



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Comunicación organizacional y su relación con la satisfacción de
los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén- 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Miranda Vilchez, Fransheska Nicole (ORCID:0000-0003-4684-8464)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (ORCID:0000-0002-1536-3109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darme la vida y la fuerza que necesito para seguir adelante, a pesar de las adversidades nunca me dejo sola.

A mi madre Cecilia Vilchez, mi ejemplo a seguir, por enseñarme a no rendirme, a luchar por mis sueños y por su amor incondicional.

A mi hermano, Carlos Becerra Vilchez por exigirme inconscientemente ser un ejemplo para él.

En especial en memoria de mi amada abuelita, María Vigo, por ser mi inspiración para poder realizar esta tesis, ahora es un ángel en mi vida y sé que se encuentra muy orgullosa de su nieta. Esto es por ti.

Agradecimiento

A Dios por darme salud en estos tiempos de pandemia y permitirme realizar y culminar la tesis.

A mi asesora de tesis Dra. Aguilar Aragón Nancy Deifilia, quien, con su asesoría, fortaleció mis conocimientos.

A mi familia por su gran amor y apoyo que me brindan siempre.

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.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	10
3.2 Variables y Operacionalización.....	11
3.3 Población y Muestra.....	12
3.4 Técnicas e Instrumentos	12
Validez y Confiabilidad.....	13
3.5 Procedimientos	13
3.6 Métodos y análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos Éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES.....	29
Referencias.....	29
Anexos	

Índice de Tablas

<i>Tabla 4.1: Relación que existe entre comunicación organizacional y satisfacción.....</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 4.2: Nivel de Comunicación organizacional.....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 4.3: Niveles de las dimensiones de la Variable Comunicación Organizacional.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 4.4: Nivel de Satisfacción.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla N°4.5: Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 4.6: Relación que existe entre Comunicación Interna y Satisfacción.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla N°4.7: Relación que existe entre comunicación ascendente y satisfacción.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla N°4.8: Relación que existe entre Comunicación descendente y satisfacción.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla N°4.9: Relación que existe entre comunicación horizontal y satisfacción.....</i>	<i>20</i>

Resumen

La presente tesis titulada: “Comunicación organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén - 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe Comunicación organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén - 2021. La investigación es de tipo aplicada, no experimental y de corte transversal. La población fue finita, la muestra fue de 25 trabajadores. Como técnica se utilizó a la encuesta y como instrumento 2 cuestionarios, uno para la variable Comunicación Organizacional y otro para la variable Satisfacción, estuvo estructurado considerando las dimensiones de sus variables. La validez se hizo mediante juicio de expertos y la confiabilidad por el alfa de Cronbach. Se realizó un análisis e interpretación de los resultados procediendo a utilizar el estadístico de prueba Rho de Spearman, haciendo uso del software SPSS V25, cuyo valor es: ($R=812$). Se concluye que existe una relación positiva alta entre la variable comunicación organizacional y satisfacción laboral.

Palabras Claves: Comunicación Organizacional, Satisfacción, trabajadores

Abstract

The present thesis entitled: "Organizational communication and its relationship with the satisfaction of the workers of Caja Piura Agencia Chepén - 2021", aimed to determine the relationship that exists Organizational communication and its relationship with the satisfaction of the workers of Caja Piura Agencia Chepén - 2021. The research was applied, non-experimental and cross-sectional. The population was finite, the sample was 25 workers. As a technique the survey was used and as an instrument 2 questionnaires, one for the Organizational Communication variable and another for the Satisfaction variable, it was structured considering the dimensions of its variables. Validity was made by expert judgment and reliability by Cronbach's alpha. An analysis and interpretation of the results was carried out using the Spearman Rho test statistic, using the SPSS V25 software. Which showed that there is a high positive relationship between the study variables with a ($R = 812$). It is concluded that there is a high positive relationship between the variable organizational communication and job satisfaction.

Keywords: Organizational Communication, Satisfaction, workers

I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XX, cuando se dio inicio a la globalización las organizaciones han cambiado la forma de comunicarse tanto interna como externamente con su público de interés; es así como la comunicación organizacional se convierte en un factor muy importante para las empresas o diversas entidades ya que se preocupan por fortalecer estrategias y mantenerse vigentes.

