



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el  
Módulo Penal de Huánuco, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Tucto Tarazona, Lisset Jessenia

**ASESOR**

Dr. Mendoza Balarezo Javier.

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ-2018**

## **Página del jurado**

Dr. Rojas Cotrina, Amancio Ricardo  
Presidente

Dr. Evaristo Borja, Eugenio Marlon  
Secretario

Dr. Mendoza Balarezo, Javier  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios, por guiar mis pasos con su luz maravillosa; a mis padres, por ser paradigmas de paciencia y perseverancia; a mi pequeño hijo Yazid, por mi motivo e inspiración y el motor que me impulsa a enfrentar con éxito los retos y dificultades de la vida.

**Lisset**

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo sede Huánuco, alma máter de nuestra formación profesional a nivel nacional y regional, a su coordinadora y personal administrativo por sus acertadas orientaciones y oportunas atenciones a lo largo de mis estudios de maestría en la mención de Gestión Pública.

A los Doctores y Magísteres de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por habernos mostrado en las aulas eficiencia académica, competencia profesional y calidad humana.

Al Dr. Mendoza Balarezo Javier., por su innegable excelencia y capacidad profesional mostrada a lo largo del desarrollo del curso de investigación, permitiendo que se haga realidad la culminación de este anhelado trabajo de investigación.

Al administrador y directivos del Módulo Penal de Huánuco 2018, por el apoyo diligente y las facilidades prestadas para la recolección de datos.

A los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco 2018, por haberme permitido compartir con cada uno de ellos experiencias gratificantes y significativas; y al mismo tiempo responder con prontitud y seriedad los cuestionarios de las encuestas aplicadas.

**La Autora.**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el Módulo Penal de Huánuco, 2018”.

Con la finalidad de determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**La Autora**

# ÍNDICE

	<b>Página</b>
Página de jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración jurada.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii

## **I. INTRODUCCIÓN**

1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos Previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.4. Formulación del problema.....	33
1.5. Justificación del estudio.....	34
1.6. Hipótesis.....	36
1.7. Objetivos.....	37

## **II. MÉTODO**

2.1. Diseño de Investigación.....	38
2.2. Variables, operacionalización.....	39
2.3. Población y muestra.....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	42
2.5. Método de análisis de datos.....	44
2.6. Aspectos éticos.....	44

<b>III. RESULTADOS</b> .....	45
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	69
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	73
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	74
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	75

## **ANEXOS**

✓ Matriz de validación.....	77
✓ Matriz de consistencia.....	78
✓ Constancia emitida por la institución.....	79
✓ Instrumentos.....	80
✓ Evidencias fotográficas.....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Página</b>
Tabla N° 01	Resultado general sobre la comunicación organizacional del Módulo Penal de Huánuco, 2018.	46
Tabla N° 02	Resultados de la encuesta sobre Satisfacción laboral en el Módulo penal de Huánuco, 2018.	47
Tabla N°03	Resultado sobre los niveles de comunicación organizacional en el penal de Huánuco 2018.	48
Tabla N°04	Resultado sobre los niveles de la dimensión “Comunicación ascendente”.	49
Tabla N°05	Resultado sobre los niveles de la dimensión “Comunicación descendente”.	50
Tabla N°06	Resultado sobre los niveles de la dimensión “Comunicación horizontal”.	51
Tabla N°07	Resultado sobre los niveles de la dimensión “Funciones de puesto”.	52
Tabla N°08	Resultado sobre los niveles de la dimensión “Identificación laboral”.	53
Tabla N° 09	Nivel de las dimensiones de la variable Comunicación organizacional.	54
Tabla N° 10	Resultado sobre los niveles de satisfacción laboral en el penal de Huánuco 2018.	55
Tabla N°11	Resultado sobre los niveles de la dimensión	56



	“Interacción organizacional entre directivos-trabajadores”.	
Tabla N°12	Resultado sobre los niveles de la dimensión “Ambiente de trabajo”	57
Tabla N°13	Resultado sobre los niveles de la dimensión “Cualidades físicas-materiales”.	58
Tabla N°14	Resultado sobre los niveles de la dimensión “Estímulos a la labor destacada”.	59
Tabla N°15	Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral.	60
Tabla N°16	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para una muestra menor que 30.	61
Tabla N°17	Prueba de Rho de Spearman entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral.	62
Tabla N°18	Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión comunicación ascendente y satisfacción laboral.	64
Tabla N°19	Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión comunicación descendente y satisfacción laboral.	65
Tabla N°20	Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión comunicación horizontal y satisfacción laboral.	66
Tabla N°21	Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión funciones del puesto y satisfacción laboral.	67
Tabla N°22	Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión identificación laboral y satisfacción laboral.	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		<b>Página</b>
Figura N°01	Resultado sobre el nivel de Comunicación organizacional.	48
Figura N°02	Porcentaje sobre los niveles de la dimensión “Comunicación”.	49
Figura N°03	Porcentaje sobre los niveles de la dimensión “Descendente”.	50
Figura N°04	Porcentaje sobre los niveles de la dimensión “Comunicación horizontal”.	51
Figura N°05	Porcentaje sobre los niveles de la dimensión “Funciones de puesto”.	52
Figura N°06	Porcentaje sobre los niveles de la dimensión “Identificación laboral”.	53
Figura N°07	Nivel de las dimensiones de la variable Comunicación organizacional.	54
Figura N°08	Resultado sobre el nivel de Satisfacción laboral	55
Figura N°09	Resultado sobre el nivel de la la dimensión “Interacción organizacional entre directivos-trabajadores”.	56
Figura N°10	Resultado sobre el nivel de la dimensión “Ambiente de trabajo”.	57
Figura N°11	Resultado sobre el nivel de la dimensión “Cualidades físicas-materiales”.	58
Figura N°12	Resultado sobre el nivel de la dimensión “Estímulos a la labor destacada”.	59
Figura N°13	Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral.	60
Figura N°14	Dispersión dela variable comunicación organizacional y satisfacción laboral.	63

## RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en el Módulo Penal de Huánuco, 2018.

El tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptiva-correlacional transversal, siendo conformada la población 26 trabajadores y como muestra censal la misma cantidad por ser pequeña. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento fueron los cuestionarios siendo elaborados por cada variable con su respectiva dimensión o ítems asimismo fueron validados por tres docentes de investigación de la universidad y para obtener la confiabilidad se utilizó la estadística de Alfa de Cronbach siendo 0.856 y 0.842 respectivamente. Se usó la estadística descriptiva e inferencial mediante el programa SPSS, y luego fueron presentados en tablas y gráficos.

Como resultado final se concluyó que sí existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, siendo la relación fuerte y significativa de 0.763 según la prueba estadística de Spearman. Asimismo, en la prueba de hipótesis realizada, los resultados indicaron que el signo bilateral  $p = 0,000 < \alpha = 0,01$ ; permitiendo rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ) con nivel de significancia del 1%.

**Palabras claves:** Comunicación organizacional y satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between organizational communication and job satisfaction in the Criminal Module of Huánuco, 2018.

The type of study was non-experimental with cross-sectional descriptive-correlational design, the population being 26 workers and the same amount as a census sample because it is small. The survey technique was used and as an instrument were the questionnaires being elaborated by each variable with their respective dimension or items were also validated by three university research faculty and to obtain reliability the Cronbach's Alpha statistic was used, being 0.856 and 0.842 respectively. Descriptive and inferential statistics were used through the SPSS program, and then presented in tables and graphs.

As a final result, it was concluded that there is a relationship between organizational communication and job satisfaction, with a significant and significant relationship of 0.763 according to Spearman's statistical test. Also, in the hypothesis test, the results indicated that the bilateral sign  $p = 0.000 < \alpha = 0.01$ ; allowing to reject the null hypothesis  $H_0$  and accept the alternative hypothesis ( $H_1$ ) with level of significance of 1%.

### **Key words:**

Organizational communication and job satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

La realidad de la sociedad del presente siglo XXI, se caracteriza por su incesante evolución e innovación tecnológica, social, política y económica; obligando a las entidades, así como también a las organizaciones, a vivir en continuo cambio para no quedarse anquilosado en caducos mecanismos de gestión y dirección estratégica. En ese sentido, la modernización del estado es una obligación necesaria y que debe involucrar a todas las instituciones públicas y privadas. De esta manera el sistema de justicia, en particular los módulos penales, se encuentran en un proceso de transformación intensa para ajustarse a las demandas de la sociedad actual; lo que los ha hecho vincularse por el camino del cambio, que incluye la búsqueda de mejoras en: gestión de calidad, liderazgo, clima, cultura y comunicación organizacional, para de esta manera acrecentar el desempeño, compromiso, motivación y satisfacción de sus miembros como elementos importantes.

La realidad del mundo competitivo y globalizado, hace que los gerentes, directivos o jefes encargados de la dirección de una institución, recurran a todas las vías necesarias para para hacer cumplir los objetivos institucionales. Desde esta perspectiva, el desarrollo del componente comunicativo es una de las herramientas de gestión organizacional más significativas y valiosas para generar un adecuado clima y satisfacción organizacional. (Palomino, 2011).

La comunicación es uno de los elementos más importantes para la buena marcha de la organización. Es un instrumento y un componente estratégico elemental en la organización; y juega un rol crucial en su desarrollo. Facilita el intercambio de información entre los miembros de la organización, estableciéndose patrones propios de comportamiento comunicacional, así como también roles comunicativos específicos para cada miembro. En consecuencia tiene una influencia que simplifica y promueve, el compromiso, la satisfacción y el desempeño laboral; haciendo que la organización se desarrolle de manera eficaz y brinde un servicio de calidad.

Por su parte la satisfacción, es otro ingrediente importante en el mundo laboral porque hace que el trabajador se sienta seguro, motivado y respaldado por su organización; permitiéndoles desempeñarse eficientemente.

De acuerdo a la América EConomía.com (2018), los proyectos y planes estratégicos de una entidad fallan en un 50% debido a la poca comunicación que existe.

Por esa razón, los procesos de dirección y administración de las organizaciones, están enfocadas en brindarle mayor importancia a la comunicación.

De acuerdo a un estudio realizado por la Universidad Sergio Arboleda en el año 2009, a más de 210 organizaciones de América Latina, los grandes afectados de los problemas de comunicación son la satisfacción laboral (46.6%), ambiente organizacional (55,9%) y los programas de servicio a los usuarios (67.8%). Además se determinó que entre el 80.3% y 100% de los conflictos y obstáculos que existen en la organización es consecuencia de una deficiente comunicación interna.

Asimismo, esta entidad, agrega que los inconvenientes que más existen en las organizaciones Latinoamericanas es la inadecuada comunicación entre las áreas. En dichas áreas se puede observar una marcada preocupación en países como Perú, Panamá y El Salvador, donde el 32.4% de las organizaciones estudiadas, estimó que este es un problema muy usual.

En el Perú, existe un consenso arraigado referente a las actividades funcionales y administrativas del Poder Judicial. La mayoría de la población cree que la administración de justicia está cargada de ineficacia e incapacidad. Asimismo, es descaradamente lento, y con un considerable indicio de corrupción en todos sus niveles y jerarquías.

En una publicación del diario La República de fecha 30 de abril del 2018, se señala que el Congreso de la República y el Poder Judicial son las instituciones democráticas más corruptas. Según la opinión de la población dada a la encuestadora GFK, el congreso encabeza la lista con un 41,2%, el poder judicial con un 30.1%, la presidencia de la república 9.4%, los ministerios 8.6%, no sabe no opina 3,21%. Así también las instituciones

públicas de servicio al ciudadano, especialmente los juzgados y comisarías están infiltrados en casos de corrupción y un inadecuado servicio a sus usuarios con un 50.6% y 48,12% respectivamente. Finalmente se indica que no hay una adecuada dirección y administración de las mismas, generando poca comunicación (346%) y satisfacción laboral (25,9%) entre sus miembros; haciendo que carezcan de una motivación y cultura organizacional y laboral adecuada para el buen ejercicio de sus funciones laborales; cayendo fácilmente an actos de corrupción.

Por ejemplo en el año 2015, la OCMA sancionó a 2326 servidores del Poder Judicial entre jueces y auxiliares, debido a irregularidades, mafias y corrupción en la administración de justicia.

El Poder Judicial es un organismo autónomo, subdividido en una organización por niveles: Corte suprema de justicia, Cortes superiores de justicia, juzgados de primera instancia, Juzgados de paz letrados y juzgados de paz no letrados.

Para superar las falencias del poder judicial y hacerlo más dinámico, según Decreto Supremo 007-2006-JUS, publicado en el diario oficial El Peruano, se determinó que el primero de julio del 2006, se empezaría la implementación del Código Procesal Penal en el Distrito Judicial de Huaura. Han transcurrido 12 años desde entonces y se podido implementar, esta nueva propuesta, en 29 Distritos Judiciales del Perú.

El Nuevo Despacho Judicial Penal es una organización moderna sujeta a la separación de las funciones jurisdiccionales y administrativas conformantes del Módulo Penal de cada Corte Superior de Justicia, está integrado por el área jurisdiccional y el área de apoyo a la función jurisdiccional denominada también "área administrativa". El área jurisdiccional, está conformada por: el Juzgado de la Investigación Preparatoria, Juzgado Penal Unipersonal, Juzgado Penal Colegiado y Sala Penal Superior, de acuerdo a lo determinado por el nuevo código; sin embargo, aún existen serias limitaciones en su desarrollo, tanto a nivel de los empleados como también de los administradores y jueces.

En la Región Huánuco, especialmente en el Módulo penal de la corte superior de justicia, existen los mismos problemas que están afectando al

sistema judicial peruano, descritos anteriormente. Por ejemplo se administrativamente se observa: los jueces nombrados carecen de preparación técnica suficiente, las normas internas que regulan el desempeño administrativo son ineficaces haciendo que exista una desorganización institucional, infraestructura insuficiente, sistema laboral caótico, falta de confianza ciudadana y grupos populares sin preparación que administran justicia. Además, dentro de ella se observan problemas en la comunicación organizacional entre sus miembros, es decir, no hay una comunicación fluida por falta de medios, herramientas y acciones comunicativas estratégicas, haciendo que se generen conflictos de información, malos entendidos, rumores y chismes entre sus integrantes. Por lo que la interrelación es inadecuada, y al mismo tiempo genera un clima y comportamiento social insatisfactorio.

Debido a los planteamiento expuestos es que se ha tomado la decisión de llevar a cabo la presente investigación titulada “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018”, para luego brindar propuestas y recomendaciones coherentes para su mejoramiento; porque el laborar en un ambiente comunicativo confortable, agradable y motivador es sumamente importante para que cualquier ser humano despliegue eficazmente sus potencialidades, talentos y capacidades.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

- ❖ Jiménez (2012), en la tesis titulada: “Comunicación organizacional interna del archivo general de tribunales del organismo judicial”. Tesis de licenciatura. Universidad San Carlos, Guatemala. Empleó el tipo de investigación descriptiva con diseño no experimental y enfoque cualitativo-cuantitativo. Empleó una muestra de 45 personas y como instrumentos la encuesta y la ficha de observación. Llegó a las siguientes conclusiones:
  - Se comprobó que el archivo general de tribunales no posee con una estructura definida de comunicación organizacional; causando muchas falencias en el cumplimiento de sus acciones de trabajo.



Los cuales generaron inconvenientes con los usuarios. Esto ha causado enormes pérdidas del tiempo en los clientes y empleados porque no se está coordinando la ejecución de trámites de manera directa, dinámica, eficiente y eficaz.

- La existencia de problemas comunicacionales entre los miembros de la institución se ha ido acrecentando por muchos años; ocasionando la pésima interrelación comunicativa entre los empleados y las diferentes áreas de trabajo. Causando vacíos en no saber el momento específico para la solución de dichos conflictos; y llevar a cabo los diversos trámites y servicios que se prestan constantemente. Demostrándose que la dependencia carece de una organización estructural, ocasionando serios inconvenientes y trabas para la resolución de los diversos servicios que se ofrece a la mayoría de los clientes que solicitan la ayuda de esta dependencia.

- asimismo el departamento de archivos carece de una infraestructura adecuada, ya que sus instalaciones han colapsado con la cantidad de archivos y expedientes que se manejan a diario.

- La mala calidad de las instalaciones está poniendo en riesgo la integridad física de los trabajadores porque se ha observado que hay filtraciones de agua y polvo por los resquicios existentes. Lo que ha hecho que los trabajadores laboren en constante expectativa y cuidado, sin la concentración y motivación debida en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

- La dependencia no cuenta con un manual adecuado de procedimientos comunicativos, generando una deficiente retroalimentación de los miembros de cada departamento, haciendo que el servicio a los clientes sea defectuosa.

- El departamento no cuenta con adecuadas herramientas de comunicación, haciendo que las relaciones interpersonales entre todo el orden jerárquico sea mala.

- ❖ Ponce (2015), en la tesis titulada: “La comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores”. Tesis de licenciatura. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Empleó el tipo de

investigación exploratorio, descriptivo y explicativo, con diseño no experimental. La muestra estuvo integrada de 72 personas y se usó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado. Arribó a las siguientes conclusiones:

- Se ha llegado a determinar que la comunicación organizacional es un factor influyente en la satisfacción laboral de los trabajadores; ya que los procesos comunicativos que se están empleando no son los correctos, porque pasa por procesos que no convenientes ocasionando insatisfacción en los trabajadores.

- La comunicación organizacional cada vez más se va encaminado hacia un agudo descenso porque la institución carece de mecanismos coherentes de retroalimentación; que permita direccionar los mecanismos comunicativos en ambos sentidos.

- Los trabajadores presentan una satisfacción laboral baja, ya que un buen número de trabajadores lo admitieron así (45.3%). Los agentes causales, a opinión de los encuestados son, el tiempo, el esfuerzo, la recarga laboral y los bajos sueldos que perciben.

