



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Comunicación interna y satisfacción laboral en los
trabajadores asistenciales del Hospital Regional de
Ayacucho - 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Angela Janeth Zuñiga Cusi

ORCID: 0000-0001-7050-0973

ASESOR:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

ORCID: 0000-0002-9242-3881

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Trujillo – Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios, quien cuida mis pasos,
a mi familia, por su apoyo
constante.

Ángela Janet

AGRADECIMIENTO

Al Director del Hospital Regional de Ayacucho, por permitir la realización de la presente tesis.

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por considerar a la educación en primera línea, así mismo por contribuir académica a perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y compromiso en el desarrollo de los temas de la Maestría.

Al Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo de la presente tesis.

PÁGINA DEL JURADO

Dr. César Javier Osorio Cabrera

PRESIDENTE

Dr. Eduardo Javier Yaché Cuenca

SECRETARIO

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Angela Janeth Zuñiga Cusi, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, declaro que el trabajo académico titulado “**Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho – 2019.**” presentada en 62 folios para obtener el grado académico de maestra es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 10 agosto del 2019



Br. Angela Janeth Zuñiga Cusi
DNI N° 41504085

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PAGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION.....	1
II. MÉTODOS.....	14
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
2.2. Operacionalización de variables,	15
2.3. Población, muestra y muestreo.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	20
2.5. Métodos de análisis de datos	22
2.6. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS	43
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de puntuación de la variable comunicación interna	47
Anexo 2: Matriz de puntuación de la variable satisfacción laboral	48
Anexo 3: Validez de constructo de los ítems y dimensiones de comunicación interna	49
Anexo 4: Validez de constructo de los ítems y dimensiones de satisfacción laboral	50
Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de comunicación interna	51
Anexo 6: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de satisfacción laboral	52
Anexo 7: Instrumentos de recolección de datos de comunicación interna	53
Anexo 8: Instrumentos de recolección de datos de satisfacción laboral	54
Anexo 9: Ficha técnica del instrumento de comunicación interna	55
Anexo 10: Ficha técnica del instrumento de satisfacción laboral	56

Anexo 11: Matriz de consistencia del informe de investigación	57
Anexo 12: Constancia de turnitin	58
Anexo 13: Panel fotográfico	59

RESUMEN

El trabajo de investigación “Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho – 2019”, tiene como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho – 2019. La metodología empleada fue una investigación no experimental, con diseño de investigación correlacional, la población estuvo conformada por 410 trabajadores, con una muestra de 50 trabajadores asistenciales, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia. La técnica empleada fue la encuesta para ambas variables y el instrumento fue el cuestionario autoadministrado de tipo Likert respecto a comunicación interna y satisfacción laboral. Los resultados obtenidos fueron: los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho califican en promedio entre mala y regular la comunicación interna que se imparte en el Hospital Regional de Ayacucho (92%). Respecto a las dimensiones de la comunicación interna los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho califican en promedio como mala y regular (88,0%). En cuanto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho se halla en promedio entre medianamente satisfecho y satisfechos (94,0%). Respecto a sus dimensiones de la satisfacción se tiene a las dimensiones de identificación con la organización y desarrollo laboral con promedio de trabajadores medianamente satisfechos y satisfechos, lo que no ocurre con el reconocimiento laboral en la que los trabajadores se encuentran entre insatisfechos y medianamente satisfechos. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho 2019, con un nivel de confianza del 5% y un intervalo de confianza del 95%, con el coeficiente de correlación de $Tau_b=0,856$ y un $p=0,000$.

Palabras Clave: Comunicación interna, satisfacción, reconocimiento, identificación.

ABSTRACT

The research work “Internal communication and job satisfaction in the workers of the Regional Hospital of Ayacucho - 2019”, aims to determine the relationship between internal communication and job satisfaction in the workers of the Regional Hospital of Ayacucho - 2019. The methodology used was a Non-experimental research, with a correlational research design, the population consisted of 410 workers, with a sample of 50 care workers, the type of sampling was not probabilistic for convenience. The technique used was the survey for both variables and the instrument was the self-administered Likert questionnaire regarding internal communication and job satisfaction. The results obtained were: the workers of the Regional Hospital of Ayacucho qualify on average between bad and regular internal communication that is imparted in the Regional Hospital of Ayacucho (92%). Regarding the dimensions of internal communication, the workers of the Regional Hospital of Ayacucho qualify on average as bad and regular (88.0%). Regarding job satisfaction in the workers of the Regional Hospital of Ayacucho, it is on average between moderately satisfied and satisfied (94.0%). Regarding its dimensions of satisfaction, we have the dimensions of identification with the organization and labor development with an average of moderately satisfied and satisfied workers, which is not the case with the labor recognition in which workers are between dissatisfied and moderately satisfied. It is concluded that there is a direct and significant relationship between internal communication and job satisfaction in the workers of the Regional Hospital of Ayacucho 2019, with a confidence level of 5% and a confidence interval of 95%, with the correlation coefficient of $Tau_b = 0.856$ and a $p = 0.000$.

Key words: Internal communication, satisfaction, recognition, identification.