En la actualidad, gran parte de mercado laboral está compuesto por el ámbito empresarial, todas las entidades tienen que tener en cuenta que para seguir perteneciendo y creciendo en este mercado deben mantener una buena comunicación en el desarrollo de actividades. En este contexto podemos decir que la comunicación organizacional es un elemento clave para una organización funcione de manera correcta y cumpla sus objetivos con éxito. La comunicación favorece a todos los miembros de la organización ya que si se comunican correctamente realizarán mejor sus funciones, facilitará la interacción y sobre todo mejorar el clima laboral, además de mejorar la productividad de cada uno de ellos, estarán satisfechos y se desarrollarán de forma eficiente en el puesto que ocupan para no causar retrasos.

Según el autor Rodríguez (2018) en su artículo manifiesta que es una herramienta indispensable para mantener un buen clima dentro de la organización ya que generará más confianza e interacción entre los colaboradores de manera que ellos puedan cumplir mejor sus funciones.

Mendoza (2018) en su artículo, menciona que las empresas deben buscar profesionales que tengan conocimiento correcto para poder transmitir un mensaje objetivo y claro. Estos deben buscar la mejor forma para acercarse a los trabajadores y dar a conocer hacia donde apunta la empresa así mismo perfeccionar el servicio que otorgan a sus clientes. El servicio brindado por una empresa es el trabajo conjunto de las distintas áreas que se tiene.

Verastegui (2018) manifiesta que el rendimiento que esperan las empresas de una persona tiene mucha influencia con la comunicación, debido a que no siempre se

utilizan las estrategias adecuadas para poder comunicar de manera específica lo que se desea elaborar. Es un problema que se evidencia muy seguido en las empresas poniendo en riesgo la economía y rentabilidad.

De la problemática presentada se realizó la investigación cuyas variables de estudio son la comunicación organizacional y satisfacción de los trabajadores de Caja Piura porque es una de las entidades en la que gran parte de la población acude. En la institución se han presentado diversos reclamos por los retrasos en los trámites, muchas personas muestran su incomodidad por el tiempo de espera y esto solo se debe a que los colaboradores no están agilizando las solicitudes que estos presentan, uno de los factores de estos retrasos puede ser que los colaboradores no están teniendo una buena comunicación con las demás áreas y también genera insatisfacción por parte de ellos ya que no pueden avanzar con sus funciones y resolver los inconvenientes de los usuarios. Por otro lado, la satisfacción del personal es un tema de gran relevancia para las empresas ya que a través de ella generan que el colaborador se mantenga activo y desarrolle sus habilidades alcanzando un nivel óptimo de compromiso con la empresa. De la problemática presentada se desprende la siguiente formulación del problema ¿Cómo relaciona la Comunicación Organizacional con la Satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021?

Se presenta la justificación siguiente:

Valor Teórico: Este estudio tendrá como finalidad brindar información precisa sobre las variables en estudio reforzados en las bases teóricas con diversos autores y especialistas que ayudaran a tener una mejor claridad en concepto en las nuevas investigaciones que se realicen con el mismo tema en estudio.

Implicancias Prácticas: Esta investigación quedará como instrumento de consulta para nuevos estudios del mismo tema, ayudará a los nuevos investigadores a tener un mejor entendimiento para el desarrollo de su actividad.

Utilidad Metodológica: Será fuente de investigación para nuevos temas que se realicen enfocando la misma realidad problemática permitirá que los nuevos

investigadores que estén interesados en tomar estas variables de estudios puedan tener una mejor referencia que los pueda guiar en el desarrollo de la investigación con ayuda del método científico.

También tenemos los siguientes objetivos: General: Determinar la relación entre Comunicación Organizacional y la Satisfacción de los Trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021. Específicos: Identificar el nivel de Comunicación Organizacional de los Trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén año 2021. Identificar el nivel de Satisfacción de los Trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021. Determinar la relación que existe entre Comunicación Interna y Satisfacción de los Trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén año 2021. Determinar la relación que existe entre Comunicación Descendente y Satisfacción de los Trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén año 2021. Determinar la relación que existe entre Comunicación Ascendente y Satisfacción de los Trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021. Determinar la relación que existe entre Comunicación Horizontal y Satisfacción de los Trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021.