- ❖ Vásquez (2015), en la tesis titulada: “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en el grupo de trabajadores del área de Bodegas”. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Empleó el tipo de investigación correlacional con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo integrada or 50 personas y como instrumento el cuestionario de comunicación y satisfacción laboral

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Se ha logrado alcanzar el objetivo general de la investigación, ya que de acuerdo a los resultados hay una relación entre las dos variables de estudio, siendo 0.875 el coeficiente de relación; es decir una relación alta.

- El 75.2% de los trabajadores sugieren que se deben diseñar políticas y estrategias para promocionar un canal adecuado y efectivo de comunicación, para de esta manera proporcionar información fluida en todos los colaboradores.

- Se concluye que los trabajadores identificados y comprometidos con la empresa, ayudan en gran manera al desarrollo y logro de los objetivos empresariales, ya que mejora el rendimiento laboral de los trabajadores.

### **1.2.2. Antecedentes nacionales**

- ❖ Ramos (2017), en la tesis titulada: “La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima. 2016”. Tesis de maestría. UCV, Lima. Trabajó con una muestra poblacional de 90 trabajadores y empleó el tipo de investigación correlacional con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Para el recojo de datos empleó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario.

Arribó a las siguientes conclusiones:

- El desarrollo del procesamiento de los datos recogidos en relación a nuestras variables de estudio determinaron que existe relación entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa, siendo el resultado, según la prueba estadística de Pearson de 0,716, una relación alta y significativa. Deduciéndose que a mejor comunicación organizacional, habrá una mejor gestión administrativa, caso contrario, a peor comunicación organizacional, habrá una deficiente gestión administrativa.
  - Por otra parte, de acuerdo a la respuesta de los trabajadores encuestados el 50.1% indican que la comunicación organizacional practicado en la dependencia judicial es aceptable; asimismo los encuestados indicaron que el nivel de gestión administrativa es buena con un 56.8%.
- ❖ Miranda y Pastor (2015), en la tesis: “Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad”. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Empleó el tipo de investigación no experimental on diseño descriptivo-correlacional transversal. Trabajó con una muestra de 152 colaboradores y se usó como técnica de recojo de datos la encuesta y como instrumento los cuestionarios. Llegó a las siguientes conclusiones:

- En los resultados adquiridos para la primera variable comunicación organizacional se ha determinado que el que más destaca es el nivel medio, por otra parte se observado una baja manifestación del nivel alto.
  - En relación a la segunda variable clima social, se ve que el nivel deficiente es la que menos destaca, seguido del nivel promedio; sin embargo la que sobresale de todas es el nivel bueno
  - Hay incidencia positiva y muy significativa entre las escalas descendente, ascendente y horizontal con las áreas relaciones, Autorrealización y estabilidad.
- ❖ Silva (2017), en la tesis titulada: “Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la I.E. Ignacio Merino de Talara”. Tesis de licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Trabajó con una muestra de 40 docentes y empleó el tipo de investigación no experimental con diseño descriptiva correlacional.
- Llegó a las siguientes conclusiones:
- La comunicación interna, según los resultados, ha adquirido un nivel alto, siendo las dimensiones las dimensiones de Aprendizaje, Inteligencia y operativa, que más han destacado. En grado menor, impacta la dimensión operativa y estratégica. Las dimensiones que son nocivas a la comunicación organizacional son la motivación laboral y la cultura organizacional. Esto hace comprender que el plantel emplea formas comunicacionales tradicionales; en consecuencia, que la misión del plantel se dirige a tomar atención a los principios de eficiencia y de economía, eliminando los elementos de reto y oportunidad para la creatividad de los trabajadores.
  - En cuanto a la segunda variable satisfacción laboral, el nivel mostrado es media baja. Los elementos causales que estarían ocasionando una percepción media del grado de satisfacción laboral la mala infraestructura, el poco confort, poco interés al desarrollo individual, sobrecarga laboral. Además hay un nivel de satisfacción baja influenciados por los paupérrimos beneficios laborales y/o

remunerativos; estrategias de dirección, relaciones humanas (62%) y el vínculo con la autoridad. En consecuencia, los profesores creen que el colegio no se preocupa por su propio bienestar y desarrollo.

### **1.2.3. A nivel regional**

- ❖ Collantes (2016), en la tesis titulada: “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el Área administrativo de la Municipalidad de Amarilis”. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Trabajo con una muestra de 56 empleados y utilizó el tipo de investigación descriptiva correlacional con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Llegó a las siguientes conclusiones:
  - Existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores ya que el resultado estadístico de Pearson arrojó el valor de 0,689, es decir hay una relación alta entre las variables.
  - El 59.7% de los trabajadores indican que el nivel de comunicación organizacional es deficiente. Asimismo el 47.3% de los trabajadores admiten no tener una satisfacción laboral buena.

## **1.3. Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1. La comunicación organizacional.**

#### **1.3.1.1. La comunicación**

La comunicación es un proceso que se da de manera espontánea y natural con la finalidad de entablar relación con otras personas. Es un fenómeno que se emplea todos los días para darse entender entre seres humanos, especialmente cuando se emplea la comunicación verbal. En este proceso se transmiten mensajes, ideas, sentimientos, opiniones, emociones, etc. Aunque a simple vista, el proceso de comunicación parezca sencilla, teniendo en consideración sus elementos: emisor, receptor, canal, mensaje, código y referente, es mucho más compleja.

La comunicación aparece cuando empieza a originarse la estructura social, justo como su elemento estructural importante, por lo que se desprende que dónde no existe una comunicación jamás se formará una estructura

social desarrollada. Por eso la comunicación es un proceso de interrelación de los individuos, donde se da el intercambio de mensajes entre el emisor y el receptor. La comunicación como facultad humana es un factor importante para la socialización y la convivencia con los demás. (Pascuali, 1978).

Como se puede notar, el proceso de comunicación entre los seres humanos es un componente fundamental para la vida social y la convivencia entre las personas del entorno contextual, la cual engloba necesariamente todas las actividades de las interacciones de los seres humanos. De esta manera se puede entender que la comunicación hace referencia al intercambio de mensajes y la transmisión de significados con la finalidad de comunicar algo. Siendo ésta de necesidad fundamental porque facilita la expresión directa de las necesidades del hombre, así como las emociones, sentimientos y expectativas de las personas; en consecuencia se puede indicar que a través de la comunicación todos los individuos son capaces de manifestar y mostrar prácticamente todos los aspectos de su experiencia personal.

Por esa razón es importante considerar que la acción comunicativa está referida a un proceso de representación simbólica de la realidad circundante, mediante dichos canales, los individuos trasladan información y significados de manera recíproca (Fernández, 2002).

La comunicación es innato en el ser humano, lo cual le proporciona de facultades para que pueda transmitir una serie de mensajes relacionados con sus necesidades, experiencias, sentimientos, emociones, etc.

La comunicación es un intercambio de mensajes entre los emisores y receptores. Indica que es un proceso importante que realizan las personas y la organización social. Manifiesta que para enviar información se necesita de códigos o señales verbales y no verbales que se trasladen mediante un vía llamada canal hacia un receptor, quien recibe y decodifica el mensaje. Asevera que para que la comunicación sea adecuada se utiliza como código al lenguaje y que es ayudado por componentes comunicativos

verbales y no verbales, dependiendo del nivel alcanzado en la comunicación (Chiavenato, 2007).

En consecuencia, el proceso comunicativo, permite que el hombre transmita mensajes en todo momento, durante la interrelación con los demás, porque sin ella no se podría dar de manera eficiente, la transmisión de la información.

### **1.3.1.2. Definición de organización**

El término organización está referida a la estructura administrativa y sistemas administrativos concebidos para conseguir metas y objetivos a través de los componentes humanos o de la gestión de los recursos humanos. Están integradas por conjunto de interrelaciones que desarrollan tareas muy especializadas. También es un acuerdo planificado entre los miembros para conseguir algún objetivo o meta específica.

### **1.3.1.3. La comunicación organizacional**

La comunicación organizacional es la columna vertebral de la organización, por lo cual su fomento y promoción interna permitirá desarrollar en todo el personal, una interrelación eficiente, actitudes positivas, compromiso y desempeños también eficientes.

La comunicación organizacional es definida como un proceso permanente que se da entre los integrantes de un grupo social. Al ser señalada como un proceso continuo, la comunicación al interior de las entidades esta manifestada como una serie de actividades dinámicas, en cierta modo de permanente flujo, pero que contiene cierto nivel de identificación de estructura. Sin embargo, se puede entender que su estructura no es inerte y sin movimiento, sino transformante, y que se alinea de acuerdo con los propósitos de la organización.

La comunicación organizacional es un instrumento de orden laboral que genera el traslado de los mensajes informativos en las entidades para vincular las necesidades e intereses organizacionales, con los de sus

trabajadores y con el entorno social. Así también, el acto comunicativo, en las entidades es importante para el cumplimiento correcto de sus propósitos. Es una vía que, en su mayoría, genera el desarrollo de sus miembros para encarar los desafíos y necesidades de nuestra sociedad circundante. (Martínez, 2009).

La comunicación organizacional son un conjunto de informaciones que son intercambiados por todos los miembros de la organización. Son las acciones, diligencias y habilidades que posibilitan y favorecen que los mensajes que se dan entre el personal de la organización sean fluidas, rápidas y dinámicas.

Para Rodríguez (2006), la comunicación organizacional es fundamental para la productividad, perfeccionamiento, mantenimiento y mejora de las entidades. La comunicación organizacional es el encargado de comunicar, instituir e informar a los trabajadores sobre la realidad de la institución y sobre las acciones que se realizarán.

Según Cervera (2008) la comunicación organizacional es la gestora del trabajo transparente en la entidad, por esa razón, no solo es un vehículo que traslada los mensajes, sino también un medio de información. A través de la comunicación organizacional se puede brindar información de la organización, pero al mismo tiempo desarrollar su identidad, estimular a los empleados, meditar sobre la organización como entidad, dar a conocer sobre el rendimiento individual y grupal de la entidad, entre otras variadas funciones asignadas.

#### **1.3.1.4. La comunicación organizacional**

Los primeros en definir la frase “comunicación organizacional” fueron Redding y Sanbom en 1964, quienes dicen que consiste en enviar y recibir información dentro de una determinada organización. Es decir, está integrado por informaciones de trabajo, procedimientos de incentivos para



la motivación, así como también proyectos de retroalimentación entre los altos directivos y los trabajadores en general.

Así también en el año 1966 Katz y Kahn clasificaron las funciones de la comunicación organizacional deben ser analizados en dos niveles distintos: en el nivel de la organización total y dentro de un contexto diádico.

En 1968 Thayer conceptualizó a la comunicación organizacional como aquel corriente de informaciones que sirven a los mecanismos de comunicación de la entidad u organización.

En las posteriores décadas la comunicación organizacional ha ido desarrollándose con mayor fuerza, y adquiriendo importancia dentro de las organizaciones como elemento imprescindible para su desarrollo. Por esa razón, en la actualidad, la comunicación organizacional es un componente que está presente en casi todas las organizaciones.

#### **1.3.1.5. Importancia de la comunicación organizacional**

La comunicación organizacional es importante porque es un elemento imprescindible en la buena marcha de las organizaciones, es un instrumento, un elemento estratégico en la organización y ejerce un rol crucial en las actividades de la organización. Sus acciones son necesarias en base al intercambio de mensaje entre los diferentes grados y posiciones del entorno; entre los empleados se fijan normas específicas de conductas comunicacionales en relación a las variables contextuales, de esta manera, cada miembro realiza una función comunicativa. La comunicación ha pasado a convertirse en uno de los mecanismos centrales de las organizaciones, porque a través de ella hay una mejor interacción comunicativa entre los agentes internos y esto manifiesta hacia las personas externas; estableciendo una imagen y personalidad propia de la organización. Para lo cual es necesario el empleo de instrumentos de comunicación organizacional como táctica de dirección.

#### **1.3.1.6. Tipos de la comunicación organizacional**

Robbins (2005) clasifica la comunicación organizacional en los siguientes tipos:

- **Comunicación ascendente:** Es una forma de comunicación organizacional que incide en los niveles superiores de las funciones laborales de la organización. Se emplea para brindar retroalimentación a los gerentes, directivos o jefes, comunicarle el desarrollo de los propósitos y hacerles ver los conflictos y problemas imperantes. En esta parte los directivos pueden entender cómo se sienten los trabajadores en sus cargos de trabajo, con sus colegas y con la misma organización.
- **Comunicación descendente:** Es la influencia de la comunicación desde las personas de altos cargos hacia los empleados de menor rango. Es utilizado por los líderes directivos y los gerentes para establecer metas, brindar orientaciones, informar a los trabajadores acerca de las estrategias y políticas organizacionales, así como para realizar la retroalimentación de los desempeños.
- **Comunicación lateral:** Es una comunicación que se da entre las personas del mismo cargo, función o nivel. Este tipo de comunicación emplea instrumentos y estrategias de comunicación directa. Establecen asambleas de equipos informales, uso de las redes sociales y retroalimentación de las juntas de los grupos informales.

#### 1.3.1.7. Objetivos de la comunicación organizacional

De acuerdo a Capriotti (1998) los objetivos de la comunicación organizacional son:

- **A nivel de relaciones interpersonales,** tiene por objetivo promover una relación transparente, ágil, fluida y dinámica entre todo los miembros de la organización, por intermedio de vías correctas entre todo el orden jerárquico de la organización.
- **A nivel operativo,** es permitir la distribución y trueque de informaciones entre todos los niveles jerárquicos de la organización, generando, así, una marcha organizacional más rápida y diligente de los diversos sectores, y una mejor coordinación, regulación y acoplamiento entre las mismas.

- **A nivel motivacional**, su finalidad es estimular y agilizar las acciones laborales de los trabajadores de la organización, cooperando para la creación de un ambiente laboral grato y atractivo, que repercute en una mejor calidad del servicio laboral y en incremento de la productividad y competitividad de toda la organización.
- **A nivel actitudinal**: se busca obtener el consentimiento y aprobación de todos los trabajadores a los principios, valores, filosofías y propósitos de la organización. Así mismo busca mejorar la imagen de la institución desde la perspectiva de los trabajadores y clientes.

#### **1.3.1.8. Medios de la comunicación organizacional**

Para Pizzolante (2010), los medios que se emplea para una adecuada comunicación organizacional son:

- Texto guía del trabajador
- Informes escritas
- Folletos informativos
- Comunicación digital
- Asambleas de orden laboral
- Periódico mural
- Mensajes y misivas informales
- Premios de reconocimiento a las labores destacadas
- Estudios de la disposición y comportamiento de los trabajadores

#### **1.3.2. La satisfacción laboral**

En este mundo contemporáneo, es necesario saber y tener conocimiento, que uno de los asuntos de mayor trascendencia en las esferas de la investigación de la psicología laboral y de las organizaciones es la importancia de la satisfacción laboral. En ese sentido es imprescindible para la presente investigación conceptualizar claramente la satisfacción laboral, como también los elementos causales que inciden y ejercen influencia en las conductas de las personas.

El conjunto de percepciones e impresiones de bienestar, confort y comodidad que tiene el trabajador como consecuencia de las condiciones que ofrece el ambiente laboral de la organización, de la concretización de las tareas y responsabilidades, del sentido de identificación a una organización y de la motivación laboral para ejercer con compromiso las funciones asignadas para el logro de los objetivos individuales y organizacionales (Martínez, 2008).

La satisfacción laboral es la sensación de complacencia y encanto que experimentan los miembros de la organización por estar desempeñándose en una función laboral que le motiva e interesa, en una atmósfera que le permite estar cómodo y seguro, dentro del contexto de la organización, y que le resulta llamativa y por el que recibe un conjunto de retribuciones psico-socio-económicas en relación con sus expectativas, necesidades y demandas (Machuca, 2009).

Así también, se conceptualiza como la postura actitudinal de las personas frente en relación a su propio establecimiento laboral. La referida postura está integrada por la filosofía, los principios y valores que el empleado desarrolla de su propio mundo laboral.

La satisfacción laboral se conceptualiza también como el nivel en que un individuo siente complacencia por su tarea laboral, tiene influencia en el bienestar individual e incluso en la satisfacción, en la vida misma del trabajador (Vargas, 2015).

Finalmente se puede decir que la satisfacción es la consecuencia de la percepción que tiene el trabajador sobre su entorno, basadas en elementos relacionados con el contexto en que se desenvuelve el mismo, como son: la forma de dirección y administración, las estrategias y mecanismos que se emplean, la satisfacción de los equipos de trabajo, la integración de los equipos de trabajo, el estado de las condiciones de trabajo y las líneas de beneficios y reconocimiento que otorgan.

### 1.3.2.1. Factores que determinan la satisfacción laboral

Los factores que determinan la satisfacción de los miembros que integran las organizaciones son muchas y variadas; sin embargo, existe una clasificación realizada por Herzberg (1960) que son los siguientes:

- **Factores higiénicos o factores extrínsecos:** Está referida a los elementos que generan la satisfacción o insatisfacción de las personas, pero no pueden por uno mismo o bajo iniciativa persona generar estímulos, ya que son componentes contextuales y se ubican en una atmósfera externo de la persona. Por esa razón, están vinculados comúnmente con la insatisfacción. Los principales elementos higiénicos están dadas por: la remuneración, los reconocimientos sociales, la forma de dirección o acompañamiento que los trabajadores reciben de sus jefes o directivos, las situaciones material y ambiental del entorno laboral, las políticas de administración y dirección de la institución, el ambiente de interacción entre la organización y los miembros que laboran en ella, las normas internas, la categoría y el renombre, y la seguridad individual.
- **Factores motivacionales o factores intrínsecos,** estos factores tienen la capacidad de animar a las personas a efectuar sacrificios laborales singulares para la organización; La escasez de estos elementos estimulantes genera un durísimo efecto hacia la poca motivación. Están vinculados con la satisfacción en el puesto y con la forma de las labores que la persona realiza. Por tales argumentos, los elementos que generan del descenso de la motivación, se encuentran bajo la dirección de la persona, pues se vinculan con los modos que él desenvuelve en su entorno laboral. Los componentes motivacionales incluyen los sentimientos y emociones entrelazados con el crecimiento y mejoramiento individual, el reconocimiento del ejercicio profesional, las demandas y requerimientos de autorrealización y el mayor grado de compromiso: por esa razón

depende mucho de las de las acciones laborales que ejecuta el individuo en su centro de trabajo.

