	6
		% fila	16,7%	83,3%	100,0%
		% Columna	1,5%	3,4%	2,8%
		Res. Tip.	-,8	,8	
	Horizontal	Frecuencia	36	94	130
		% fila	27,7%	72,3%	100,0%
		% Columna	52,9%	64,4%	60,7%
		Res. Tip.	-1,6	1,6	
	Descendente	Frecuencia	31	47	78
		% fila	39,7%	60,3%	100,0%
		% Columna	45,6%	32,2%	36,4%
		Res. Tip.	1,9	-1,9	
Total	Frecuencia	68	146	214	
	% fila	31,8%	68,2%	100,0%	
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	

$$\chi^2 = 3,916; \text{gl} = 2; p = 0.141$$

Los resultados de la tabla 9 indican que no hay relación entre los estilos de comunicación y reconocimiento personal y/o social ($p=0.141$). Es decir, las categorías de ambas variables son independientes entre sí.

Tabla 10

Estilos de comunicación organizacional según dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral

		Nivel Factor beneficios económicos					
		Muy insatisfec	Insatisfacción	Promedio	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
		ho				o	
Ascendente	Frecuencia	0	0	2	4	0	6
	% fila	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
	% Columna	0,0%	0,0%	4,2%	2,9%	0,0%	2,8%
	Res. Tip.	-,2	-,7	,6	,1	-,6	
Horizontal	Frecuencia	0	2	30	90	8	130
	% fila	0,0%	1,5%	23,1%	69,2%	6,2%	100,0%
	% Columna	0,0%	13,3%	62,5%	65,7%	61,5%	60,7%
	Res. Tip.	-1,2	-3,9	,3	2,0	,1	
Descendente	Frecuencia	1	13	16	43	5	78
	% fila	1,3%	16,7%	20,5%	55,1%	6,4%	100,0%
	% Columna	100,0%	86,7%	33,3%	31,4%	38,5%	36,4%
	Res. Tip.	1,3	4,2	-,5	-2,1	,2	
Total	Frecuencia	1	15	48	137	13	214
	% fila	0,5%	7,0%	22,4%	64,0%	6,1%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$$X^2= 20,465; gl= 8; p= 0.009$$

Los resultados de la tabla 10 indican que hay dependencia significativa entre las variables estilos de comunicación y la dimensión beneficios económicos ($p=0.009$). Los residuos tipificados (valores mayores al valor absoluto de 2) señalan que los evaluados con un estilo de comunicación horizontal tienen una tendencia a mostrar mayor satisfacción en los beneficios económicos al presentarse comunicación horizontal. Por el contrario señalan una tendencia a mostrar menor satisfacción en los beneficios económicos al presentarse comunicación descendente.

Estilos de comunicación según sexo, edad y área de trabajo

Tabla 11
Estilos de comunicación organizacional según sexo

			Sexo de trabajador		
			Masculino	Femenino	Total
Estilo de comunicación	Ascendente	Frecuencia	3	3	6
		% fila	50,0%	50,0%	100,0%
		% Columna	2,9%	2,7%	2,8%
		Res. Tip.	,1	-,1	
	Horizontal	Frecuencia	60	70	130
		% fila	46,2%	53,8%	100,0%
		% Columna	58,8%	62,5%	60,7%
		Res. Tip.	-,6	,6	
	Descendente	Frecuencia	39	39	78
		% fila	50,0%	50,0%	100,0%
		% Columna	38,2%	34,8%	36,4%
		Res. Tip.	,5	-,5	
Total	Frecuencia	102	112	214	
	% fila	47,7%	52,3%	100,0%	
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2= 0,303; \text{gl}= 2; p= 0.860$$

Los resultados de la tabla 11 indican que no hay asociación entre las variables estilos de comunicación y sexo ($p=0.860$). Es decir, las categorías de ambas variables son independientes entre sí.

Tabla 12
Estilos de comunicación organizacional según edad

			Edad del trabajador				
			Entre 18 y 23 años	Entre 24 y 29 años	Entre 30 y 35 años	Entre 36 a 40 años	Total
Estilo de comunicación	Ascendente	Frecuencia	0	4	1	1	6
		% fila	0,0%	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%
		% Columna	0,0%	5,3%	1,3%	4,8%	2,8%
		Res. Tip.	-1,2	1,6	-1,0	,6	
	Horizontal	Frecuencia	21	48	52	9	130
		% fila	16,2%	36,9%	40,0%	6,9%	100,0%
		% Columna	55,3%	63,2%	65,8%	42,9%	60,7%
		Res. Tip.	-,8	,5	1,2	-1,8	
	Descendente	Frecuencia	17	24	26	11	78
		% fila	21,8%	30,8%	33,3%	14,1%	100,0%
		% Columna	44,7%	31,6%	32,9%	52,4%	36,4%
		Res. Tip.	1,2	-1,1	-,8	1,6	
Total	Frecuencia	38	76	79	21	214	
	% fila	17,8%	35,5%	36,9%	9,8%	100,0%	
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$\chi^2 = 8,305; \text{gl} = 2; p = 0.217$$

Los resultados de la tabla 12 indican que no hay asociación entre las variables estilos de comunicación y la edad ($p=0.217$). Es decir, las categorías de ambas variables son independientes entre sí.