Asimismo, la hipótesis: Existe Relación positiva entre la comunicación organizacional y la satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén año 2021.

I. MARCO TEÓRICO

Para reforzar la investigación se consideraron antecedentes internacionales para verificar estudios con el mismo tema.

Baiz (2017) Relación entre Comunicación Organizacional y la satisfacción Laboral, Caso: Luvebras Universidad Católica Andrés. Caracas – Venezuela, planteó como finalidad la relación que existe entre las variables; donde se trabajó con una muestra de 50 trabajadores de un total de 252, la muestra fue dividida en 25 trabajadores y 25 operarios los cuales respondieron según su criterio a 2 cuestionarios uno por variable en el cual se obtuvieron que existe una relación significativa entre ambas variables. La conclusión a la que se llegó fue que toda institución debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que a nivel interno fortalecen la entidad y la protección hacia su área de influencia; de esta manera, se evidencia que cuando la comunicación falla en las organizaciones, se producen irregularidades que luego tratan de ser justificadas argumentándose desconocimiento, falta de instrucciones o información recibida a medias.

Benites (2018) Comunicación Organizacional y su influencia en la satisfacción de una empresa de calzado en la *provincia de Tungurahua*” tuvo como objetivo Determinar la relación de las variables, presentó un diseño no experimental descriptivo correlacional, se utilizó dos cuestionarios uno por variable de estudio para los colaboradores y se obtuvo el siguiente resultado que existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción $R= 0,895$. Se concluye que es importante que los colaboradores reciban la información correspondiente en el momento oportuno para que ellos puedan realizar su trabajo de la forma más eficiente y puedan rendir efectivamente en la empresa.

Camilo (2018), Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo de la ciudad de Quito. Tiene un diseño no experimental correlacional se evaluó a una muestra de 200 en el cual se obtuvieron resultados favorables y esperados. Concluyendo que de la comunicación efectiva se desprende la satisfacción ya que hay un mejor ambiente de trabajo y los colaboradores están

complementados a cumplir con las políticas y sus funciones trabajando en equipo y desarrollando las actividades de forma eficiente.

También se presentaron antecedentes nacionales:

Balarezo (2017), La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa SAN MIGUEL - LIMA, Se trabajó con una muestra de 30 integrantes a través de un cuestionario. Tuvo un diseño descriptivo-correlacional. Como resultados que 56,67% de las personas encuestadas, opinan que la comunicación tiene un alto nivel y es importante. Un 46,67% que muchas veces es regular el nivel. La conclusión es que los empleados indican que dentro de la empresa se lleva una comunicación buena pero que existen mejoras que se pueden dar para incrementar el nivel.

Betancur (2017) Comunicación Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Transportes Deco S.C.R.L, Callao – 2017, tuvo como finalidad identificar la relación del Comunicación Organizacional y Desempeño tuvo un diseño no experimental –transversal, no experimental y una población conformada por 35 colaboradores a los cuales se les aplico 20 preguntas lográndose teniendo como conclusiones que existe relación entre las variables de estudio y mostrando lo indispensable que es tener una buena comunicación para mejorar el rendimiento

Miranda y Pastor (2017) Comunicación Organizacional y Clima Social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque -2017, tiene como finalidad verificar la relación de las variables comunicación organizacional y clima social. Para ello se utilizó un diseño no experimental, tomando como muestra 152 personas, se utilizó dos cuestionarios en el cual se obtuvo que existe relación positiva rho 0,802. La investigación concluye que mientras se tenga una buena comunicación organizacional mejor será el clima social dentro de la entidad, es por ello que para todas las entidades es fundamental mantener una buena comunicación entre áreas para hacer un trabajo mas eficiente y efectivo que ayuden a cumplir las metas organizacionales

También se presentó las siguientes teorías que reforzarán las variables y dimensiones de estudio:

Comunicación organizacional, Espinoza (2018) indica que es pieza clave en las organizaciones ya que a través de la comunicación se genera el ambiente de trabajo y se consolida creando vínculos de interacción entre trabajadores incentivando al trabajo en equipo.