Por otra parte, Chiavenato (2007), asegura que al interior de los factores motivacionales intrínsecos se encuentran el desarrollo personal del trabajador, el reconocimiento, los modos de crecimiento individual y grupal, el desempeño en las tareas encomendadas, la interrelación con las personas de mando y dirección.

### **1.3.2.2. Importancia de la satisfacción laboral**

La principal importancia que tiene la satisfacción laboral en el ambiente laboral es el impacto que tiene en la sociedad. Asimismo, en la organización, es fundamental para la dirección y administración. En consecuencia un fuerte impulso y estímulo al trabajo genera una mayor productividad porque a menores inconvenientes generados por el ausentismo o el abandono de los mejores trabajadores, bajos conflictos de acciones nocivas, como también menores gastos económicos inciden positivamente en esta. Dentro de la opinión de los investigadores científicos involucrados en este tema, hay un conformidad mutua en indicar que la satisfacción laboral es una postura actitudinal que manifiesta el individuo hacia su entorno laboral, reflejando en sus comportamientos y conducta y estados de ánimo, en relación a sus responsabilidades laborales, es decir si el personal se encuentra satisfecho con el entorno laboral replicará coherentemente a las demandas de este; o antagónicamente, si se encuentra insatisfecho no tendrá la capacidad e iniciativa para llevar a cabo sus labores con eficiencia y calidad, como lo exige la organización en su conjunto.

### **1.3.2.3. Manifestación de la satisfacción laboral del personal**

Robbins (2004) da a conocer una serie de manifestaciones de insatisfacción que muestran los empleados. Estas son:

- **Retirarse de la organización:**  
Consiste en la salida de los trabajadores de la organización donde laboran; debido a que no se sienten cómodos y confortables con los que se le ofrecen en el entorno laboral.
- **Reclamos de mejora o voceo:**  
La insatisfacción manifestada por tentativas de reclamos y sugerencias constructivas por mejorar la situación laboral de los miembros de la organización, manteniendo su grado de perspectivas personales y grupales de buscar modos de resolver y mejorar la situación sobre los mecanismos de una fortaleza de tolerancia y paciencia a la frustración y fracaso.
- **Lealtad:**  
Manifestada mediante comportamientos y actitudes de una espera tranquila y optimista para que los problemas y conflictos existentes mejoren, sacando cara por la organización ante ataques críticas e injurias destructivas.
- **Negligencia:**  
Hace referencia a comportamientos y conductas pasivas que hacen que la situación se complique en una aguda crisis. Forma parte también de los casos de ausentismo, abandono y tardanzas exageradas, el descenso de los esfuerzos y acrecentamiento de las fallas.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre el la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018?
- ¿Qué relación existe entre las funciones del puesto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la identificación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018?

### **1.5. Justificación:**

En la actualidad es muy necesario tener un plan de comunicación interna dentro de una institución pública, porque un agente bien informado es más fecundo y productivo; es decir se siente estimulado, está vinculado más con su institución, y aporta voluntaria e incondicionalmente para la consecución de las metas establecidas y ofrece altos servicios de calidad a los usuarios.

Mediante la gestión formal de la comunicación organizacional, las entidades comparten sus valores, costumbres, reglas, visión y objetivos entre sus miembros. La comunicación organizacional colabora, en gran medida, que sus miembros estén integrados y satisfechos con los mecanismos corporativos, y que los grupos de trabajo sean efectivos y eficaces para lograr el éxito institucional. En consecuencia, cuidar, promover y desarrollar formalmente la comunicación organizacional es importante para la vida vigorosa y saludable de la institución. Antagónicamente, se resquebraría el clima institucional, las relaciones interpersonales, la convivencia y el desempeño de los trabajadores. Por esa razón, gran parte de los conflictos organizacionales están estrechamente vinculadas con la deficiente planificación, promoción y desarrollo de dicha comunicación. No solucionarlo a tiempo, por diferentes motivos, compromete a la



institución, arrastrándole a consecuencias funestas, o en todo caso generando su desaparición y colapso.

Esta investigación surge porque en el módulo penal de la corte superior de justicia de Huánuco 2018, se observa inconvenientes en la comunicación organizacional, es decir no existe fluidez tanto en la comunicación horizontal como en la vertical. Además hay una falta de relación entre los integrantes de los juzgados de los módulos penales, así como la práctica de la amabilidad y respeto hacia los demás, tanto a los compañeros de trabajo, así como también en el servicio a los usuarios.

Por esa razón se pretende determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del módulo penal de Huánuco 2018, con el propósito de buscar herramientas y mecanismos convenientes para su mejoramiento.

En ese sentido, esta investigación es conveniente, ya que contar con una comunicación organizacional fluida, sólida y directa, basada en valores tales como respeto, tolerancia, confianza, empatía, asertividad y honestidad provee una base sólida para soportar las acciones y planes estratégicas en el logro y cumplimiento de los objetivos trazados.

- **Justificación práctica:**

Los resultados de las pruebas de correlación, permitirá saber el verdadero nivel de influencia de las variables de estudio, haciendo que se resuelvan los problemas con acciones estratégicas dirigidas hacia las debilidades encontradas; haciendo que se mejore la interrelación y satisfacción de los trabajadores del módulo penal de Huánuco, y consecuentemente el servicio eficaz a los usuarios.

- **Justificación social:**

Las acciones estratégicas que se adoptarán beneficiarán, en todos los niveles laborales, a los integrantes del Módulo Penal de Huánuco. Asimismo a la población en general, porque permitirá que ellos reciban un servicio de justicia de calidad y acorde a las leyes establecidas.

- **Justificación teórica:**

Porque servirá como referencia teórica y de antecedentes para las nuevas investigaciones relacionadas con el tema de estudio, porque contiene teorías consolidadas y comprobadas científicamente por autores reconocidos inmersos en gerencia y administración organizacional, especialmente en la comunicación institucional y la satisfacción laboral. Además enriquecerá la amplia teoría que existe referente a las variables estudiadas.

- **Justificación metodológica:**

Este trabajo de investigación presenta justificación metodológica porque las técnicas y los instrumentos empleados fueron validados y revisados minuciosamente a juicio de tres expertos, así como también pasaron por una prueba de confiabilidad estadística. Por lo que su empleo y uso son altamente fiables, y servirá como herramienta referencial y práctica para las futuras investigaciones, especialmente las experimentales, que busquen desarrollar estrategias para el mejoramiento de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los módulos penales de la región y del país.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

- ❖ Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.
- ❖ Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.
- ❖ Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.
- ❖ Existe relación significativa entre las funciones de puesto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.
- ❖ Existe relación significativa entre la identificación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos:**

- ❖ Conocer la relación que existe entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

- ❖ Establecer la relación que existe entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.
- ❖ Identificar la relación que existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.
- ❖ Conocer la relación que existe entre las funciones de puesto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.
- ❖ Establecer la relación que existe entre la identificación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

## II. MÉTODO

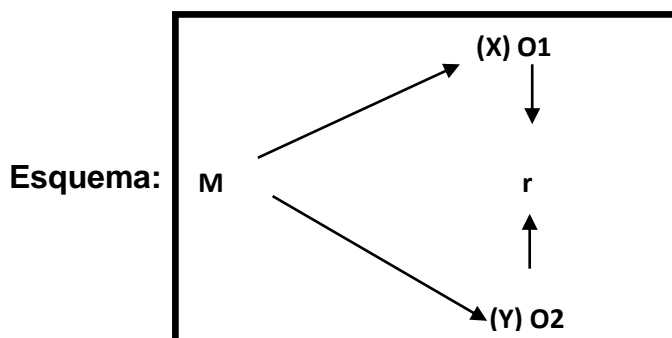
### 2.1 Diseño de investigación

Antes de determinar nuestro diseño de investigación, en la presente tesis, primeramente se eligió el tipo de investigación, que fue la no experimental, porque no se buscó aplicar un experimento consistente en la manipulación de nuestras variables de estudio.

Seguidamente se determinó nuestro diseño de investigación que fue la descriptiva correlacional de corte transversal.

La parte descriptiva se utilizó para describir el nivel de las variables de estudio y sus respectivas dimensiones; la parte correlacional sirvió para medir el grado de relación de las variables y, la parte transversal para aplicar nuestros instrumentos de recojo de datos en un tiempo y momento previsto.

A continuación se indica el esquema del diseño de investigación empleado:



**Donde:**

**M** = Muestra.

**(X) O1** = Observación de la variable Comunicación organizacional

**(Y) O2** = Observación de la Variable Satisfacción laboral

**r** = Relación de las variables de estudio

## **2.2 Identificación de Variables:**

**Variable 1 (X):** Comunicación organizacional

**Variable 2 (Y):** Satisfacción laboral

## 2.2.1. Operacionalización de Variables

VAR.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de valoración	Instrumentos
<b>VARIABLE<sub>1</sub> X: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	La comunicación organizacional es un instrumento de orden laboral que genera el traslado de los mensajes informativos en las entidades para vincular las necesidades e intereses organizacionales, con los de sus trabajadores y con el entorno social. Así también, el acto comunicativo, en las entidades es importante para el cumplimiento correcto de sus propósitos. Es una vía que, en su mayoría, genera el desarrollo de sus miembros para encarar los desafíos y necesidades de nuestra sociedad circundante (Martínez, 2009)	Aplicación del cuestionario de Comunicación organizacional a los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco 2018, en base a las dimensiones: Comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal, funciones del puesto e identificación laboral. Con puntajes de Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0), y con una duración de 15 minutos.	Comunicación ascendente	Comunicación oportuna	<b>Excelente (31-40)</b>	Cuestionario de Comunicación organizacional
				Comentarios y sugerencias		
				Informe de las dificultades y logros		
			Comunicación descendente	Utilidad de la información brindada	<b>Bueno (21-30)</b>	
				Información de las actividades y medios de divulgación		
			Comunicación horizontal	Fluidez comunicativa	<b>Regular (11-20)</b>	
				Coordinación de las actividades		
				Comunicación asertiva y éxito institucional		
			Funciones del puesto	Delegación de puestos	<b>Deficiente (0-10)</b>	
				Derechos y deberes		
				Manejo de conflictos y reconocimiento		
			Identificación laboral	Motivación		
Responsabilidad y compromiso						

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de valoración	Instrumento	
<b>VARIABLE<sub>2</sub> Y: SATISFACCIÓN LABORAL</b>	La satisfacción laboral es la sensación de complacencia y encanto que experimentan los miembros de la organización por estar desempeñándose en una función laboral que le motiva e interesa, en una atmósfera que le permite estar cómodo y seguro, dentro del contexto de la organización, y que le resulta llamativa y por el que recibe un conjunto de retribuciones psico-socio-económicas en relación con sus expectativas, necesidades y demandas (Machuca, 2009).	Aplicación del cuestionario de satisfacción laboral a los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco 2018, en base a las dimensiones: Interacción organizacional entre directivos-trabajadores, Ambiente de trabajo, cualidades físicas-materiales y estímulos a la labor destacada. Con puntajes de Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0), y con una duración de 15 minutos.	Interacción organizacional entre directivos-trabajadores	Trato con los trabajadores	<b>Alto (37-48)</b>	Instrumento de Satisfacción laboral	
				Estado laboral y libertad de acción			
				Delegación de funciones			
			Ambiente de trabajo	Condiciones laborales			
				Nivel comunicativo			
				Relaciones interpersonales			
			Cualidades físicas-materiales	Distribución física			<b>Medio (25-36)</b>
				Confort y comodidad			
				Condiciones del ambiente laboral			
			Estímulos a la labor destacada	Motivación y reconocimiento	<b>Regular (13-24)</b>		
				Satisfacción por las condiciones laborales			
				Estímulo para la innovación			<b>Bajo (0-12)</b>



## 2.3. Población y Muestra

### 2.3.1. Población.

La población está conformado por 26 trabajadores del Módulo Penal de Huánuco 2018, correspondiente al juzgado unipersonal y el juzgado de investigación preparatoria:

**Cuadro N° 01:**  
**Población de trabajadores del Módulo penal de Huánuco 2018.**

Unidad de análisis	Juzgados	SEXO		N° de personas
		M	F	
Módulo penal de Huánuco	Juzgado unipersonal	8	4	12
	Juzgado de investigación preparatoria	7	7	14
<b>Total</b>				<b>26</b>

**Fuente:** Relación del personal del Módulo penal 2018.

**Elaboración:** Tesista

### 2.3.2. Muestra.

La muestra fue elegida de manera no aleatoria y por conveniencia, y estuvo integrado por toda la población por ser muy pequeña. Está conformado por una muestra censal equivalente al 100% de los trabajadores del Módulo penal de Huánuco 2018, que a continuación se indica:

**Cuadro N° 02:**  
**Relación de la Muestra de trabajadores del Módulo penal de Huánuco 2018.**

Unidad de análisis	Juzgados	SEXO		N° de personas
		M	F	
Módulo penal de Huánuco	Juzgado unipersonal	8	4	12
	Juzgado de investigación preparatoria	7	7	14
<b>Total</b>				<b>26</b>

**Fuente:** Relación del personal del Módulo penal 2018.

**Elaboración:** Tesista

## **2.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

Para el proceso de recolección de datos, sobre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral, se empleó la técnica de la encuesta; los cuales fueron diseñadas en base a sus respectivas dimensiones e indicadores.

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Los instrumentos que se usaron para la recolección de datos fueron el “Cuestionario de comunicación organizacional” y el “Cuestionario de satisfacción laboral”. A continuación se hace una descripción detallada de cada uno de los instrumentos utilizados:

- **Cuestionario de Comunicación organizacional:** Este instrumento fue aplicado a los trabajadores del Módulo penal de Huánuco 2018 en el juzgado unipersonal y el juzgado de investigación preparatoria. Este instrumento es una adaptación del instrumento elaborado por Ramos Casas Magaly, en el año 2016. Fue estructurado en 20 ítems y teniendo en cuenta sus dimensiones: comunicación ascendente (4), comunicación descendente (4), comunicación horizontal (4), Funciones del puesto (4) e identificación laboral (4). Los puntajes que se tuvo en cuenta por cada ítem fueron: Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0). Además los puntajes asignados por niveles para el proceso de tabulación fueron: Excelente (31-40), Bueno (21-30), Regular (11-20) y Deficiente (0-10).
- **Cuestionario de Satisfacción laboral:** Este instrumento fue aplicado a los trabajadores del Módulo penal de Huánuco 2018 en el juzgado unipersonal y el juzgado de investigación preparatoria. Este instrumento es una adaptación Ruíz Coronel Janeth (2014). Fue estructurado en 24 ítems y teniendo en cuenta sus dimensiones: Interacción organizacional entre directivos-trabajadores (6), Ambiente de trabajo (6), Cualidades físicas-materiales (6) y Estímulos a la labor destacada (6). Los puntajes

que se tuvo en cuenta por cada ítem fueron: Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0). Además los puntajes asignados por niveles para el proceso de tabulación fueron: Alto (37-48), medio (25-36), Regular (13-24) Bajo (0-12).

### 2.4.3. Validación

Los instrumentos son válidos porque pasó por revisión a juicio de tres docentes expertos de la escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo sede-Huánuco 2018.

**Confiabilidad.** La confiabilidad de los instrumentos fueron determinados a través de la prueba estadística de Alfa de Cronbach, siendo los resultados obtenidos:

#### A. Prueba de Alfa de Cronbach para la variable comunicación organizacional

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	8	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	8	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	20

#### B. Prueba de Alfa de Cronbach para la satisfacción laboral

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	8	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	8	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	24

**2.5. Método y Análisis de datos:** Esta parte de la investigación sirvió para sistematizar y procesar los datos obtenidos y fueron presentados a través de tablas de distribución de frecuencias con sus respectivos gráficos, así como también con algunos estadísticos:

- **Tablas de frecuencias:** fueron diseñadas y utilizadas como una herramienta estadística para distribuir los datos, recogidos de las encuestas; los cuales fueron procesados y presentados de manera ordenada y sistematizada dentro de ellas; es decir se le asignó a cada dato su frecuencia, porcentaje y promedio correspondiente.
- **Gráficos:** Se utilizó para comparar los resultados porcentuales de las variables y dimensiones, los cuales fueron distribuidos en barras y por niveles. Asimismo servirán como una herramienta auxiliar y de ayuda para el entendimiento de los resultados indicados en cada tabla.
- **Estadísticos:** Los estadísticos que se utilizaron tanto para la estadística descriptiva como inferencial fueron:
  - **Prueba de hipótesis:** se realizó para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
  - **Prueba de relación:** sirvió para conocer el grado de relación de las variables de estudio.

## 2.6. Aspectos éticos

Los resultados conseguidos en esta investigación son fidedignos, porque se buscó respetar la opinión y consideración de los trabajadores integrantes de la muestra, mediante la confidencialidad de los datos. Por otra parte, las referencias textuales fueron citadas con sus autores respectivos y teniendo en cuenta las normas APA; por lo que la investigación es original y no reproducida e imitada de otros autores o investigadores.

### III. RESULTADOS

En esta parte de la investigación presentamos los resultados obtenidos correspondientes a los cuestionarios de “Comunicación organizacional” y “Satisfacción laboral” que fueron elaborados en base a nuestras variables de estudio. Para su análisis respectivo se tuvo en cuenta, para el promedio final de nuestras dos variables las valoraciones siguientes:

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>
Excelente	(31 - 40)
Bueno	(21 - 30)
Regular	(11 - 20)
Deficiente	(0 - 10)

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>
Alto	(37 - 48)
Medio	(25 - 36)
Regular	(13 - 24)
Bajo	(0 - 12)

Los instrumentos fueron aplicados a los trabajadores del módulo penal de Huánuco, que fueron un total de 26, con la finalidad de conocer los procesos comunicativos que se dan entre sus miembros, así como también el nivel de satisfacción laboral de su personal.