Tabla 13

Estilos de comunicación organizacional según área de trabajo

			Área de trabajo			
			Atención al			
			Ventas	cliente	Administrativo	Total
Estilo de comunicación	Ascendente	Frecuencia	5	1	0	6
		% fila	83,3%	16,7%	0,0%	100,0%
		% Columna	5,4%	1,0%	0,0%	2,8%
		Res. Tip.	2,0	-1,6	-,8	
	Horizontal	Frecuencia	55	60	15	130
		% fila	42,3%	46,2%	11,5%	100,0%
		% Columna	59,8%	57,7%	83,3%	60,7%
		Res. Tip.	-,3	-,9	2,1	
	Descendente	Frecuencia	32	43	3	78
		% fila	41,0%	55,1%	3,8%	100,0%
		% Columna	34,8%	41,3%	16,7%	36,4%
		Res. Tip.	-,4	1,4	-1,8	
Total	Frecuencia	92	104	18	214	
	% fila	43,0%	48,6%	8,4%	100,0%	
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$\chi^2 = 8,407; \text{gl} = 4; \text{p} = 0.078$$

Los resultados de la tabla 13 indican que no hay asociación entre las variables estilos de comunicación y el área de trabajo ($p=0.078$). Es decir, las categorías de ambas variables son independientes entre sí.

Satisfacción laboral según sexo, edad y área de trabajo

Tabla 14

Satisfacción laboral según sexo

		Sexo de trabajador			
		Masculino	Femenino	Total	
Nivel satisfacción Laboral	Muy insatisfecho	Frecuencia	5	3	8
		% fila	62,5%	37,5%	100,0%
		% Columna	4,9%	2,7%	3,7%
		Res. Tip.	,9	-,9	
	Insatisfacción	Frecuencia	7	9	16
		% fila	43,8%	56,3%	100,0%
		% Columna	6,9%	8,0%	7,5%
		Res. Tip.	-,3	,3	
	Promedio	Frecuencia	78	88	166
		% fila	47,0%	53,0%	100,0%
		% Columna	76,5%	78,6%	77,6%
		Res. Tip.	-,4	,4	
Satisfecho	Frecuencia	12	12	24	
	% fila	50,0%	50,0%	100,0%	
	% Columna	11,8%	10,7%	11,2%	
	Res. Tip.	,2	-,2		
Total	Frecuencia	102	112	214	
	% fila	47,7%	52,3%	100,0%	
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	

$$\chi^2 = 0,887; \text{gl} = 3; p = 0.829$$

Los resultados de la tabla 14 indican que no hay asociación entre la variable satisfacción laboral y sexo ($p=0.829$). Es decir, las categorías de ambas variables son independientes entre sí.

Tabla 15
Satisfacción laboral según edad

			Edad del trabajador				
			Entre 18 y 23 años	Entre 24 y 29 años	Entre 30 y 35 años	Entre 36 a 40 años	Total
Nivel satisfacción Laboral	Muy insatisfecho	Frecuencia	2	0	5	1	8
		% fila	25,0%	0,0%	62,5%	12,5%	100,0%
		% Columna	5,3%	0,0%	6,3%	4,8%	3,7%
		Res. Tip.	,5	-2,1	1,5	,3	
	Insatisfacción	Frecuencia	2	5	7	2	16
		% fila	12,5%	31,3%	43,8%	12,5%	100,0%
		% Columna	5,3%	6,6%	8,9%	9,5%	7,5%
		Res. Tip.	-,6	-,4	,6	,4	
	Promedio	Frecuencia	31	60	59	16	166
		% fila	18,7%	36,1%	35,5%	9,6%	100,0%
		% Columna	81,6%	78,9%	74,7%	76,2%	77,6%
		Res. Tip.	,7	,4	-,8	-,2	
	Satisfecho	Frecuencia	3	11	8	2	24
		% fila	12,5%	45,8%	33,3%	8,3%	100,0%
		% Columna	7,9%	14,5%	10,1%	9,5%	11,2%
		Res. Tip.	-,7	1,1	-,4	-,3	
Total	Frecuencia	38	76	79	21	214	
	% fila	17,8%	35,5%	36,9%	9,8%	100,0%	
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2= 6,623; gl= 9; p= 0.676$$

Los resultados de la tabla 15 indican que no hay asociación entre la variable satisfacción laboral y la edad ($p=0.676$). Es decir, las categorías de ambas variables son independientes entre sí.