Comunicación Interna Mendoza (2016) indica que es un instrumento muy beneficioso para generar un buen posicionamiento para así poder cumplir con una efectivamente con los objetivos organizacionales ya que esto mejorar el resultado e incrementar la productividad.

También tenemos sus indicadores:

Feedback; Mendoza (2018) indica que es una evaluación interna empresarial, que tiene por objetivo mejorar las competencias de los colaboradores, ya que después de ser evaluados ellos reciben una orientación e información de sus jefes directos sobre los aspectos a mejorar o los resultados obtenidos.

Comunicación Efectiva; García (2017) indica que es la forma correcta de transmitir un mensaje de la forma más práctica y sencilla para el receptor con el fin de que se entienda la idea y poder cumplir con lo planificado.

Toma de decisiones; Benites (2016) manifiesta que dentro de las organizaciones es indispensable mantener comunicación constante con los colaboradores y poder incluirlos en las decisiones que se tomen porque estos trabajan con la finalidad de cumplir con los objetivos.

Comunicación Ascendente, Wehrich (2016) nos indica que es la forma más fluida de poder comunicarnos es cuando dentro de una conversación se entablan experiencias de la vida cotidiana las cuales son vinculadas con las actividades que realiza el ser humano y así hacer más amena la situación o el ambiente de trabajo.

Así mismo presentaremos sus indicadores:

Participación; Roca (2016) manifiesta que es la inclusión a grupo de personas para una determinada actividad; es decir la iniciativa de poder realizar estas actividades en función a cumplir objetivos y metas

Aceptación Urbina (2018) indica que es el grado de entendimiento y sobre todo consiente de sus capacidades para poder enfrentar las actividades propuestas.

Integración Mendoza (2018) es la inclusión a un grupo de personas, creando un vínculo que permita mejorar la comunicación y cumplir metas efectivas.

Comunicación Descendente, La Rosa (2017) manifiesta que es tipo de comunicación más frecuente que utilizan en el trabajo facilita el llevar de las reglas e incrementa un bajo nivel porque coordina con los colaboradores estrategias que ayuden al cumplimiento de objetivos.

Se presentaron los indicadores de esta dimensión:

Retroalimentación; Fernández (2019) indica que es la secuencia de indicaciones y refuerzo que se realiza después de cada proceso para incrementar el nivel de desarrollo de este.

Confianza; Hogan (2018) manifiesta es el vinculo de respeto y creencia que se tiene hacia otra persona; en las organizaciones por su responsabilidad y compromiso.

Eficiencia Chiavenato (2004) lo define como la capacidad de cumplir efectivamente una función, ya sea en ahorrando los recursos y cumpliendo los objetivos establecidos por la organización.

Comunicación Horizontal, García (2017) menciona que este tipo de comunicación se da con personas que se encuentran en el mismo nivel de jerarquía para recopilar información de avancen pueden ser entre jefes o entre coordinadores según el cargo.

Se presentaron sus indicadores:

Sociabilidad; Sánchez (2017) manifiesta es cuando el individuo actúa de forma neutral y se incluye dentro de un grupo de personas, muestra confianza y sobre todo desea trabajar en equipo.

Empatía Bayas (2016) indica que es cuando el individuo muestra entendimiento y apoya a cumplir metas organizaciones.

Compromiso; Balarezo (2017) indica que es el grado de responsabilidad de un colaborador comprometido a cumplir metas y objetivos organizacionales.

Satisfacción Laboral, Ramírez (2017), la define como el sentir del colaborador en su centro laboral ya que es ahí donde este muestra sus actitudes y comportamiento, ya que si la organización cumple con lo requerido por él y lo motiva este desempeñara bien sus funciones.

Clima Laboral Muñoz (2017) indica que es un elemento importante ya que un colaborador estará satisfecho si tiene un buen ambiente de trabajo, si existe la empatía y compromiso para desarrollar las actividades y sobre todo cooperación de las diversas áreas para complementar el trabajo y cumplir objetivos.