En adelante se presentan los datos estadísticos descriptivos e inferenciales en forma de cuadros y gráficos, expresados en frecuencias y porcentajes, así como sus respectivas interpretaciones. También se presenta el nivel de relación de las variables obtenidas a través del análisis estadístico denominado Coeficiente de Correlación y la prueba de hipótesis para aceptar o rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) o alterna ( $H_i$ ).

A continuación damos a conocer todo lo anteriormente descrito sobre nuestros resultados obtenido.

**TABLA N°01**  
**Resultado general sobre la comunicación organizacional del Módulo Penal de Huánuco, 2018.**

Trabajadores	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																								GENERAL							
	Comunicación ascendente				Promedio	Nivel	Comunicación descendente				Promedio	Nivel	Comunicación horizontal				Promedio	Nivel	Funciones de puesto				Promedio	Nivel	Identificación laboral				Promedio	Nivel	Promedio	Nivel
	1	2	3	4			5	6	7	8			9	10	11	12			13	14	15	16			17	18	19	20				
1	2	2	2	0	6	B	1	2	2	1	6	B	2	1	1	1	5	B	1	1	1	2	5	B	2	2	2	1	7	E	29	B
2	2	2	2	1	7	E	1	2	2	0	5	B	2	2	2	2	8	E	2	2	2	2	8	E	2	2	2	2	8	E	36	E
3	1	0	1	0	2	D	1	0	0	1	2	D	1	1	0	0	2	D	1	0	1	0	2	D	1	1	0	0	2	D	10	D
4	1	2	2	2	7	E	2	1	2	2	7	E	2	2	2	2	8	E	2	2	2	2	8	E	2	2	2	2	8	E	38	E
5	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	1	0	1	0	2	D	0	0	1	1	2	D	10	D
6	1	1	1	1	4	R	1	2	0	1	4	R	1	2	1	1	5	B	1	1	1	0	3	R	1	1	1	1	4	R	20	R
7	1	1	0	0	2	D	0	1	0	1	2	D	1	1	0	0	2	D	0	0	0	1	1	D	1	0	0	0	1	D	8	D
8	1	0	1	0	2	D	1	1	0	0	2	D	1	0	1	0	2	D	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	10	D
9	1	0	0	0	1	D	1	0	1	0	2	D	0	0	1	1	2	D	0	0	0	1	1	D	0	1	1	1	3	R	9	D
10	0	1	1	1	3	R	1	0	1	1	3	R	1	0	0	2	3	R	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	4	R	17	R
11	1	1	0	0	2	D	0	0	1	1	2	D	1	1	0	0	2	D	1	0	0	0	1	D	1	0	1	1	3	R	10	D
12	2	1	1	1	5	B	1	1	1	0	3	R	0	1	1	1	3	R	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	4	R	19	R
13	1	1	1	0	3	R	0	1	1	1	3	R	1	1	1	1	4	R	2	0	1	1	4	R	1	1	1	1	4	R	18	R
14	1	0	0	1	2	D	1	0	1	0	2	D	1	1	0	0	2	D	1	0	0	0	1	D	1	0	0	0	1	D	8	D
15	0	0	0	1	1	D	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	1	0	0	0	1	D	0	0	0	1	1	D	7	D
16	1	1	1	1	4	B	0	1	1	1	3	R	0	1	1	1	3	R	1	0	1	1	3	R	1	1	1	0	3	R	16	R
17	0	1	0	1	3	R	1	0	0	0	1	D	1	0	1	1	3	R	1	0	0	0	1	D	0	1	0	1	2	D	10	D
18	1	0	2	2	5	B	0	0	0	1	1	D	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	4	R	18	R
19	1	2	0	0	3	R	1	1	1	0	3	R	1	1	1	1	4	R	1	0	2	1	4	R	1	0	2	2	5	B	19	R
20	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	1	2	0	0	2	D	1	0	0	0	1	D	0	0	0	1	1	D	8	D
21	1	0	0	0	1	D	1	1	0	0	2	D	1	0	1	0	2	D	0	0	0	1	1	D	0	1	0	0	1	D	7	D
22	1	1	0	0	2	D	1	0	1	0	2	D	1	1	0	0	2	D	1	0	0	0	1	D	1	0	2	0	3	R	10	D
23	1	1	1	0	3	R	1	1	1	0	3	R	1	0	0	2	3	R	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	4	R	17	R
24	0	0	1	1	2	D	0	0	0	1	1	D	0	1	1	1	3	R	1	0	0	0	1	D	0	1	1	1	3	R	10	D
25	1	1	1	0	3	R	1	1	1		3	R	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	4	R	18	R
26	0	0	1	1	2	D	1	1	0	0	2	D	1	0	1	1	3	R	1	0	0	0	1	D	1	0	1	0	2	D	10	D

Fuente:

Elaboración:

**BAREMO**

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	DIMENSIÓN 4	fi	%	DIMENSIÓN 5	fi	%	General	fi	%
Excelente (7-8)	2	7.7	Excelente (7-8)	1	3.8	Excelente (7-8)	2	7.7	Excelente (7-8)	2	7.7	Excelente (7-8)	3	11.5	Excelente (31-40)	2	7.7
Bueno (5-6)	4	15.4	Bueno (5-6)	2	7.7	Bueno (5-6)	2	7.7	Bueno (5-6)	1	3.8	Bueno (5-6)	1	3.8	Bueno (21-30)	1	3.8
Regular (3-4)	7	26.9	Regular (3-4)	8	30.8	Regular (3-4)	11	42.3	Regular (3-4)	9	34.7	Regular (3-4)	12	46.2	Regular (11-20)	9	34.7
Deficiente (0-2)	13	50.0	Deficiente (0-2)	15	57.7	Deficiente (0-2)	11	42.3	Deficiente (0-2)	14	53.8	Deficiente (0-2)	10	38.5	Deficiente (0-10)	14	53.8

**TABLA N°02**  
**Resultados de la encuesta sobre Satisfacción laboral en el Módulo penal de Huánuco 2018.**

Docentes	SATISFACCIÓN LABORAL																								General										
	Interacción organizacional entre directivos-trabajadores						Puntaje	nivel	Ambiente de trabajo						Puntaje	Nivel	Cualidades físicas-materiales						Puntaje	Nivel	Estímulos a la labor destacada						Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	
	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10	11	12			13	14	15	16	17	18			19	20	21	22	23	24					
1	0	1	1	1	1	1	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	0	0	1	1	1	1	1	4	R	0	0	0	1	2	1	4	R	18	R
2	1	2	2	2	2	2	11	A	2	2	2	2	2	1	11	A	2	2	2	2	2	2	2	12	A	2	2	2	2	2	2	12	E	46	A
3	1	1	0	0	0	0	2	B	0	0	0	1	0	0	1	B	0	1	1	1	1	1	5	R	1	0	0	0	0	0	1	B	9	B	
4	0	2	2	1	1	2	8	M	1	1	2	2	2	0	8	M	1	2	2	1	1	1	8	M	1	2	2	2	0	0	7	M	30	M	
5	0	0	0	0	1	1	2	B	1	0	0	0	0	1	2	B	1	1	0	0	0	0	2	B	1	0	0	0	0	1	2	B	8	B	
6	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	1	1	0	5	R	0	1	1	1	1	1	5	R	22	R	
7	1	0	0	0	0	0	1	B	1	0	0	0	0	1	2	B	1	1	1	2	0	0	5	R	1	0	0	0	0	0	1	B	9	B	
8	1	1	0	0	1	1	4	R	1	1	2	0	0	0	4	R	1	1	1	0	0	0	3	B	1	1	0	0	0	0	2	B	13	R	
9	0	1	1	1	1	0	0	B	1	0	0	0	2	1	4	R	1	1	0	0	0	0	2	B	1	0	0	0	0	0	1	B	10	B	
10	1	1	1	1	1	0	5	R	0	0	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	1	0	5	R	1	2	2	0	0	0	5	R	19	R	
11	0	1	1	1	0	0	3	B	1	0	0	0	0	1	2	B	0	1	1	0	0	0	2	B	1	1	0	0	0	0	2	B	9	B	
12	1	1	1	1	1	0	5	R	0	1	1	1	1	1	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	1	1	1	2	0	0	5	R	20	R	
13	0	1	1	1	1	1	5	R	0	2	1	1	1	0	5	R	1	2	1	1	0	0	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	20	R	
14	1	1	0	0	0	1	3	B	0	1	1	2	0	0	4	R	1	1	0	0	0	0	2	B	0	0	1	0	0	0	1	B	10	B	
15	0	2	2	0	0	0	4	R	1	1	0	0	0	1	3	B	0	1	1	1	1	1	5	R	0	0	0	0	1	0	1	B	13	R	
16	1	1	1	1	1	0	5	R	0	0	1	1	1	2	5	R	1	1	0	0	0	2	4	R	0	1	1	1	1	0	4	R	18	R	
17	1	0	0	0	0	1	2	B	1	1	0	0	0	0	2	B	2	0	0	0	0	0	2	B	0	0	0	0	0	2	2	B	8	B	
18	1	1	0	2	0	1	5	R	1	1	2	2	2	0	8	M	1	1	1	1	1	0	5	R	1	1	1	0	0	0	3	B	21	R	
19	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	1	1	1	6	R	0	1	1	1	1	1	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	22	R	
20	1	0	0	0	2	0	3	B	1	1	0	0	0	1	3	B	1	0	0	0	0	1	2	B	1	1	0	0	0	0	2	B	10	B	
21	1	0	0	0	0	0	1	B	1	0	0	0	0	0	1	B	1	2	1	1	1	1	7	M	1	0	0	0	0	0	1	B	9	B	
22	1	0	0	0	0	1	2	B	1	1	0	0	0	0	2	B	1	0	0	0	0	1	2	M	0	0	0	0	1	1	2	B	8	B	
23	1	1	2	1	1	1	7	M	1	1	1	1	0	0	4	R	0	1	1	1	1	1	5	R	0	0	2	1	1	1	5	R	21	R	
24	1	1	1	1	0	0	4	R	1	0	0	0	0	0	1	B	1	0	0	0	0	1	2	B	0	0	0	0	1	1	2	B	9	B	
25	1	2	2	1	1	1	8	M	1	1	1	0	0	0	3	B	0	1	1	1	1	1	5	R	0	0	1	1	2	1	5	R	21	R	
26	0	0	0	0	0	1	1	B	1	0	0	0	0	0	1	B	1	1	1	1	2	1	7	M	0	0	0	0	0	1	1	B	10	B	

Fuente: Encuesta sobre Satisfacción laboral

Elaboración: Tesista

**Baremo**

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	DIMENSIÓN 4	fi	%	General	fi	%
Alto (10-12)	1	3.8	Alto (10-12)	1	3.8	Alto (10-12)	1	3.8	Alto (10-12)	1	3.8	Alto (37-48)	1	3.8
Medio (7-9)	3	11.6	Medio (7-9)	2	7.7	Medio (7-9)	4	15.4	Medio (7-9)	1	3.8	Medio (25-36)	1	3.8
Regular (4-6)	11	42.3	Regular (4-6)	11	42.3	Regular (4-6)	13	50.0	Regular (4-6)	9	34.7	Regular (13-24)	12	46.2
Bajo (0-3)	11	42.3	Bajo (0-3)	12	46.2	Bajo (0-3)	8	30.8	Bajo (0-3)	15	57.7	Bajo(0-12)	12	46.2

### 3.1. Resultados de la estadística descriptiva:

**TABLA N° 03**  
**Resultado sobre los niveles de comunicación organizacional en el Modulo Penal de Huánuco 2018.**

NIVELES	FRECUENCIAS			
	fi	%	xm	fi.xm
Excelente (31-40)	2	7.7	35.5	71.0
Bueno (21-30)	1	3.8	25.5	25.6
Regular (11-20)	9	34.7	15.5	139.5
Deficiente (0-10)	14	53.8	5.0	70
<b>TOTAL</b>	<b>n=26</b>	<b>100%</b>		$\sum fi.xm = 306.1/26$
<b>PROMEDIO</b>				<b>X=11.8</b>

**Fuente:** Resultados de las encuestas sobre comunicación organizacional.

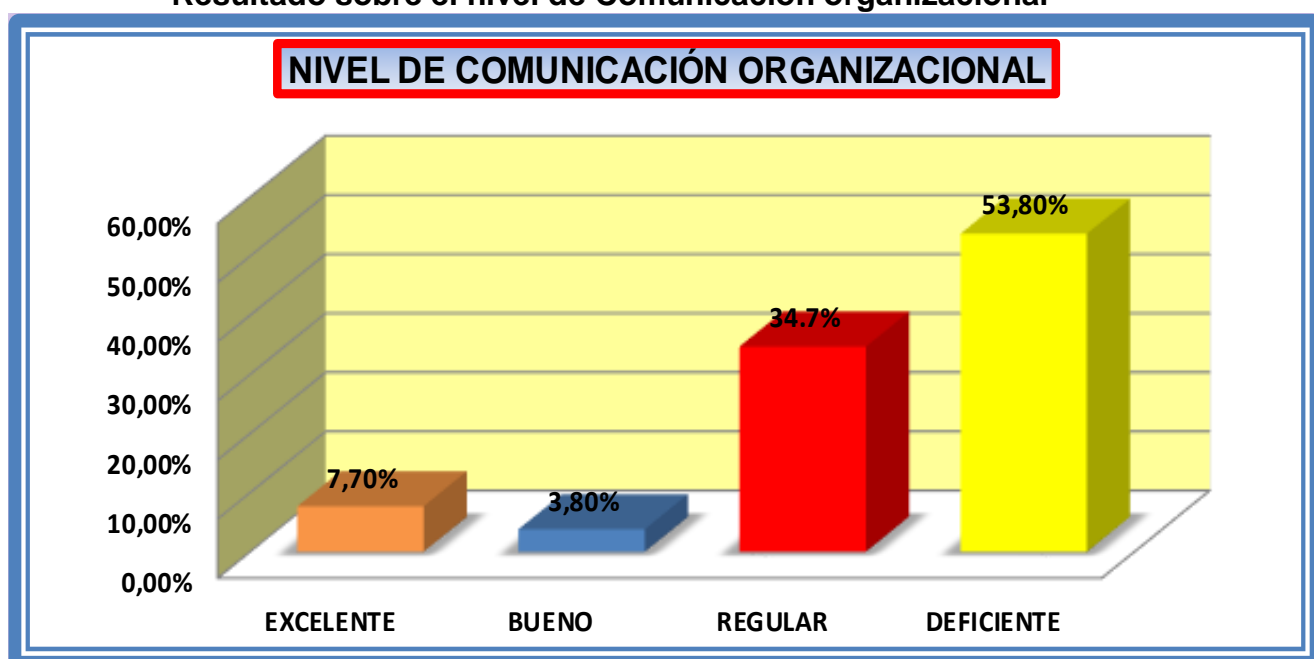
**Elaboración:** Tesista.

#### Interpretación:

En relación a la variable “Comunicación organizacional”, el análisis de la tabla N°03 y gráfico N°01, muestra que 2 trabajadores (7.7%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifestaron que es excelente; por otra parte 1 trabajador (3.8%) considera que es buena; así también, 9 trabajadores (34.7%) aducen que es regular; y por último, 14 trabajadores (53.8%) señalan que es deficiente.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 11.8, se concluye que el nivel es deficiente; deduciéndose que hay problemas en la comunicación; es decir, las herramientas comunicativas empleadas en el módulo penal no son fluidas y ni tampoco adecuadas.

**GRÁFICO N° 01**  
**Resultado sobre el nivel de Comunicación organizacional**





**TABLA N° 04**  
**Resultado sobre los niveles de la dimensión “Comunicación ascendente”.**

NIVELES	FRECUENCIAS			
	fi	%	xm	fi.xm
<b>Excelente (7-8)</b>	2	7.7	7.5	15.0
<b>Bueno (5-6)</b>	4	15.4	5.5	22.0
<b>Regular (3-4)</b>	7	26.9	3.5	24.5
<b>Deficiente (0-2)</b>	13	50.0	1.0	13.0
<b>TOTAL</b>	<b>n=26</b>	<b>100%</b>		$\sum fi.xm = 74.5/26$
<b>PROMEDIO</b>				<b>X=2.8</b>

**Fuente:** Resultados de las encuestas sobre comunicación organizacional.

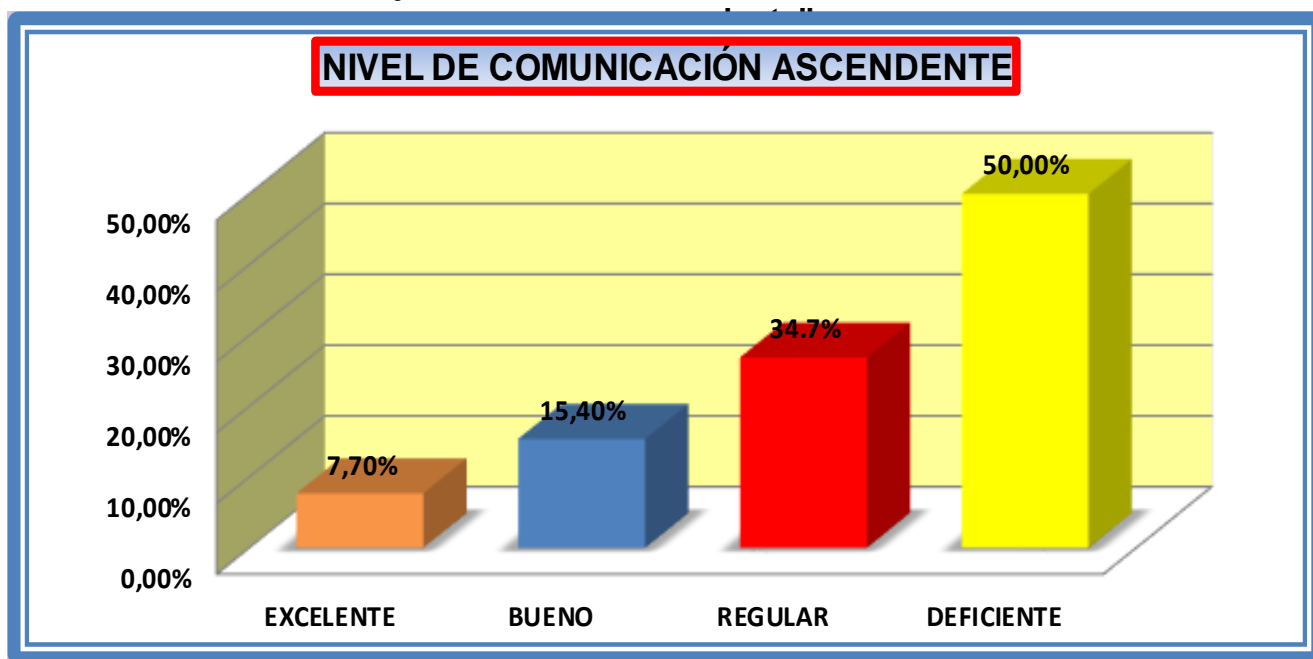
**Elaboración:** Tesista:

**Interpretación:**

En relación a la dimensión “Comunicación ascendente”, el análisis de la tabla N°04 y gráfico N°02, muestra que 2 trabajadores (7.7%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifestaron que es excelente; por otra parte 4 trabajadores (15.4%) considera que es buena; así también, 7 trabajadores (26.9%) aducen que es regular; y por último, 13 trabajadores (50.0%) señalan que es deficiente.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 2.8, se concluye que el nivel es deficiente; deduciéndose que la comunicación entre las altas autoridades del módulo penal presenta inconvenientes, principalmente para comunicar el desarrollo de los propósitos y hacerles ver los conflictos y problemas imperantes.