Tabla 16

Satisfacción laboral según área de trabajo

			Área de trabajo			
			Atención al			
			Ventas	cliente	Administrativo	Total
Nivel satisfacción Laboral	Muy insatisfecho	Frecuencia	3	5	0	8
		% fila	37,5%	62,5%	0,0%	100,0%
		% Columna	3,3%	4,8%	0,0%	3,7%
		Res. Tip.	-,3	,8	-,9	
	Insatisfacción	Frecuencia	9	7	0	16
		% fila	56,3%	43,8%	0,0%	100,0%
		% Columna	9,8%	6,7%	0,0%	7,5%
		Res. Tip.	1,1	-,4	-1,3	
	Promedio	Frecuencia	70	80	16	166
		% fila	42,2%	48,2%	9,6%	100,0%
		% Columna	76,1%	76,9%	88,9%	77,6%
		Res. Tip.	-,5	-,2	1,2	
	Satisfecho	Frecuencia	10	12	2	24
		% fila	41,7%	50,0%	8,3%	100,0%
		% Columna	10,9%	11,5%	11,1%	11,2%
Res. Tip.		-,1	,1	,0		
Total	Frecuencia	92	104	18	214	
	% fila	43,0%	48,6%	8,4%	100,0%	
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$\chi^2= 3,473$; $gl= 6$; $p= 0.748$

Los resultados de la tabla 16 indican que no existe relación entre la variable satisfacción laboral y el área de trabajo ($p=0.748$). Es decir, las categorías de ambas variables son independientes entre sí.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se encontró que el estilo de comunicación predominante en la muestra de trabajadores de una empresa de tercerización en el departamento de Lima es la comunicación Horizontal, estos resultados discrepan con los hallados por Céspedes (2017) quien en una muestra de 102 trabajadores de una institución educativa pública de San Martín de Porres encontró que el tipo de comunicación predominantes es la comunicación descendente, Una explicación a éste hallazgo, lo encontramos en los manifestado por los mismos trabajadores quienes señalan que actualmente la política de la empresa es de puertas abiertas, es decir que los colaboradores son bienvenidos al acercarse ya sea a un jefe, gerente u otra persona de distinto cargo y la cultura de la empresa promueve una comunicación amical, cordial y horizontal. Por el contrario la muestra que evaluó Céspedes indicaron que ese tipo de comunicación prevalece debido a que no se facilitan las posibilidades por parte de los directivos de entablar relaciones comunicativas más próximas, y que su comunicación fluye bajo en régimen de la formalidad.

Asimismo, Vásquez (2015), quien realizó una investigación cuantitativa de diseño no experimental, transversal con el objetivo de determinar si existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores en el área de bodega de BOFASA, indica en sus resultados que sí existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que si existe una mala comunicación puede repercutir tanto en el rendimiento como en la satisfacción que puede sentir un colaborador dentro de la organización.

También, se encontró que la comunicación organizacional de la muestra es promedio, este resultados coinciden con los hallados por Chaupis (2016) quien es una muestra de 175 trabajadores del área administrativa de un programa para la generación del empleo social inclusivo en Lima, determinó que la comunicación organizacional se encuentra a un nivel promedio. Una explicación a éste hallazgo radica en el hecho de que los trabajadores manifiestan que la forma de comunicarse entre ellos se da en un modo amical, cordial; sin embargo hay aspectos que deben trabajarse a profundidad para lograr un nivel alto de comunicación. Kreps (1990, p.13) afirma que para que exista un adecuado nivel de comunicación todos los integrantes de una organización se deben cumplir con un correcto flujo de sus mensajes , sólo así podrán llegar a cumplir con las metas tanto a nivel organizacional como individual además de evitar la presencia de la comunicación ineficaz.

Respecto a los estilos comunicación organizacional y la variable sociodemográfica área de trabajo y edad se encontró que no hay relación significativa. Estos resultados coinciden con los encontrados por Ínce y Gül (2011) quienes en una muestra de empleados de la Dirección Provincial de Agricultura, determinaron que no existen diferencias significativas a nivel de la comunicación organizacional según puesto de trabajo y edad de los trabajadores. Una explicación tentativa a este hallazgo está en el hecho de que la comunicación depende más de factores psicológicos, tales como la sociabilidad, el liderazgo, entre otros y no de variables sociodemográficas como , sexo, edad y estado civil.

Asimismo, se encontró que no existe asociación entre la variable sociodemográfica sexo, y estilos de comunicación organizacional, Estos resultados difieren con los encontrados por Ínce y Gül (2011) quienes en una muestra de empleados de la Dirección Provincial de Agricultura, afirman entre la comunicación organizacional y la edad no existen diferencias significativas. La explicación a éste hallazgo está en lo manifestado por los docentes encuestados, los cuales señalan que las mujeres poseen mayores habilidades para entablar sistemas de comunicación más eficaces debido que cuando se comunican muestran una actitud de proximidad con los pares además de caracterizarse por el interés de lo que la otra persona siente. Valero (2001) indica que el estilo de comunicación femenino está caracterizado por la facilidad de establecer temas de conversación de los que se tendrán conversaciones prolongadas; en especial cuando sean en base a temas personales o que impliquen un nivel de involucramiento más amical. Así también difiere de los resultados hallados por Aparicio (2015) quien en una muestra de 112 trabajadores de un hospital en La Paz Bolivia, encuentra relación entre sexo y comunicación organizacional siendo las mujeres quienes obtienen un mayor nivel de comunicación.

