



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores
de la Red de Salud Utcubamba.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Arbañil Rabanal, Adela Estefany (ORCID: 0000-0002-4908-7886)

ASESOR:

Dr. Hernández Torres, Alex Miguel (ORCID: 0000-0002-5682-2500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi amada madre por su incansable labor formativa y su valor constante para afrontar las adversidades del destino. Porque a pesar de cada hecho disonante siempre ha estado acompañándome y ofreciéndome valor, cobijo y sabiduría.

Agradecimiento

A mi madre, porque con su ejemplo me ha enseñado a no rendirme y me ha inculcado que el esfuerzo trae grandes recompensas.

A todos los que participaron en esta investigación, directivos, compañeros, y maestros, porque con su apoyo y guía constante el camino se hizo más sencillo y honroso.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalización.....	28
3.3. Población, muestra y muestreo.....	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	32
3.5. Procedimientos.	35
3.6. Método de análisis de datos.	35
3.7. Aspectos éticos.....	36
IV. RESULTADOS.....	38
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población según edad y sexo.....	29
Tabla 2: Distribución de la población según régimen laboral actual.....	30
Tabla 3: Distribución de la muestra	31
Tabla 4: Nivel de las dimensiones de la comunicación interna	38
Tabla 5: Nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral.....	39
Tabla 6: Nivel de las variables de investigación	40
Tabla 7: Prueba de normalidad de las variables de investigación.....	41
Tabla 8: Relación entre comunicación interna y satisfacción laboral	42

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud Utcubamba.

Para ello, se estructuró, metodológicamente, un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básico, de alcance correlacional y de diseño no experimental. Se identificaron y operaron dos variables: comunicación interna y satisfacción laboral.

La población estuvo conformada por 101 trabajadores y la muestra, obtenida mediante un muestreo probabilístico estratificado simple, fue de 80 trabajadores. La técnica de investigación usada fue la encuesta. Los instrumentos aplicados fueron un cuestionario por cada variable, el primero adaptado de Escala General de Satisfacción NTP 394, y el segundo diseñado por la autora. Se empleó el método hipotético deductivo para ejecutar el análisis correspondiente; a nivel de estadística inferencial se realizó el análisis no paramétrico Rho Spearman mediante el software SPSS

Los resultados evidenciaron que las variables comunicación interna y satisfacción laboral se consideran en un nivel regular con 61.2 % y 75 %, respectivamente. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables, según coeficiente de Spearman = 0.592, aceptando así la hipótesis planteada.

Palabras clave: Comunicación interna, satisfacción laboral, organización, procesos comunicativos, gestión comunicacional.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between internal communication and job satisfaction among the workers of the Utcubamba Health Network.

For this purpose, a quantitative approach study was methodologically structured, basic type, correlational in scope and non-experimental design. Two variables were identified and analyzed: internal communication and job satisfaction.

The population consisted of 101 workers and the sample, obtained by simple stratified probability sampling, was 80 workers. The research technique used was the survey. The instruments applied were a questionnaire for each variable, the first adapted from the General Satisfaction Scale NTP 394, and the second designed by the author. The hypothetical deductive method was used to carry out the corresponding analysis; at the inferential statistics level, a nonparametric Rho Spearman analysis was performed using SPSS software.

The results showed that the variables internal communication and job satisfaction are considered at a regular level with 61.2 % and 75 %, respectively. It was concluded that there is a direct and significant relationship between the variables, according to Spearman's coefficient = 0.592, thus accepting the hypothesis.

Keywords: Internal communication, job satisfaction, organization, communication processes, communication management.