**GRÁFICO N° 02**  
**Porcentaje sobre los niveles de la dimensión “Comunicación ascendente”**



**TABLA N° 05**  
**Resultado sobre los niveles de la dimensión “Comunicación descendente”.**

NIVELES	FRECUENCIAS			
	fi	%	xm	fi.xm
Excelente (7-8)	1	3.8	7.5	7.5
Bueno (5-6)	2	7.7	5.5	11.0
Regular (3-4)	8	30.8	3.5	28.0
Deficiente (0-2)	15	57.7	1.0	15.0
<b>TOTAL</b>	<b>n=26</b>	<b>100%</b>		$\sum fi.xm = 61.5/26$
<b>PROMEDIO</b>				<b>X=2.4</b>

**Fuente:** Resultados de las encuestas sobre comunicación organizacional.

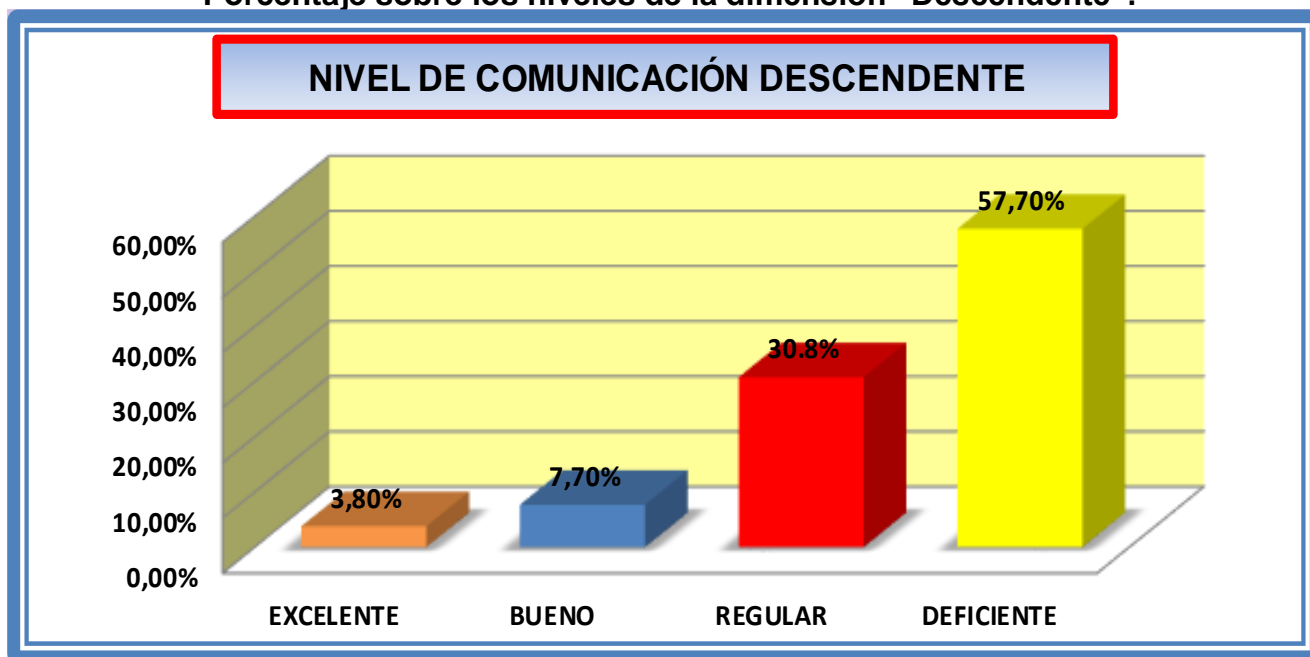
**Elaboración:** Tesista

**Interpretación:**

En relación a la dimensión “Comunicación descendente”, el análisis de la tabla N°05 y gráfico N°03, muestra que 1 trabajador (73,8%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifestaron que es excelente; por otra parte 2 trabajadores (7.7%) consideran que es buena; así también, 8 trabajadores (30.0%) aducen que es regular; y por último, 15 trabajadores (57.7%) señalan que es deficiente.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 2.4, se concluye que el nivel es deficiente; deduciéndose que la comunicación entre las autoridades del módulo penal y los trabajadores presentan serios inconvenientes.

**GRÁFICO N° 03**  
**Porcentaje sobre los niveles de la dimensión “Descendente”.**



**TABLA N° 06**  
**Resultado sobre los niveles de la dimensión “Comunicación horizontal”.**

NIVELES	FRECUENCIAS			
	fi	%	xm	fi.xm
Excelente (7-8)	2	7.7	7.5	15.0
Bueno (5-6)	2	7.7	5.5	11.0
Regular (3-4)	11	42.3	3.5	38.5
Deficiente (0-2)	11	42.3	1.0	11.0
<b>TOTAL</b>	<b>n=26</b>	<b>100%</b>		<b>∑fi.xm = 75.5/26</b>
<b>PROMEDIO</b>				<b>X=2.9</b>

**Fuente:** Resultados de las encuestas sobre comunicación organizacional.

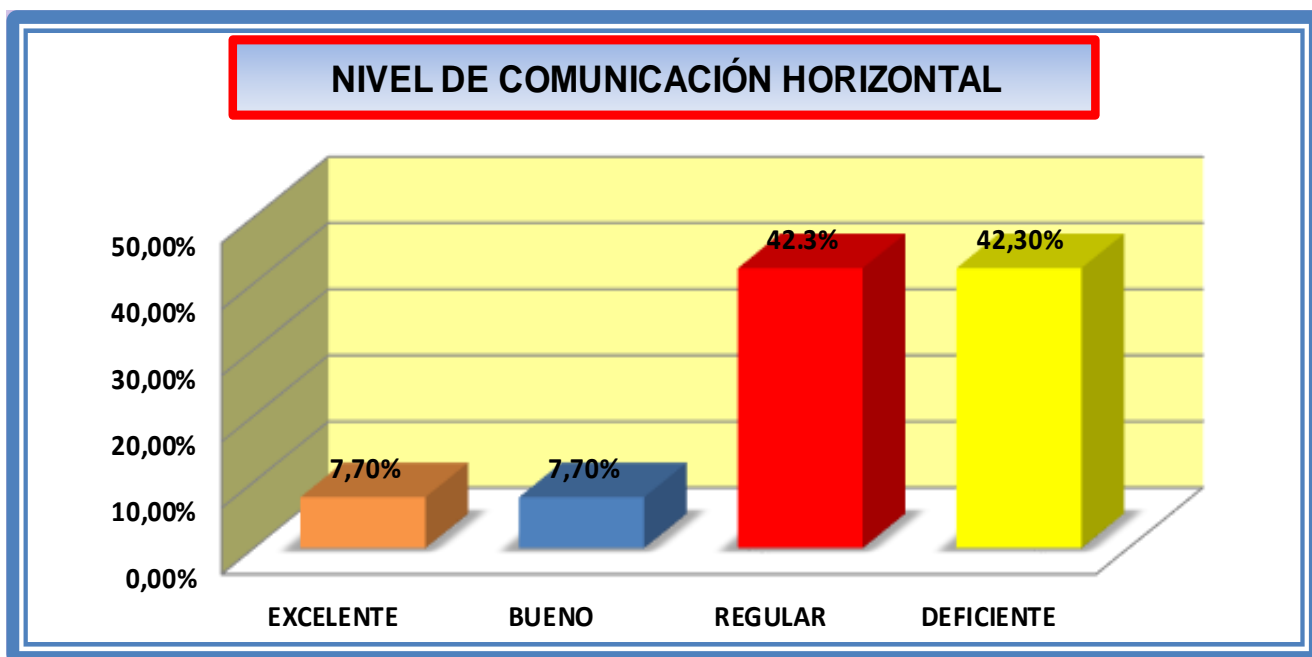
**Elaboración:** Tesista

**Interpretación:**

En relación a la dimensión “Comunicación horizontal, el análisis de la tabla N°06 y gráfico N°04, muestra que 2 trabajadores (7.7%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifestaron que es excelente; por otra parte 2 trabajadores (7.7%) consideran que es buena; así también, 11 trabajadores (42.3%) aducen que es regular; y por último, 11 trabajadores (42.3%) señalan que es deficiente.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 2.9; se concluye que el nivel es regular y deficiente; deduciéndose que la comunicación entre los miembros del mismo rango, en algunos grupos es bueno y en algunos grupos presentan problemas.

**GRÁFICO N° 04**  
**Porcentaje sobre los niveles de la dimensión “Comunicación horizontal”.**



**TABLA N° 07**  
**Resultado sobre los niveles de la dimensión “Funciones de puesto”.**

NIVELES	FRECUENCIAS			
	fi	%	xm	fi.xm
<b>Excelente (7-8)</b>	2	7.7	7.5	15.0
<b>Bueno (5-6)</b>	1	3.8	5.5	5.5
<b>Regular (3-4)</b>	9	34.7	3.5	31.5
<b>Deficiente (0-2)</b>	14	53.8	1.0	14.0
<b>TOTAL</b>	<b>n=26</b>	<b>100%</b>		$\sum fi.xm = 66/26$
<b>PROMEDIO</b>				<b>X=2.5</b>

**Fuente:** Resultados de las encuestas sobre comunicación organizacional.

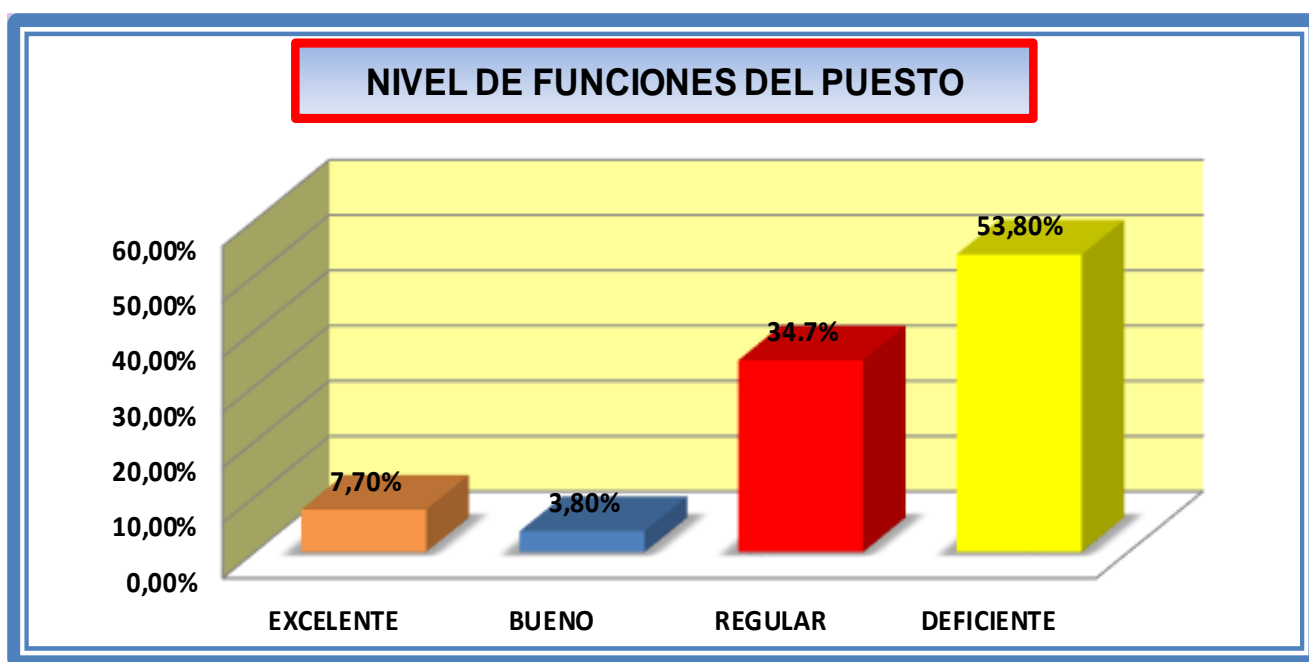
**Elaboración:** Tesista

**Interpretación:**

En relación a la dimensión “Funciones del puesto”, el análisis de la tabla N°07 y gráfico N°05, muestra que 2 trabajadores (7.7%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifestaron que es excelente; por otra parte 1 trabajador (3.8%) considera que es buena; así también, 9 trabajadores (34.7%) aducen que es regular; y por último, 14 trabajadores (53.8%) señalan que es deficiente.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 2.5; se concluye que el nivel es deficiente; deduciéndose que la comunicación dentro de las funciones del puesto del trabajador presenta serios inconvenientes.

**GRÁFICO N° 05**  
**Porcentaje sobre los niveles de la dimensión “Funciones de puesto”**



**TABLA N° 08**  
**Resultado sobre los niveles de la dimensión “Identificación laboral”.**

NIVELES	FRECUENCIAS			
	fi	%	xm	fi.xm
Excelente (7-8)	3	11.5	7.5	22.5
Bueno (5-6)	1	3.8	5.5	5.5
Regular (3-4)	12	46.2	3.5	42.0
Deficiente (0-2)	10	38.5	1.0	10.0
<b>TOTAL</b>	<b>n=26</b>	<b>100%</b>		<b>∑fi.xm = 80/26</b>
<b>PROMEDIO</b>				<b>X=3.1</b>

**Fuente:** Resultados de las encuestas sobre comunicación organizacional.

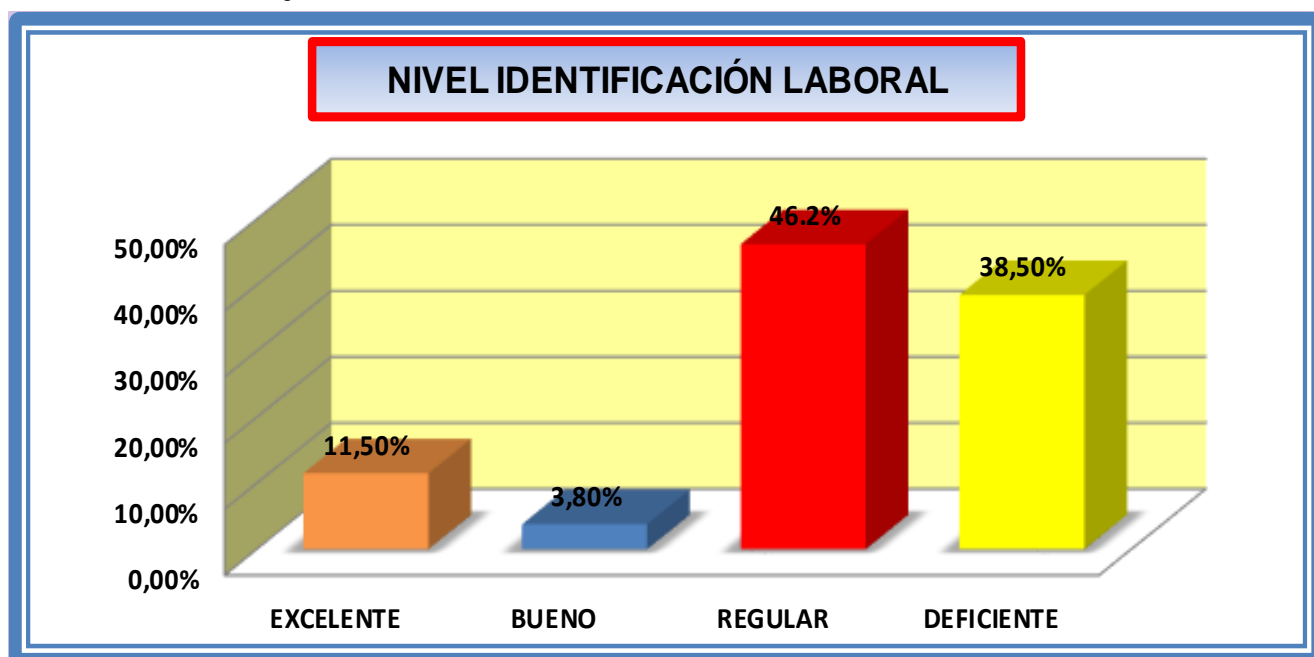
**Elaboración:** Tesista

**Interpretación:**

En relación a la dimensión “Identificación laboral”, el análisis de la tabla N°08 y gráfico N°06, muestra que 3 trabajadores (11.5%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifestaron que es excelente; por otra parte 1 trabajador (3.8%) considera que es buena; así también, 12 trabajadores (46.2%) aducen que es regular; y por último, 10 trabajadores (38.5%) señalan que es deficiente.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 3.1; se concluye que el nivel es Regular; deduciéndose que pese a la pobreza comunicativa existente, aún el trabajador se siente identificado con su trabajo.