También se encontró que no existe relación significativa entre las variables sociodemográficas área de trabajo y edad y la satisfacción laboral. Sin embargo los resultados difieren de los hallados por Concha (2016) quien realizó una con una muestra de 103 empleados de una entidad de estudios superiores en la ciudad de Guayaquil, Los resultados destacan la más alta satisfacción en empleados de 39 a 46 años, con un nivel de formación en maestría y con cargos de mayor jerarquía.

En la presente investigación se encontró que la variable sexo, no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. Estos resultados coinciden estos resultados se

asemejan a los encontrados por Patricia Pabon (2011) en un estudio realizado en un estudio realizado en un hospital en Veracruz México donde no se halla asociación significativa entre sexo y satisfacción laboral. La explicación a éste hallazgo está en lo manifestado por los trabajadores de las distintas instituciones educativas del distrito de San Martín de Porres quienes indican que no depende del género el nivel del compromiso y la satisfacción laboral.

Finalmente se encontró que los estilos de comunicación organizacional y la satisfacción laboral se relacionan significativamente. Estos resultados concuerdan con los encontrados por Chaupis (2016) quien es una muestra de 175 trabajadores del área administrativa de un programa para la generación del empleo social inclusivo en Lima, encontró que existe relación positiva significativa de ($r= 0,65$) entre el compromiso institucional y la comunicación interna. Una explicación tentativa a éste hallazgo es que cada variable funciona de modo independiente y particular en cada institución educativa pública del distrito en estudio y por debe ser analizada de modo independiente para poder profundizar ésta investigación.

De acuerdo a la opinión del autor y al trabajo de campo realizado, se determina que los estilos de comunicación organizacional son de suma importancia para evitar malos entendidos y opiniones que desmerezcan el trabajo que debe realizarse, para que esta comunicación se produzca de una manera adecuada para lograr un buen funcionamiento de la empresa, alcanzar sus objetivos, y que el mensaje llegue de forma íntegra a sus receptores.

V. CONCLUSIONES

El presente estudio acerca de Estilos de comunicación Organizacional y satisfacción laboral permite concluir lo siguiente:

PRIMERA: Si existe relación entre los Estilos de comunicación Organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima.

SEGUNDA: Existe relación significativa entre las variables estilos de comunicación y significación de la tarea, específicamente en la comunicación horizontal donde tenemos una tendencia a mostrar mayor satisfacción en la significación de la tarea.

TERCERA: No existe relación significativa entre las variables estilos de comunicación y condiciones de trabajo, ($p=0.118$). Es decir, las categorías de ambas variables son independientes entre sí.

CUARTA: No existe relación significativa entre las variables estilos de comunicación y reconocimiento personal y/o social ($p=0.141$). Es decir, las categorías de ambas variables son independientes entre sí.

QUINTA: Existe relación significativa entre las variables estilos de comunicación y beneficios económicos, los evaluados con un estilo de comunicación horizontal tienden a presentarse mayor satisfacción en los beneficios económicos. Por el contrario hay una tendencia a mostrar menor satisfacción en los beneficios económicos al presentarse comunicación descendente.

SEXTA: No se encontró relación significativa entre la variable estilos de comunicación y los datos sociodemográficos como sexo, edad y área de trabajo. Es decir, las categorías de las variables son independientes entre sí.

SÉTIMA: No se encontró relación significativa entre la variable Satisfacción laboral y los datos sociodemográficos como sexo, edad y área de trabajo. Es decir, las categorías de las variables son independientes entre sí.

VI. RECOMENDACIONES

Según lo encontrado en esta investigación, se recomienda:

1. Realizar más investigaciones sobre la relación entre los estilos de Comunicación Organizacional y la satisfacción laboral, considerando empresas privadas y también públicas.
2. Se recomienda realizar un plan de actividades, donde se consideren talleres, charlas, sobre los estilos de comunicación organizacional, la importancia de la comunicación interna y su impacto en la satisfacción laboral, a fin de fomentar una comunicación asertiva a todo nivel, es decir es los distintos niveles jerárquicos de la organización, así también incluir planes de integración, trabajo en equipo, manejo y resolución de conflictos.
3. Trabajar en conjunto dentro de la organización tanto jefaturas, gerencia y las áreas que correspondan a fin de mantener y mejorar la satisfacción laboral, generando planes y estrategias para el reconocimiento de la labor de los empleados, no necesariamente monetariamente, sino a través de otros medios que permitan que el colaborador sienta que su trabajo es valorado, que es importante y que sienta que es pieza fundamental dentro de la organización.

VII. REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., Sáenz, I., (2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú) Recuperado de:http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- Aparicio, F. (2017) *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en el personal del hospital corazón de Jesús ciudad de el alto, gestión 2015*. (Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.) Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/14944>
- Ascama, H. (2014) *Comunicación organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa particular Santo Domingo Savio 2014*. (Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo, Perú.) Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14312/Ascama_HHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baiz, A., Garcia, E. (2006), *Relación de Comunicación Organizacional y la Satisfacción laboral: Caso Luvebras*. (Tesis inédita de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Balarezo, D. (2014) *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. (Tesis de grado. Universidad técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Bartoli, A. (1992) *Comunicación y Organización*. Edt. Paidós Empresa. Barcelona, España.