**GRÁFICO N° 06**  
**Porcentaje sobre los niveles de la dimensión “Identificación laboral”**



**TABLA N° 09**  
**Nivel de las dimensiones de la variable Comunicación organizacional.**

NIVELES	DIMENSIONES									
	Comunicación ascendente		Comunicación descendente		Comunicación horizontal		Funciones de puesto		Identificación laboral	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Excelente	2	7.7	1	3.8	2	7.7	2	7.7	3	11.5
Bueno	4	15.4	2	7.7	2	7.7	1	3.8	1	3.8
Regular	7	26.9	8	30.8	11	42.3	9	34.7	12	46.2
Deficiente	13	50.0	15	57.7	11	42.3	14	53.8	10	38.5
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultados de las encuestas sobre comunicación organizacional.

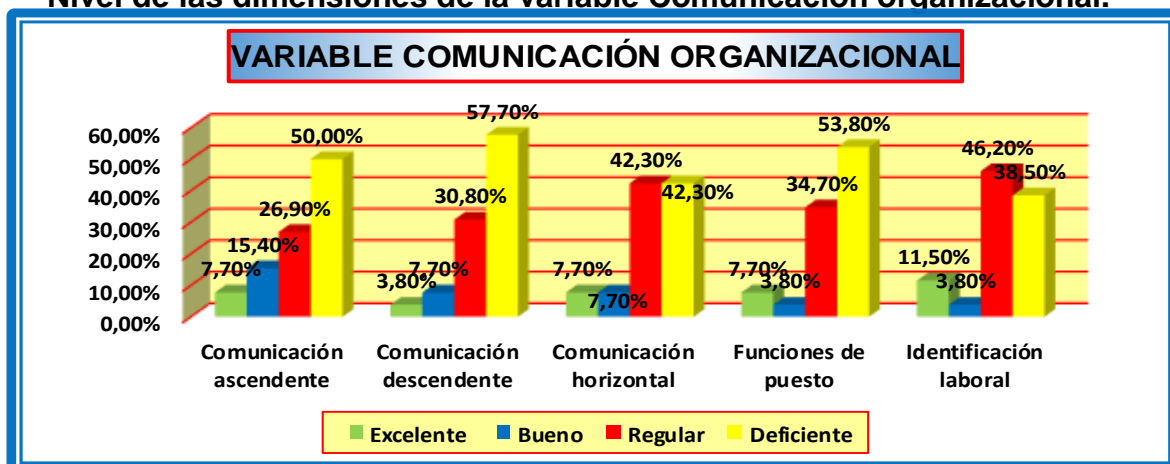
Elaboración: Tesista

**Interpretación:**

El análisis interpretativo de la tabla N°09 y gráfico N°07 sobre el nivel de las dimensiones de la variable comunicación organizacional muestran:

- La "Comunicación ascendente" se encuentra en el nivel deficiente, con una cifra porcentual de 50.0%.
- La "Comunicación descendente" se encuentra en el nivel deficiente, con una cifra porcentual de 57.7%.
- La "Comunicación horizontal" se encuentra en los niveles regular y deficiente, con una cifra porcentual de 42.3% para cada uno de ellos.
- Las "Funciones del puesto" se encuentra en el nivel deficiente, con una cifra porcentual de 53.8%
- La "Identificación laboral" se encuentra en el nivel regular, con una cifra porcentual de 46.2%.

**GRÁFICO N° 07**  
**Nivel de las dimensiones de la variable Comunicación organizacional.**



**TABLA N° 10**  
**Resultado sobre los niveles de satisfacción laboral en el Modulo Penal de Huánuco 2018.**

NIVELES	FRECUENCIAS			
	fi	%	xm	fi.xm
Alto (37-48)	1	3.8	42.5	42.5
Medio (25-36)	1	3.8	30.5	30.5
Regular (13-24)	12	46.2	18.5	222.0
Bajo (0-12)	12	46.2	6.0	72.0
<b>TOTAL</b>	<b>n=26</b>	<b>100%</b>		$\sum fi.xm = 367/26$
<b>PROMEDIO</b>				<b>X=14.1</b>

**Fuente:** Resultados de las encuestas sobre Satisfacción laboral.

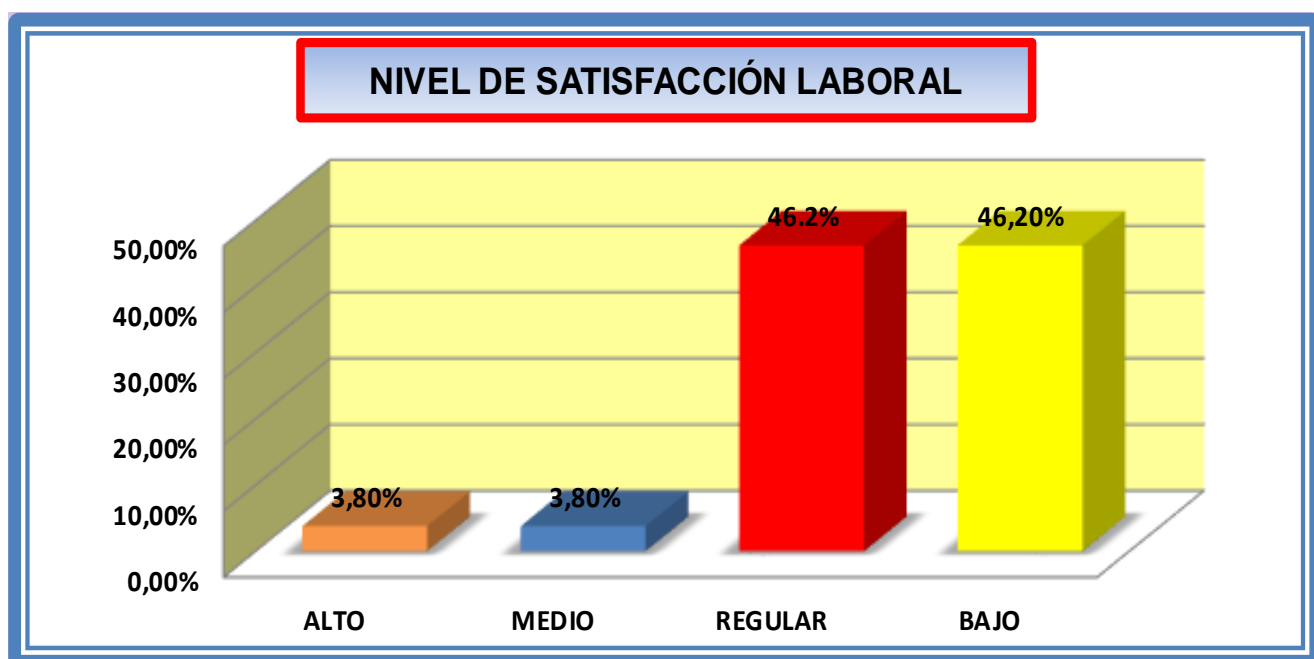
**Elaboración:** Tesista

**Interpretación:**

En relación a la variable “Satisfacción laboral”, el análisis de la tabla N°10 y gráfico N°08, se muestra que 1 trabajador (3.8%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifiesta que es alto; por otra parte 1 trabajador (3.8%) considera que es media; así también, 12 trabajadores (46.2%) aducen que es regular; y por último, 12 trabajadores (46.2%) señalan que es bajo.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 14.1, se concluye que el nivel es regular y deficiente; deduciéndose que hay un grupo que el nivel de conformidad y gusto por su entorno laboral es adecuado, pero hay otro grupo que no se siente a gusto en su centro laboral.

**GRÁFICO N° 08**  
**Resultado sobre el nivel de Satisfacción laboral**



**TABLA N° 11**  
**Resultado sobre los niveles de la dimensión “Interacción organizacional entre directivos-trabajadores”**

NIVELES	FRECUENCIAS			
	fi	%	xm	fi.xm
Alto (10-12)	1	3.8	11.0	11.0
Medio (7-9)	3	11.6	8.0	24.0
Regular 4-6)	11	42.3	5.0	55.0
Bajo (0-3)	11	42.3	1.5	16.5
<b>TOTAL</b>	<b>n=26</b>	<b>100%</b>		$\sum fi.xm = 106.5/26$
<b>PROMEDIO</b>				<b>X=4.1</b>

**Fuente:** Resultados de las encuestas sobre Satisfacción laboral.

**Elaboración:** Tesista

**Interpretación:**

En relación a la dimensión “Interacción organizacional”, el análisis de la tabla N°11 y gráfico N°09, muestra que 1 trabajador (3.8%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifiesta que es alto; por otra parte 3 trabajadores (11.6%) consideran que es media; así también, 11 trabajadores (42.3%) aducen que es regular; y por último, 11 trabajadores (42.3%) señalan que es bajo.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 4.1, se concluye que el nivel es regular y deficiente; deduciéndose que el proceso de interrelación entre los miembros del módulo penal, en algunos casos es bueno y en otros casos presentan problemas.

**GRÁFICO N° 09**  
**Resultado sobre el nivel de la la dimensión “Interacción organizacional entre directivos-trabajadores”**





**TABLA N° 12**  
**Resultado sobre los niveles de la dimensión “Ambiente de trabajo”**

NIVELES	FRECUENCIAS			
	fi	%	xm	fi.xm
Alto (10-12)	1	3.8	11.0	11.0
Medio (7-9)	2	7.7	8.0	16.0
Regular 4-6)	11	42.3	5.0	55.0
Bajo (0-3)	12	46.2	1.5	18.0
<b>TOTAL</b>	<b>n=26</b>	<b>100%</b>		$\sum fi.xm = 100/26$
<b>PROMEDIO</b>				<b>X= 3.8</b>

**Fuente:** Resultados de las encuestas sobre Satisfacción laboral.

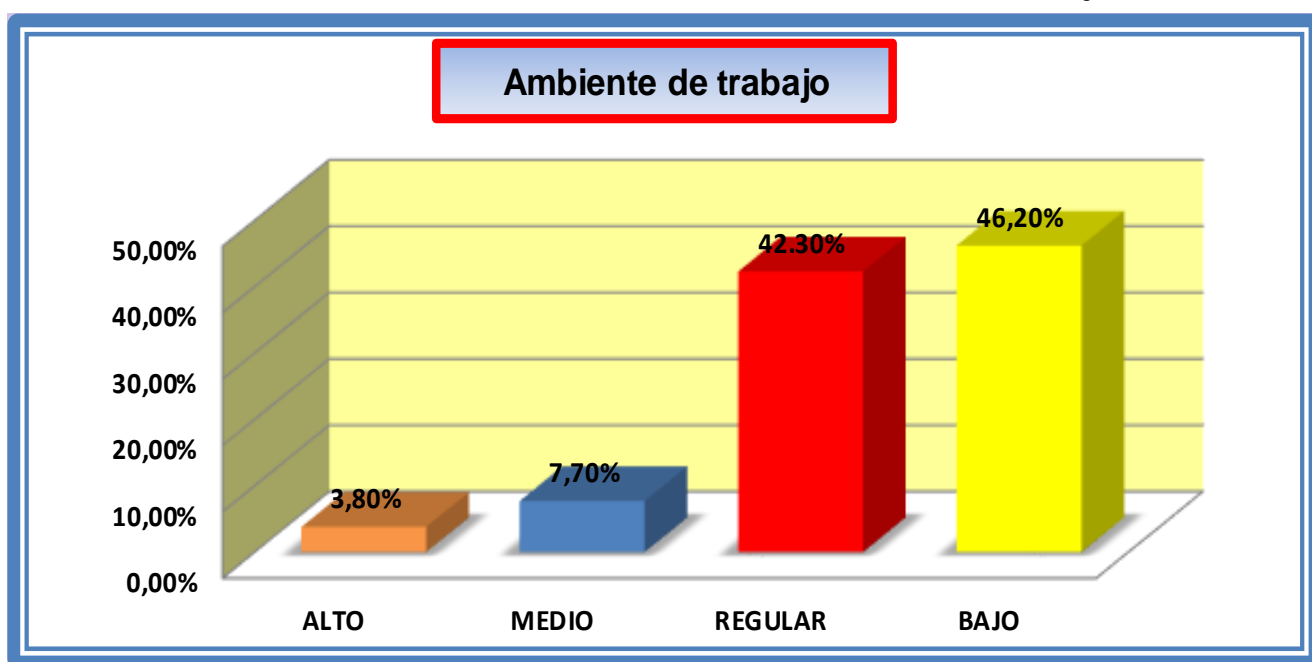
**Elaboración:** Tesista

**Interpretación:**

En relación a la dimensión “Ambiente de trabajo”, el análisis de la tabla N°12 y gráfico N°10, muestra que 1 trabajador (3.8%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifiesta que es alto; por otra parte 2 trabajadores (7.7%) consideran que es media; así también, 11 trabajadores (42.3%) aducen que es regular; y por último, 12 trabajadores (46.2%) señalan que es bajo.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 3.8, se concluye que el nivel es deficiente; deduciéndose que el ambiente de trabajo presenta características poco motivantes para ejercer con confort y seguridad la función laboral.

**GRÁFICO N° 10**  
**Resultado sobre el nivel de la dimensión “Ambiente de trabajo”**



**TABLA N° 13**  
**Resultado sobre los niveles de la dimensión “Cualidades físicas-  
materiales”**

NIVELES	FRECUENCIAS			
	fi	%	xm	fi.xm
Alto (10-12)	1	3.8	11.0	11.0
Medio (7-9)	4	15.4	8.0	32.0
Regular 4-6)	13	50.0	5.0	65.0
Bajo (0-3)	8	30.8	1.5	12.0
<b>TOTAL</b>	<b>n=26</b>	<b>100%</b>		$\sum fi.xm = 120/26$
<b>PROMEDIO</b>				<b>X=4.6</b>

**Fuente:** Resultados de las encuestas sobre Satisfacción laboral.

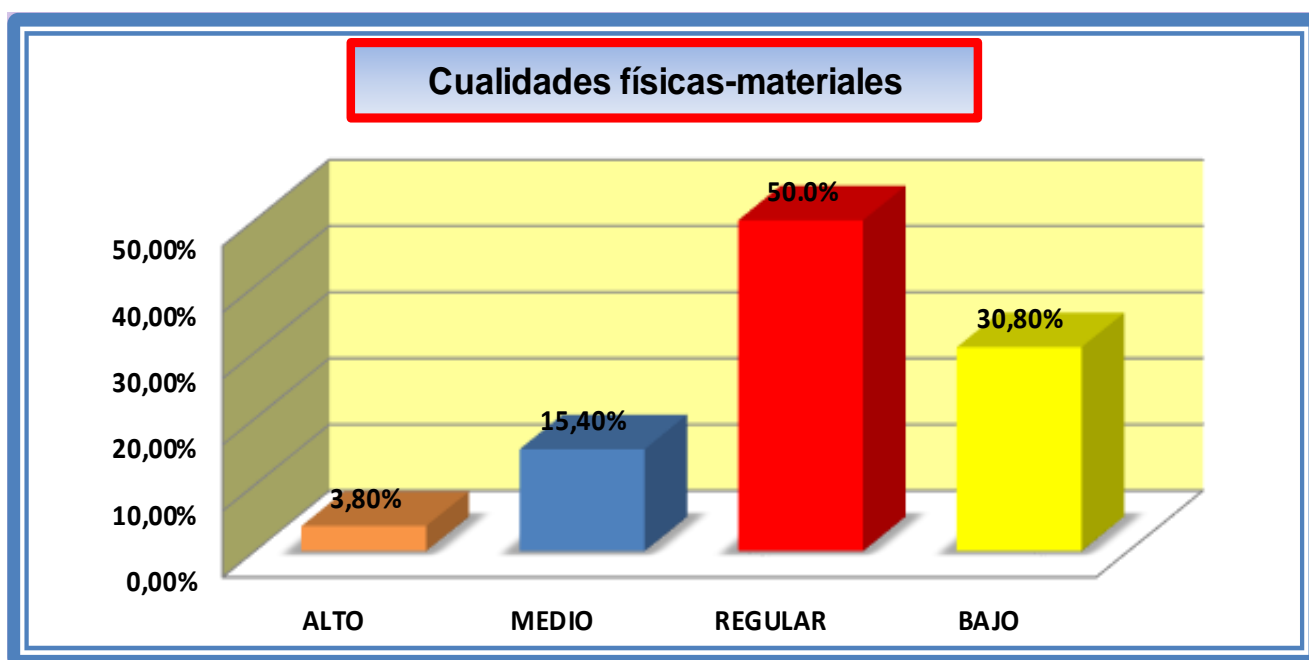
**Elaboración:** Tesista

**Interpretación:**

En relación a la dimensión “Cualidades físicas materiales”, el análisis de la tabla N°13 y gráfico N°11, muestra que 1 trabajador (3.8%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifiesta que es alto; por otra parte 4 trabajadores (15.4%) consideran que es media; así también, 13 trabajadores (50.0%) aducen que es regular; y por último, 8 trabajadores (30.8%) señalan que es bajo.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 4.6, se concluye que el nivel es Regular; deduciéndose que el estado del ambiente físico y material del módulo penal cubren las expectativas de la mitad de los trabajadores.