- Brooke, J., Russell, D., & Price J. (1998). *Discriminant Validation of Measures of Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment*. *Journal of Applied Psychology*, 139-145
- Bobbio, L., Ramos, W. (Agosto 2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal médico y no médico de un hospital nacional de Lima – Perú*. *Revista Peruana de Epidemiología*. Vol14. Número 2. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007>
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina, Bahía - Brasil*. (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona) Recuperado de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf;jsessionid=CC872725A7D10A19A776A1BEAFAEE222.tdx2?sequence=1>
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1
- Castro, J., Celeste, P., Garcia, L., (2005). *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- Céspedes, F. (2017) *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Contreras, A., Espinal G., Pachón, E., González R. (2013). *Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá*. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 9(1) 65-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67926246009UMAÑA>

- Concha, T. (2016) *Relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil*. 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad Casa Grande, Ecuador). Recuperado de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1049>
- Correa, F. (2012) *Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar. El caso del personal del sector de salud privada en Tandil*. (Tesis de licenciatura, Universidad FASTA) Recuperado de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/391/2012_AD_003.pdf?sequence=1
- Chaupis, D. (2016). *Comunicación interna y compromiso institucional en trabajadores del programa para la generación de empleo social inclusivo “Trabaja Perú”, 2015*. (Tesis de maestría en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Chiang, M. (2012). *Comunicación Interna – Dirección y Gestión de Empresas*. Málaga, España: Editorial Vértice.
- Chiavenato, I. (2013) *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2° Ed. McGraw Hill, Colombia
- Chiavenato, I. (2004) *Administración en los nuevos tiempos*. Editora Campus Ltda. Colombia: 2004.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.
- Chiang, M., Méndez, G., Sánchez, G. (2010). *Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 19(2), 21-36. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29918523003>
- Dawes, R. (2009). *Theory of work adjustment*. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf

- Dawis, R., Lofquist, L. (1984) *A Psychological theory of work adjustment* Minneapolis: University of Minnesota Press. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1028.5640&rep=rep1&type=pdf>
- Díaz, C. (2005). *Estilos de vida y satisfacción laboral*. (Tesis doctoral, universidad Complutense de Madrid).
- Eduarte, A. (1993) *Comunicación organizacional: Una perspectiva democrática*. Vol. 1 N° 2 Segundo Semestre. Recuperado de: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/rcafss/v1n21993/art5.pdf>
- Etchegaray, R. (2010). *Comunicación Empresarial*. Buenos Aires, Argentina: Valletta Ediciones.
- Ferrero, J. (2011) *Estudio de la satisfacción laboral de los yeseros* (Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica de Valencia) Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/12333/PFG%20Javier%20Ferrero%20Berlanga.pdf?sequence=1>
- Fernández, D., Fernández E., (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: Paraninfo.
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de RRHH. Organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Fernández, I., Villagrasa, R., Gamo, F., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, V., & Andradás, V. (1995). *Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid*. *Revista Española de Salud Pública*, 69(6), 487-497. Recuperado de: http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL69/69_6_487.pdf

- Fuentes, S., (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, M., Arias, F., Gómez, P. (2013). *Relación entre comunicación y cambio organizacional en trabajadores de una empresa del sector terciario*. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 9(1) 81-95. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67926246010>
- Geller, S. (2014) *¿Cómo trabajar de forma eficiente en un ambiente laboral negativo?* *Diario Gestión*. 21 de Noviembre del 2014). Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/como-trabajar-forma-eficiente-ambiente-laboral-negativo-2114611>
- García, J. (2011). *La Comunicación Interna*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Gonzales, M., Sanz, M. (2011). *Identidad Corporativa, Claves de la Comunicación Empresarial*. Madrid, España: ESIC.
- Jablin, F. (1986) *Estudio de la Comunicación Organizacional: Su evolución y su futuro. La Comunicación Humana*. Ciencia Social, autores varios. Edt. McGraw Hill, México.
- Jaramillo, E. (2016) *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de un hospital del distrito de San Martín de Porres, 2016* (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Perú) Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1177/Jaramillo_HEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kinichi, A., Kreitner, R., (2003) *Comportamiento Organizacional. Conceptos, Problemas y prácticas*. Mc Graw – Hill Internacional. México D.F.
- Kreps, G. *La comunicación en las organizaciones*. Londres.1990. Longman Publishing Group

- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention*, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&acno=ED023138
- Martínez de Velasco, A. (2003) *Escuelas de comportamiento organizacional, en La comunicación en las organizaciones*. Ed. Trillas, México.
- Martínez de Velasco, A., Nosnik, A. (1988), *Comunicación organizacional práctica*, México: Trillas.
- Marquina, C., (2011) *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*. Instituto de Idiomas, Universidad Peruana Unión. Revista Científica de Ciencias de la Salud 6:6 2013 - ISSN 2306-0603. Recuperado de: <file:///C:/Users/WINDOWS%20%207/Downloads/100-344-1-PB.pdf>
- Merino, M., Díaz J., (2008) *Estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque*. Hatun Runa. Revista De Estudio Empresariales. Revista científica de la facultad de ciencias empresariales. Año 1, n°1. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo: 2008. Disponible en: <http://www.uss.edu.pe/uss/RevistasVirtuales/hatunruna/BArticulos.aspx>
- Moreno, M., Ríos, M., Canto, J., San Martín, J. & Perles, F. (2010). *Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3) 255-265. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316502008>.
- Montero, M. y Rodríguez, D. (2013). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013* (Tesis inédita de maestría)

en Gestión Educativa, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana). Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/395/1/tesis%20completa.pdf>

Morgan, G. (1993) *Imágenes de la organización*. Alfaomega-Rama, México.

Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana

Palma, S. (2004). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Paredes, R. (2006) *Relación entre el Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia Pediátrica y de Adultos del Hospital “Dr. Pedro Emilio Carrillo”*, Valera estado Trujillo. (Tesis doctoral, Universidad católica Andrés Bello). Recuperada de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ9475.pdf>

Perú21 (2009, 16 de diciembre). *El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento*. Recuperado de <http://peru21.pe/noticia/382356/estres-laboral-78-trabajadores-peruanos-lo-sufrio>.

Quarstein, M., y Glassman, A. (1992), citados en Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996): “Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su Contexto”. Madrid

Quispe, E. (2013) *La comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la red N° 6 UGEL 01.-2012* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú) Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13360/Quispe_HAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roth, E y Pinto, B. (agosto, 2010). *Síndrome de burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de la Paz*. Revista AJAYU 8(2). La paz. Recuperado de: <http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/ajayu/v8n2/v8n2a4.pdf>.

- Rodríguez, A., Retamal., Lizana, J., Cornejo, F. (2008). *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena (CEPA)*. Facultad de Psicología de la Universidad de Talca, Centro de Psicología Aplicada. Recuperado de http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf.
- Reyes, D. (2009) *La comunicación organizacional eje rector del Desarrollo Organizacional en Comercio Justo México AC. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperado de: http://132.248.9.195/ptd2009/junio/0645173/0645173_A1.pdf
- Rebeil, M. (2010). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México, México: AMCO.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2008). *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena (CEPA)*. Facultad de Psicología de la Universidad de Talca, Centro de Psicología Aplicada. Recuperado de http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf
- Schneider, C. (2004). *Análisis de clima laboral de Ford. Tesis Licenciatura. Ciencias de la Comunicación. Departamento de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Ciencias Sociales, Universidad de las Américas Puebla*. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/schreiner_r_cf/capitulo_1.html#
- Sánchez, P. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: EDITEX.
- Tapia, Hugo., Ramírez, C., & Islas, G., E. (2009). *Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS*. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. Vol 6. Año. 6 No. 4 Oct-Dic 2009. Disponible en: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/reu/article/view/29901>
- Vásquez, J. *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa.2015*. Disponible en <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

Vargas, M. (2015) *La comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato Ltda. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua* (Tesis de licenciatura, Universidad técnica de Ambato) Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19499>

Umaña, A. (2015) *Comunicación interna y satisfacción laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet* (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.) Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>

Yáñez, R., Arenas, M., Ripoll M. *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. liber., Lima, v. 16, n. 2, jul. 2010. Disponible en recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000200009&lng=es&nrm=iso

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
“ ESTILOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS EN LIMA-2018”						
Autor: Nancy Zulema Llanos Yali						
Formulación de problema	Objetivos de investigación	Formulación de Hipótesis	Variable e indicadores			
			Variable 1: Estilos de comunicación organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Esca la de medi ción
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre los Estilos de comunicación Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre los Estilos de comunicación Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018.	HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación entre los Estilos de comunicación Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018.	Ascendente	Comunicación nivel jerárquico menor a mayor	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal, Tipo Likert
			Descendente	Comunicación nivel jerárquico mayor a menor	6, 7, 8, 9, 10	
			Horizontal	Comunicación lateral	11, 12, 13, 14, 15	
	Objetivos específicos:		Variable 2: Satisfacción laboral			

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Esca la de medi ción	Niv eles de rango
	O1. Determinar la relación entre la dimensión Significancia de la tarea de Satisfacción laboral con los estilos de comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018.		• Factor Significación Tarea	*Valora la tarea que realiza * Mi función es igual de valiosa que cualquier otra.	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25,26.	Ordinal, Tipo Likert	Muy Satisfecho Satisfecho Promedio Insatisfecho Muy insatisfecho
	O2. Determinar la relación entre la		• Factor Condiciones de Trabajo	El ambientes donde trabajo es inigualable-	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20. 23,27.		