**GRÁFICO N° 11**  
**Resultado sobre el nivel de la dimensión “Cualidades físicas-materiales”**



**TABLA N° 14**  
**Resultado sobre los niveles de la dimensión “Estímulos a la labor destacada”**

NIVELES	FRECUENCIAS			
	fi	%	xm	fi.xm
Alto (10-12)	1	3.8	11.0	11.0
Medio (7-9)	1	3.8	8.0	8.0
Regular 4-6)	9	34.7	5.0	45.0
Bajo (0-3)	15	57.7	1.5	22.5
<b>TOTAL</b>	<b>n=26</b>	<b>100%</b>		<b><math>\sum fi.xm = 86.5/26</math></b>
<b>PROMEDIO</b>				<b>X=3.3</b>

**Fuente:** Resultados de las encuestas sobre Satisfacción laboral.

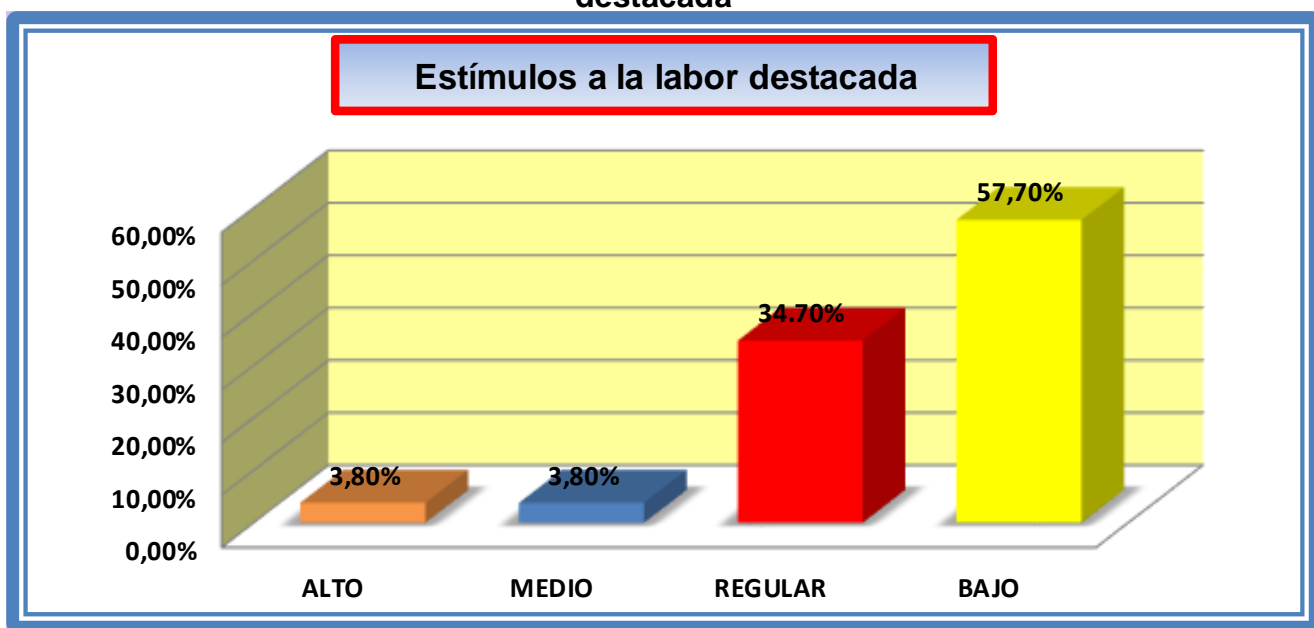
**Elaboración:** Tesista

**Interpretación:**

En relación a la dimensión “Estímulos a la labor destacada”, el análisis de la tabla N°14 y gráfico N°12, muestra que 1 trabajador (3.8%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifiesta que es alto; por otra parte 1 trabajador (3.8%) consideran que es media; así también, 9 trabajadores (34.7%) aducen que es regular; y por último, 15 trabajadores (57.7%) señalan que es bajo.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 3.3, se concluye que el nivel es deficiente; deduciéndose que a nivel del módulo penal no existen políticas de reconocimiento para los trabajadores más destacados.

**GRÁFICO N° 12**  
**Resultado sobre el nivel de la dimensión “Estímulos a la labor destacada”**



**TABLA N° 15**  
**Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral.**

NIVELES	DIMENSIONES							
	Interacción organizacional entre directivos-trabajadores		Ambiente de trabajo		Cualidades físicas-materiales		Estímulos a la labor destacada	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	1	3.8	1	3.8	1	3.8	1	3.8
medio	3	11.6	2	7.7	4	15.4	1	3.8
Regular	11	42.3	11	42.3	13	50.0	9	34.7
Bajo	11	42.3	12	46.2	8	30.8	15	57.7
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultados de las encuestas sobre comunicación organizacional.

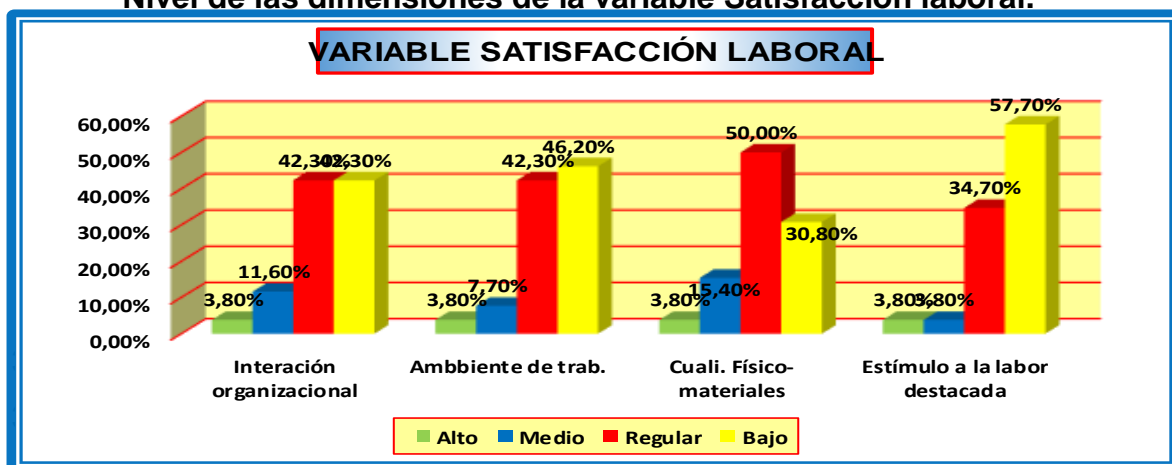
Elaboración: Tesista

**Interpretación:**

El análisis interpretativo de la tabla N°15 y gráfico N°13 sobre el nivel de las dimensiones de la variable satisfacción laboral muestran:

- La “Interacción organizacional entre directivos-trabajadores” se encuentra en el nivel regular y deficiente, con una cifra porcentual de 42.3% para cada uno.
- El “Ambiente de trabajo” se encuentra en el nivel deficiente, con una cifra porcentual de 46.2%.
- Las “Cualidades físicas-materiales” se encuentra en los niveles regular, con una cifra porcentual de 50.0%.
- Los “Estímulos a la labor destacada” se encuentra en el nivel deficiente, con una cifra porcentual de 57.7%
- La “Identificación laboral” se encuentra en el nivel regular, con una cifra porcentual de 46.2%.

**GRÁFICO N° 13**  
**Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral.**



### 3.2. Resultado de la estadística inferencial

**Tabla 16: Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para una muestra menor que 30.**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
D1: Comunicación ascendente	,848	26	,001
D2: Comunicación descendente	,793	26	,000
D3: Comunicación horizontal	,738	26	,000
D4: Funciones de puesto	,796	26	,000
D5: Identificación laboral	,870	26	,004
V1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	,799	26	,000
D1: Interacción organizacional entre directivos-trabajadores	,933	26	,040
D2: Ambiente de trabajo	,904	26	,020
D3: Cualidades físicas-materiales	,824	26	,000
D4: Estímulos a la labor destacada	,797	26	,000
V2: SATISFACCIÓN LABORAL	,792	26	,000

#### **Interpretación:**

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, aplicado a las variables de estudio, así como a sus respectivas dimensiones, muestra en la tabla N°16 los siguientes resultados:

Se visualiza que todos los resultados del Sig. Asintótica (bilateral) son menores que el nivel de significancia ( $0.95 = 0.05$ ), ninguno de ellos son de cifras mayores; por lo que se puede concluir indicando que los datos señalados proceden de una distribución no normal.

De acuerdo a la característica de los datos mencionados, se procederá a aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, con el propósito de conocer la relación entre las variables: Comunicación organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo penal de Huánuco 2018.

### 3.2.2. Prueba de correlación de Rho de Spearman y prueba de hipótesis

El cuadro de niveles de correlación que se utilizó para el análisis de los resultados de la prueba de correlación de Spearman fue lo siguiente:

VALOR	SIGNIFICADO
+/-1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/-0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/-0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/-0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/-0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

#### 3.2.2.1. En relación a la hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

**TABLA N°17**  
**Prueba de Rho de Spearman entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral.**

#### Correlaciones

			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	V2	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

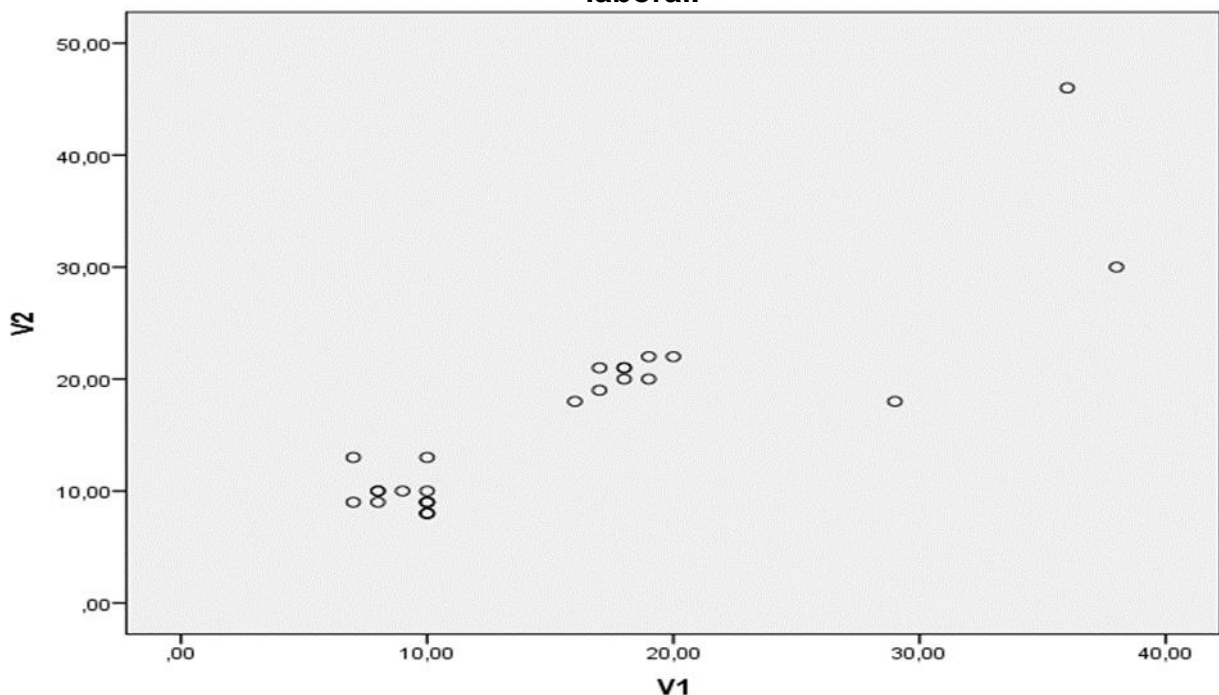
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación:

Los resultados del software estadístico SPSS versión 22 muestran que existe relación significativa y fuerte entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.763. Se puede señalar que el valor hallado se ubica dentro de una correlación positiva, por lo tanto: a mejor comunicación organizacional mejor será la satisfacción laboral de los trabajadores. En consecuencia, se puede decir que sí hay incidencia entre las dos variables.

Por otra parte, al ser el resultado del signo bilateral  $p = 0.00$ , este valor es mucho menor que el nivel de significancia de la investigación (0.01); por lo cual cumple la condición: (Sigma bilateral < Nivel de significancia): ante ello se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) que dice: “Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018”.

**GRAFICO N°14**  
**Dispersión de la variable comunicación organizacional y satisfacción laboral.**



### 3.2.2.2. En relación a las hipótesis específicas

#### A) Hipótesis Específica 1:

- Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.
- No existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

**TABLA N°18**  
**Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión comunicación ascendente y satisfacción laboral.**

			D1	V2
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	V2	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Interpretación:

Los resultados del software estadístico SPSS versión 22 muestran que existe relación significativa y fuerte entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.716. Se puede señalar que el valor hallado se ubica dentro de una correlación positiva, por lo tanto: a mejor comunicación ascendente mejor será la satisfacción laboral de los trabajadores. En consecuencia, se puede decir que sí hay incidencia entre cada uno de ellos.

Por otra parte, al ser el resultado del signo bilateral  $p = 0.00$ , este valor es mucho menor que el nivel de significancia de la investigación (0.01); por lo cual cumple la condición: (Sigma bilateral < Nivel de significancia): ante ello se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) que dice: “Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018”.



## B) Hipótesis Específica 2:

- Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.
- No existe relación significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

**TABLA N°19**  
**Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión comunicación descendente y satisfacción laboral.**

			D2	V2
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	V2	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación:

Los resultados del software estadístico SPSS versión 22 muestran que existe relación significativa y fuerte entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.739. Se puede señalar que el valor hallado se ubica dentro de una correlación positiva, por lo tanto: a mejor comunicación descendente mejor será la satisfacción laboral de los trabajadores. En consecuencia, se puede decir que sí hay incidencia entre cada uno de ellos.

Por otra parte, al ser el resultado del signo bilateral  $p = 0.00$ , este valor es mucho menor que el nivel de significancia de la investigación (0.01); por lo cual cumple la condición: (Sigma bilateral < Nivel de significancia): ante ello se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) que dice: "Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018".

### C) Hipótesis Específica 3:

- Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.
- No existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

**TABLA N°20**  
**Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión comunicación horizontal y satisfacción laboral.**

Correlaciones			D3	V2
Rho de Spearman	D3	Coefficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	V2	Coefficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Interpretación:

Los resultados del software estadístico SPSS versión 22 muestran que existe relación significativa y fuerte entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.781. Se puede señalar que el valor hallado se ubica dentro de una correlación positiva, por lo tanto: a mejor comunicación horizontal mejor será la satisfacción laboral de los trabajadores. En consecuencia, se puede decir que sí hay incidencia entre cada uno de ellos.

Por otra parte, al ser el resultado del signo bilateral  $p = 0.00$ , este valor es mucho menor que el nivel de significancia de la investigación (0.01); por lo cual cumple la condición: (Sigma bilateral < Nivel de significancia): ante ello se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) que dice: "Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018".

#### D) Hipótesis Específica 4:

- Existe relación significativa entre las funciones del puesto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.
- No existe relación significativa entre las funciones del puesto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

**TABLA N°21**  
**Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión funciones del puesto y satisfacción laboral.**

Correlaciones			D4	V2
Rho de Spearman	D4	Coefficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	V2	Coefficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Interpretación:

Los resultados del software estadístico SPSS versión 22 muestran que existe relación significativa y muy fuerte entre las funciones del puesto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.818. Se puede señalar que el valor hallado se ubica dentro de una correlación positiva, por lo tanto: a mejor función del puesto mejor será la satisfacción laboral de los trabajadores. En consecuencia, se puede decir que sí hay incidencia entre cada uno de ellos.

Por otra parte, al ser el resultado del signo bilateral  $p = 0.00$ , este valor es mucho menor que el nivel de significancia de la investigación (0.01); por lo cual cumple la condición: (Sigma bilateral < Nivel de significancia): ante ello se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) que dice: "Existe relación significativa entre las funciones del puesto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018".

### E) Hipótesis Específica 5:

- Existe relación significativa entre la identificación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.
- No existe relación significativa entre la identificación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.

**TABLA N°22**  
**Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión identificación laboral y satisfacción laboral.**

**Correlaciones**

			D5	V2
Rho de Spearman	D5	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	V2	Coeficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### **Interpretación:**

Los resultados del software estadístico SPSS versión 22 muestran que existe relación significativa y fuerte entre la identificación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.756. Se puede señalar que el valor hallado se ubica dentro de una correlación positiva, por lo tanto: a mejor identificación laboral mejor será la satisfacción laboral de los trabajadores. En consecuencia, se puede decir que sí hay incidencia entre cada uno de ellos.

Por otra parte, al ser el resultado del signo bilateral  $p = 0.00$ , este valor es mucho menor que el nivel de significancia de la investigación (0.01); por lo cual cumple la condición: (Sigma bilateral < Nivel de significancia): ante ello se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) que dice: "Existe relación significativa entre la identificación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018".

#### IV. DISCUSIÓN

La comunicación organizacional es un factor importante para la vida y el desarrollo institucional, a través del cual los individuos intercambian información. Este intercambio de datos pueden darse a través de dos vías: formal e informal. De esta manera, la comunicación organizacional se convierte en la vía por donde se interrelacionan las diferentes áreas que integran la organización, incidiendo en el clima institucional, el desempeño laboral, el compromiso y la satisfacción laboral; plasmando sus resultados de manera directa en los trabajadores.

Por esa razón, en el presente, la comunicación organizacional y la satisfacción laboral empiezan a formar parte del motor de cualquier entidad. La necesidad de contar con cada una de ellas de manera adecuada, como eje de dirección para las entidades públicas o privadas comienza a ser aceptadas y consideradas por los altos directivos como una manera de lograr la eficiencia y la calidad.

Por tales razones, es que se ha elegido desarrollar este tema en la tesis denominada “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el Módulo Penal de Huánuco, 2018”, tema que, a juicio personal, es importante ahondar e investigar, para mejorar el servicio judicial de los ciudadanos, que en cierto modo se encuentra muy deteriorada y concebida negativamente por la población.