<p>dimensión condiciones de trabajo de Satisfacción laboral con los estilos de comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018.</p> <p>O3. Determinar la relación entre la dimensión Reconocimiento personal o social de Satisfacción laboral con los estilos de comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima –</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Factor Reconocimiento Personal y/o Social 	<p>*Percibe buen trato. *Se valora su participación</p>	6, 11, 13, 19,24.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Factor Beneficios económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Con lo que gano puedo llevar una vida digna. • Me siento bien con lo que gano. 	2, 5, 9, 10,16.		

	<p>2018. O4. Determinar la relación entre la dimensión Beneficios económicos de Satisfacción laboral con los estilos de comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018.</p> <p>O5. Determinar cuál es la relación entre el los estilos de comunicación organizacional con las variables sexo, edad y área de trabajo en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--

	de Lima – 2018. O6. Determinar cuál es la relación entre la satisfacción laboral con los variables sexo, edad y área de trabajo en los trabajadores de una empresa de tercerización en el Cercado de Lima – 2018.						
Diseño y tipo de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística a Utilizar		
Nivel: Descriptivo - Relacional Tipo: observacional Diseño: No Experimental, transversal.	Población: 500 trabajadores Muestra: 214 trabajadores de una empresa de tercerización de Lima, cuyas edades fluctúan entre 18 a 40 años tanto hombres como mujeres. El tipo de muestreo no probabilístico – intencional, ya que no todos los tendrán la misma probabilidad de ser elegidos, por lo cual, los resultados de este estudio no son generalizables a toda la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).		Variable 1: Estilos de comunicación organizacional Instrumento: Cuestionario de Estilos de comunicación organizacional (Portugal-2005) Variable 2: Satisfacción laboral Instrumento: Escala Satisfacción Laboral de Palma (2006),	Descriptiva: <ul style="list-style-type: none"> • Media • Moda • Mediana • Desviación estándar • Coeficiente de Pearson Inferencial: <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de Normalidad (Kolmogorov - Smirnow) • R de Pearson • Chi cuadrado 			

Anexo 2. Instrumentos de evaluación

INVENTARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

JOSE PORTUGAL (2004)

NO ESCRIBA SU NOMBRE: Sus respuestas son confidenciales y quedaran en anonimato

Cargo Que Desempeña:

Tiempo De Servicio:.....

Condición Laboral:..... Sexo: ...

Edad: ...

Estado Civil.....

A continuación encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado marque con una X el número que corresponda a su opinión

Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Gracias por su colaboración.

Siempre 5

Frecuentemente 4

Algunas veces 3

Ocasionalmente 2

Nunca 1

N	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta					
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					

8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL

SONIA PALMA (2005)

Edad: _____

Área: _____ **Cargo:** _____

Tiempo laborando: _____

Estado civil: _____

Fecha: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA Totalmente de acuerdo.

A De acuerdo.

I Indeciso.

D En desacuerdo.

TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N	Preguntas	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5*	Me siento mal con lo que gano.					
6*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8*	El ambiente donde trabajo es confortable.					

9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10*	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11*	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
12*	Me disgusta mi horario.					
13*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17*	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico donde laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 3. Cartas de presentación de la escuela y autorización de centro



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 01 de octubre de 2018

CARTA INV. N° 857 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. (a)
Julissa Pinedo Lonzo
Analista Senior de Reclutamiento y Selección
RECUPERA OUTSOURCING S.A
Avenida Carlos Izaguirre 542 – Los Olivos

CARGO

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. LLANOS YALI, NANCY ZULEMA estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura , agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.



Atentamente,

Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

MSG/ALF

Julissa Pinedo
ANALISTA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 4. Autorización del uso del instrumento

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización otorgada a: Nancy Zulema Llanos Yali -DNI 41223334
Institución: Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte
Motivo: Desarrollo de la Tesis: “Estilos de Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en el Cercado de Lima”.
Asesor: Dr. Víctor Eduardo Candela Ayllón
Instrumento(s) autorizado(s): Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
Muestra de investigación: 214 trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en el Cercado de Lima

La autorización se extiende por única vez para los propósitos indicados para lo cual la solicitante ha efectuado el pago por derechos de autor respectivo; y es de conocimiento de la solicitante, que el pago efectuado excluye cualquier servicio adicional de calificación, análisis e interpretación de los datos por parte de la suscrita.

Octubre 18, 2018

Sonia Palma Carrillo, PhD

Anexo 5. Consentimiento informado

Alumno:

.....
Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Nancy Zulema Llanos Yali**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal y Escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Nancy Zulema Llanos Yali

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....
..... con número de DNI: acepto participar en la investigación **Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2018** de la señorita Nancy Zulema Llanos Yali.

Día:/...../.....

Firma

Anexo 6. Resultados adicionales

Confiabilidad por consistencia interna para el Test de comunicación organizacional

El análisis de la confiabilidad se realizó mediante consistencia interna, El coeficiente *alfa de Cronbach* es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Tomando valores entre 0 y 1, donde: 0 significa *confiabilidad* nula y 1 representa *confiabilidad* total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 567). En ese sentido si se consideran los 15 ítems la consistencia interna de la escala es de Alfa = 0.865, la cual es aceptable, tal como se muestra en tabla 1.

Tabla 1

Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para el test de comunicación organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	15

Correlación Ítem – Test para el Test de comunicación organizacional

En la tabla 2 se muestra la correlación de cada ítem con el puntaje total y el Alfa de Cronbach si el ítem fuera eliminado. Tal como se puede observar al análisis ítem-test, todos los ítems obtuvieron una correlación mayor a 0.20 por lo tanto se consideran todos significativos.

Tabla 2

Correlación ítem – test para el Test de comunicación organizacional

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	,379	,865
2	,358	,865
3	,365	,864
4	,545	,855
5	,523	,857
6	,391	,864
7	,500	,858
8	,394	,863
9	,629	,852
10	,473	,859
11	,761	,847
12	,691	,849
13	,695	,847
14	,584	,853
15	,460	,860

Confiabilidad por consistencia interna para la Escala de satisfacción laboral de Palma

Se analizó la confiabilidad mediante consistencia interna, con Alfa de Cronbach, considerando los todos los ítems de la escala, en total 27. Se obtuvo un Alfa de = 0.844, la cual se considera aceptable.

Tabla 3

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para la Escala de satisfacción laboral de Palma

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	27

Correlación Ítem – Test para la Escala de satisfacción laboral de Palma

Asimismo, se realizó el análisis de la correlación de los puntajes de cada ítem con el puntaje total de la prueba. En la tabla 4 se presenta la correlación de cada ítem con el puntaje total y el Alfa de Cronbach si el ítem se elimina para la Escala de satisfacción laboral de Palma. Como se observa, de acuerdo con los resultados 6 ítems obtienen una correlación menor a 0.20, quedando 21 ítems con una correlación aceptable. Sin embargo, al tomar en cuenta la consistencia total de la escala mayor a 0.70 (0.844), al eliminar estos ítems no hay una ganancia sustancial en la consistencia interna, por lo que se decide conservarlos para mantener la estructura original de la escala.

Tabla 4

Correlación ítem – test para la Escala de satisfacción laboral de Palma

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	,627	,837
2	,428	,837
3	,667	,827
4	,626	,834
5	,458	,836
6	,646	,835
7	,671	,827
8	,553	,835
9	,448	,836
10	-,024	,855
11	,194	,845
12	-,036	,853
13	,411	,838
14	,562	,838
15	,562	,838
16	-,003	,855
17	,235	,844
18	,513	,834
19	-,279	,865
20	,448	,838
21	,678	,827
22	,687	,827
23	,511	,837
24	,133	,847
25	,642	,829
26	,695	,827
27	,637	,838

Anexo 7. Acta de originalidad firmada por asesor (20%)

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo, docente de la Facultad de humanidades y Escuela Profesional de psicología de la Universidad César Vallejo Lima-Norte, revisor (a) de la tesis titulada "Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018", de la estudiante LLANOS YALI, Nancy Zulema; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, 02 de febrero del 2019



Víctor E. Candela Ayllón
Psicólogo CPP: 2936

.....
Firma

Víctor Eduardo CANDELA AYLLÓN

DNI: 15382082

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 8. Print de Turnitin

feedback studio | Nancy LLANOS | DPI Nancy Llanos | 13 de 13 > ?

Resumen de coincidencias X

19%

1	repositorio.ucv.edu.pe	12%
2	tesis.usat.edu.pe	1%
3	repositorio.jancv.edu.pe	1%
4	tesis.pucp.edu.pe	1%
5	ridum.urmanizales.edu...	1%
6	www.buenastareas.com	<1%
7	thebifr.com	<1%
8	view.joomag.com	<1%
9	repositorio.upao.edu.pe	<1%

19

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:
LLANOS YALI, Nancy Zulema

ASESORES:
Dr. CANDELA AYLLÓN, Victor Eduardo
Mg. GRAJEDA MONTALVO, Alex Teófilo

Página: 1 de 43 | Número de palabras: 9538 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Anexo 9. Autorización para repositorio

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo NANCY ZULEMA LLANOS YALI.....
 identificado con DNI N° 41223334....., egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 " ESTILOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TERCERIZACIÓN
de servicios en Lima, 2018....."
";
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



 FIRMA

DNI: 41223334.....

FECHA: .. 22 de febrero..... del 2019...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 10. Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: LLANOS YALI, NANCY ZULEMA
D.N.I. : 41223334
Domicilio : MZ B3 LT13 3º SECTOR ANSAMOS-VENTANILLA
Teléfono : Fijo : Móvil: 933922154
E-mail : zulema-0518@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : HUMANIDADES
Escuela : Psicología
Carrera : psicología
Título : LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor Apellidos y Nombres:

LLANOS YALI, NANCY ZULEMA

Título de la tesis:

"ESTILOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS EN LIMA, 2018"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 22/02/2019

Anexo 11. Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LLANOS YALI, Nancy

INFORME TÍTULADO:

Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 22/02/2019

NOTA O MENCIÓN: 11



ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613
Cps.P 29721



*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

Versión: 08/02/2019