Los resultados obtenidos indican que existe relación significativa y fuerte entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.763. Se puede señalar que el valor hallado se ubica dentro de una correlación positiva, por lo tanto: a mejor comunicación organizacional mejor será la satisfacción laboral de los trabajadores. En consecuencia, se puede decir que sí hay incidencia entre las dos variables.

Por otra parte, al ser el resultado del signo bilateral  $p = 0.00$ , este valor es mucho menor que el nivel de significancia de la investigación (0.01); por lo cual cumple la condición: (Sigma bilateral < Nivel de significancia): ante ello

se procede a rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1) que dice: “Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018”.

Estos datos se ven respaldados por los resultados hallados por Ponce (2015), quien concluye diciendo que se ha llegado a determinar que la comunicación organizacional es un factor influyente en la satisfacción laboral de los trabajadores; ya que los procesos comunicativos que se están empleando no son los correctos, porque pasa por procesos que no convenientes ocasionando insatisfacción en los trabajadores.

Por su parte, Vásquez (2015), concluye en su tesis diciendo que se ha logrado alcanzar el objetivo general de la investigación, ya que de acuerdo a los resultados hay una relación entre las dos variables de estudio, siendo 0.875 el coeficiente de relación; es decir una relación alta.

En relación a los resultados logrados en la primera variable, sobre la comunicación organizacional, la Tabla N°03 indica que 2 trabajadores (7.7%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifestaron que es excelente; por otra parte 1 trabajador (3.8%) considera que es buena; así también, 9 trabajadores (34.7%) aducen que es regular; y por último, 14 trabajadores (53.8%) señalan que es deficiente.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 11.8, se concluye que el nivel es deficiente; deduciéndose que hay problemas en la comunicación; es decir, las herramientas comunicativas empleadas en el módulo penal no son fluidas y ni tampoco adecuadas.

La mala comunicación organizacional hace que el trabajo sea descoordinado y que los servicios a los usuarios sean deficientes.

Desde esta óptica, Jiménez (2012) concluye en su tesis diciendo: se comprobó que el archivo general de tribunales no posee con una estructura definida de comunicación organizacional; causando muchas falencias en el cumplimiento de sus acciones de trabajo. Los cuales generaron inconvenientes con los usuarios. Esto ha causado enormes pérdidas del

tiempo en los clientes y empleados porque no se está coordinando la ejecución de trámites de manera directa, dinámica, eficiente y eficaz.

En relación a los resultados de la segunda variable "satisfacción laboral", la Tabla N°10 muestra que 1 trabajador (3.8%) del interior del módulo penal de Huánuco, manifiesta que es alto; por otra parte 1 trabajador (3.8%) considera que es media; así también, 12 trabajadores (46.2%) aducen que es regular; y por último, 12 trabajadores (46.2%) señalan que es Bajo.

Asimismo, al considerar el resultado reflejado en dicha tabla y gráfico, así como el promedio alcanzado de 14.1, se concluye que el nivel es regular y deficiente; deduciéndose que hay un grupo que el nivel de conformidad y gusto por su entorno laboral es adecuado, pero hay otro grupo que no se siente a gusto en su centro laboral.

Estos datos son respaldados por Silva (2017), quien concluye en su tesis que en la satisfacción laboral, el nivel mostrado es media baja. Los elementos causales que estarían ocasionando una percepción media del grado de satisfacción laboral la mala infraestructura, el poco confort, poco interés al desarrollo individual, sobrecarga laboral. Además hay un nivel de satisfacción baja influenciados por los paupérrimos beneficios laborales y/o remunerativos; estrategias de dirección, relaciones humanas (62%) y el vínculo con la autoridad. En consecuencia, los profesores creen que el colegio no se preocupa por su propio bienestar y desarrollo.

A su vez, Collantes (2016), concluye en su tesis que el 59.7% de los trabajadores indican que el nivel de comunicación organizacional es deficiente. Asimismo el 47.3% de los trabajadores admiten no tener una satisfacción laboral buena.

De lo descrito por estos autores, se percibe que la comunicación organizacional es la pieza fundamental dentro de los distintos componentes que posee una organización para salir adelante.

Por esa razón, para Rodríguez (2006), la comunicación organizacional es fundamental para la productividad, perfeccionamiento, mantenimiento y mejora de las entidades. La comunicación organizacional es el encargado de comunicar, instituir e informar a los trabajadores sobre la realidad de la institución y sobre las acciones que se realizarán.

Según Cervera (2008) la comunicación organizacional es la gestora del trabajo transparente en la entidad, por esa razón, no solo es un vehículo que traslada los mensajes, sino también un medio de información. A través de la comunicación organizacional se puede brindar información de la organización, pero al mismo tiempo desarrollar su identidad, estimular a los empleados, meditar sobre la organización como entidad, dar a conocer sobre el rendimiento individual y grupal de la entidad, entre otras variadas funciones asignadas.



## V. CONCLUSIONES

- **Sobre el objetivo general**

Existe relación significativa y fuerte entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.763. Se puede señalar que el valor hallado se ubica dentro de una correlación positiva (Tabla N°17).

- **Sobre los objetivos específicos**

- Existe relación significativa y fuerte entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.716. Se puede señalar que el valor hallado se ubica dentro de una correlación positiva.

- Existe relación significativa y fuerte entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.739.

- existe relación significativa y fuerte entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.781.

- Existe relación significativa y muy fuerte entre las funciones del puesto y la satisfacción laboral; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.818.

- Existe relación significativa y fuerte entre la identificación laboral y la satisfacción labora; dado que el valor de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.756.

- **Sobre la prueba de hipótesis general**

El resultado del signo bilateral  $p = 0.00$ , este valor es mucho menor que el nivel de significancia de la investigación (0.01); por lo cual cumple la condición: (Sigma bilateral < Nivel de significancia): ante ello se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) que dice: “Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018”.

## VI. RECOMENDACIONES

- Los directivos del Módulo Penal de Huánuco deben preocuparse por generar estrategias, métodos y canales adecuados para la promoción de la participación activa y democrática de los trabajadores que laboran en esta entidad, para que cada uno de ellos se sientan identificados y comprometidos responsablemente en el cumplimiento de sus funciones.
- Divulgar mediante charlas informativas a todos los miembros del módulo penal de Huánuco la trascendencia de poseer una efectiva comunicación, con el propósito de entender y reconocer las causas que desencadenan intromisiones e interrupciones en la información y que no posibilitan una atmósfera atrayente para todos.
- Se sugiere implementar en el Módulo penal de Huánuco acciones y eventos que permitan dirigir adecuadamente la información, especialmente la comunicación descendente, porque las altas autoridades deben garantizar que los mensajes brindados a todo el personal sean descifrados y entendidos convenientemente.

## VII. REFERENCIAS

- Hernández, R., Baptista, L., & Fernández, R. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Capriotti, P. (1998). *La comunicación interna*. Tarragona - España: Narcea.
- Cervera, A. (2008). *Comunicación total*. (4ta. ed.) España: ESIC.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Séptima edición. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Collantes, F. (2016). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el Área administrativo de la Municipalidad de Amarilis*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco.
- Economía América.com (2018). *Los proyectos de las empresas fallan en un 50% por una mala comunicación interna*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/los-proyectos-de-las-empresas-fallan-en-un-50-por-una-mala-comunicacion-interna>.
- Fernández, C. (2002). *La Comunicación en las organizaciones*. México: McGraw- Hill.
- Jiménez, I. (2012). *Comunicación organizacional interna del archivo general de tribunales del organismo judicial*. Tesis de licenciatura. Universidad San Carlos, Guatemala.
- Machuca, A. (2009). *Las Organizaciones del siglo XXI: Apuntes de Administración general*. Lima - Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Martínez, J. (2008). *Cómo generar la satisfacción laboral en los empleados de las organizaciones*. Colombia: Limusa.
- Martínez. M. (2009). *El impacto del compromiso organizacional en la orientación al mercado*. México: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Miranda, F. y Pastor, P. (2015). *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Palomino, H. (2011). *Motivación organizacional. Obtenido de la cátedra de psicología organizacional*. Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Pascuali. A. (1978). *Comprender la comunicación*. Caracas: Monte Ávila.

- Perú 21 (2015). *La OCMA sancionó a 669 jueces en todo el Perú durante 2015*. Recuperado de <https://peru21.pe/politica/ocma-sanciono-669-jueces-peru-2015-206695>.
- Pizzolante, I. (2004). *El poder de la comunicación estratégica*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Ponce, F. (2015). *La comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores*. Tesis de licenciatura. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Ramos, M. (2017). *La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima. 2016*. Tesis de maestría. UCV, Lima.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. (8ª. ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, D. (2006). *Diagnóstico organizacional*. (6a. ed.), México: Alfa y Omega.
- Sánchez, F. (1993). *Técnicas de administración de recursos humanos*. (3ª. ed.). México: Limusa S.A.
- Silva, P. (2017). *Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la I.E. Ignacio Merino de Talara*. Tesis de licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Vargas, L. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E "Sara Antonieta Bullón" – Lambayeque*. Tesis de maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Vásquez, J. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en el grupo de trabajadores del área de Bodegas*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

# **ANEXOS**

## ANEXO I: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**OBJETIVO:** Estimado amigo (a), el presente cuestionario tiene por finalidad, conocer (bajo su apreciación personal) el nivel de comunicación organizacional que se da en el módulo penal de Huánuco. Este instrumento es netamente anónima, por lo que sus sinceras opiniones serán estrictamente confidenciales.

**INDICACIONES:** Usted podrá marcar solo una respuesta por cada ítem con la letra (X), de acuerdo a las opciones que estime conveniente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Los puntajes por cada opción de respuesta son los siguientes:

- Siempre = 2
- A veces = 1
- Nunca = 0

DIMENSIONES/ÍTEMS	PUNTAJE		
	2	1	0
<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>			
1. El personal del módulo penal informa oportunamente sobre sus trabajos a sus jefes encargados.			
2. Las autoridades del módulo penal prestan mucha atención a los comunicados laborales hechas por el personal.			
3. Las autoridades del módulo penal toman en cuenta los comentarios y sugerencias del personal, para lo cual les brinda su entera confianza.			
4. El personal del módulo penal tiene la libertad de comunicar a las autoridades sobre las carencias que dificultan y limitan su trabajo, así como también de los logros obtenidos.			
<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>			
5. La información que recibe el personal del módulo penal de parte de los directivos son útiles e importantes para el desarrollo de las actividades laborales			
6. Los trabajadores del módulo penal toman en cuenta los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la institución respecto a su trabajo			
7. Los directivos del módulo penal brindan información suficientemente clara sobre las actividades a realizar.			
8. Los directivos del módulo penal comunican a través de paneles los objetivos, promoviendo un sentido de identidad institucional; asimismo sobre el manual de organización y funciones.			
<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>			
9. En el módulo penal se mantiene una comunicación clara y fluida entre los compañeros de trabajo			
10. La comunicación oportuna entre los trabajadores del módulo penal permite tener una buena coordinación de las actividades y tener experiencias laborales exitosas.			
11. Dentro del módulo penal se respeta las opiniones, sugerencias, ideas y críticas de los compañeros de trabajo.			
12. La comunicación entre los trabajadores del módulo penal permite lograr los objetivos y el éxito institucional.			
<b>FUNCIONES DE PUESTO</b>			
13. Se me dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en mi puesto de trabajo.			
14. En el módulo penal se da a conocer apropiadamente los derechos y deberes de cada trabajador.			
15. En cada juzgado del módulo penal se manejan adecuadamente los problemas que se presentan.			
16. Los trabajos con buenos resultados o las acciones sobresalientes de los trabajadores, son reconocidos por las autoridades del módulo penal.			
<b>IDENTIFICACIÓN LABORAL</b>			
17. Los puestos que se ocupan en el módulo penal contribuyen a tener una sana autoestima y a desarrollar la autorrealización de sus miembros.			
18. En el módulo penal los trabajadores tienen claro el cómo y el para qué se hacen las cosas.			
19. En el módulo penal todos los trabajadores son responsables y ejercen con compromiso sus funciones.			
20. En el módulo penal existe relaciones de cooperación e identidad institucional entre sus miembros, permitiendo desarrollar las actividades con mucha diligencia y compromiso.			

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

**OBJETIVO:** Estimado amigo (a), el presente cuestionario tiene por finalidad, conocer la satisfacción laboral que usted tiene, como producto de los beneficios laborales que le brinda el módulo penal de Huánuco. Este instrumento es netamente anónima, por lo que sus sinceras opiniones serán estrictamente confidenciales.

**INDICACIONES:** Usted podrá marcar solo una respuesta por cada ítem con la letra (X), de acuerdo a las opciones que estime conveniente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Los puntajes por cada opción de respuesta son los siguientes:

- Siempre = 2
- A veces = 1
- Nunca = 0

DIMENSIONES/ÍTEMS	PUNTAJE		
	2	1	0
<b>INTERACCIÓN ORGANIZACIONAL ENTRE DIRECTIVOS-TRABAJADORES</b>			
1. En el módulo penal de Huánuco la relación que existe entre directivos y los trabajadores es sencilla como lo que se da entre compañeros.			
2. En el módulo penal de Huánuco cualquiera puede contar con el apoyo del administrador o los jefes de los juzgados.			
3. El administrador del módulo penal de Huánuco y los jefes encargados de los juzgados trata con respeto y consideración a los trabajadores			
4. Las condiciones de trabajo en el módulo penal de Huánuco son realmente óptimas.			
5. En el módulo penal de Huánuco se potencian la libertad de acción de los trabajadores.			
6. El responsable del módulo penal de Huánuco delega eficazmente funciones de responsabilidad.			
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>			
7. En el módulo penal de Huánuco existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			
8. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.			
9. La comunicación interna dentro del módulo penal de Huánuco funciona correctamente.			
10. En el módulo penal de Huánuco la comunicación fluye adecuadamente entre los trabajadores, jefes y los directivos.			
11. El ambiente creado por mis compañeros de trabajo del Módulo penal de Huánuco es acogedor.			
12. En el módulo penal de Huánuco la relación con los compañeros de trabajo es buena.			
<b>CUALIDADES FÍSICAS-MATERIALES</b>			
13. En el Módulo penal de Huánuco, la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.			
14. El ambiente donde trabajo es confortable.			
15. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.			
16. Las instalaciones del módulo penal de Huánuco (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo en la prestación de servicios a los usuarios			
17. Las condiciones ambientales del módulo penal de Huánuco (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.			
18. Las condiciones de trabajo del módulo penal de Huánuco son seguras (No representan riesgos para la salud e integridad de los trabajadores).			
<b>ESTÍMULOS A LA LABOR DESTACADA</b>			
19. Por lo general estoy motivado para realizar mi trabajo dentro del Módulo penal de Huánuco.			
20. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo dentro del módulo penal de Huánuco.			
21. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.			
22. Considero que el reconocimiento que recibo del módulo penal de Huánuco por mi trabajo es el justo			
23. En general, las condiciones laborales que me brinda el módulo penal de Huánuco (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.			
24. En el módulo penal de Huánuco se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.			

# **ANEXO II: VALIDACION**



**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO:** Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el Módulo Penal de Huánuco, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VAR.	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO O ESTADÍSTICO
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018?	Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.	<p><b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018</p>	VX: Comunicación organizacional	<b>Comunicación ascendente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación oportuna</li> <li>- Comentarios y sugerencias</li> <li>- Informe de las dificultades y logros</li> </ul>	<p><b>Método:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptiva</li> <li>- Correlacional</li> </ul> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental</li> <li>- Corte trasversal</li> </ul>	<p>El método de análisis de los datos que se obtendrán, en esta investigación, será de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Preparación de datos:</b> Se empleará una preparación y sistematización computarizada, ya que contamos con preguntas cerradas en el cuestionario, todo ello empleando el software estadístico SPSS. También para verificar la correlación de las variables se utilizará el Coeficiente de correlación de Pearson.</li> <li>- <b>Técnica estadística a usar:</b> De acuerdo a nuestros objetivos se emplearon las técnicas estadísticas de correlación y medidas de asociación.</li> <li>- <b>Tipo de análisis:</b> En nuestra investigación se realizó el análisis cuantitativo.</li> <li>- <b>Presentación de datos:</b> Los datos se presentaron en tablas de distribución de frecuencia, gráfico de histogramas y diagrama de dispersión.</li> </ul>
				<b>Comunicación descendente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilidad de la información brindada</li> <li>- Información de las actividades y medios de divulgación</li> </ul>		
				<b>Comunicación horizontal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fluidez comunicativa</li> <li>- Coordinación de las actividades</li> <li>- Comunicación asertiva y éxito institucional</li> </ul>		
				<b>Funciones de puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Delegación de puestos</li> <li>- Derechos y deberes</li> <li>- Manejo de conflictos y reconocimiento</li> </ul>		
				<b>Identificación laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Responsabilidad y compromiso</li> </ul>		
<p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué relación existe entre el la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre las funciones de puesto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre la identificación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la relación que existe entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.</li> <li>- Establecer la relación que existe entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018</li> <li>- Identificar la relación que existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018</li> <li>- Conocer la relación que existe entre las funciones de puesto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.</li> <li>- Establecer la relación que existe entre la identificación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.</li> <li>- Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018</li> <li>- Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018</li> <li>- Existe relación significativa entre las funciones de puesto y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.</li> <li>- Existe relación significativa entre la identificación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de Huánuco, 2018.</li> </ul>	VY: Satisfacción laboral	Interacción organizacional entre directivos-trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato con los trabajadores</li> <li>- Estado laboral y libertad de acción</li> <li>- Delegación de funciones</li> </ul>		
				Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones laborales</li> <li>- Nivel comunicativo</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> </ul>		
				Cualidades físicas-materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución física</li> <li>- Confort y comodidad</li> <li>- Condiciones del ambiente laboral</li> </ul>		
				Estímulos a la labor destacada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación y reconocimiento</li> <li>- Satisfacción por las condiciones laborales</li> <li>- Estímulo para la innovación</li> </ul>		