Ambiente de trabajo Núñez (2017) indica que es un factor influyente en el ánimo y bienestar del colaborador ya que si se percibe un buen ambiente de trabajo este será más productivo y estará motivado a cumplir un buen rol

Comportamiento; Maslow (2017) indica que es la conducta que mantiene el colaborador dentro la empresa u organización, de esto dependerá mucho el cumplimiento de los objetivos.

Actitud Osorio (2019) manifiesta que es el comportamiento particular de una persona, sobre todo es importante para las organizaciones contar con personas que tengan la disponibilidad poder realizar bien sus funciones

Trabajo en equipo, Paredes (2016) menciona que son grupos de personas con habilidades similares y con un fin en común, estos grupos están en su mayoría conformados por profesionales que se complementan en un área de trabajo

Integración; Mendoza (2018) indica que es la inclusión aun grupo de personas y sobre todo la disponibilidad de participar en los diferentes eventos que se den dentro de la organización.

Participación; Mendoza (2018) indica que es la colaboración que tiene una persona con su empresa o entidad con el fin de poder cumplir con las actividades programadas.

Colaboración Nieto (2017) indica que es la cooperación que tienen las personas con otras con el fin de apoyar y se apoyadas cuando se requiera

Motivación, Mendoza (2017) manifiesta que es una pieza clave para la satisfacción ya que el colaborador percibe interés por parte del empleador y brindara a la entidad su máximo esfuerzo por desarrollarse efectivamente en la empresa.

Incentivos; Muriel (2018) manifiesta que se pueden presentar de diversas formas como económicos, y no económicos (capacitaciones, jornadas de integración, etc)

Reconocimientos Reyna 82015) indica que es cuando se reconoce el esfuerzo de un colaborador y se destaca; esto mejorara que ánimo y satisfacción y permitirá que se desenvuelva mejor.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Es de tipo aplicada, esta conformada por la realidad problemática y con ayuda del método científicos se aplicarán instrumentos que ayuden a tener datos para el desarrollo de esta investigación y así poder brindar diversas recomendaciones.

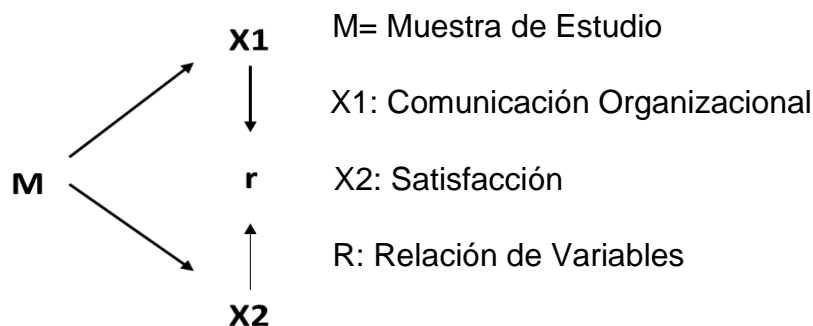
Mendoza (2018) indica que una investigación aplicada utilizara herramientas para recopilar datos que sean cuantificable y mediables para dar información más exacta.

Tuvo un enfoque correlacional y cuantitativo porque se mostró la relación entre las variables y a la vez se tendrá datos medibles y cuantificables con el apoyo del instrumento.

Diseño de investigación

Para esta investigación se tuvo un diseño no experimental, ya que no existió manipulación, será correlacional ya que se verificó la relación de estas variable y transversal porque solo se va a evaluar las variables de estudio en un solo periodo de tiempo, en este caso el año 2021.

Mendoza (2019) manifiesta que el diseño tiene que estar inculcado a no manipular las variables ya que estas tienen que desarrollarse con normalidad sin manipulación de por medio.



3.2 Variables y Operacionalización

Definición Conceptual de Comunicación Organizacional (V1)

Espinoza (2018) indica que la comunicación es la pieza clave en una organización sobre todo para su crecimiento y desarrollo ya que mejora constructivamente las relaciones entre trabajadores y las hace productivas dentro de la empresa.

Definición operacional: la comunicación organizacional se midió a una encuesta y un cuestionario con 12 preguntas.

Indicadores: Feedback, comunicación efectiva, toma de decisiones, retroalimentación, confianza, eficiencia, participación, aceptación, integración, sociabilidad, empatía y compromiso.

Definición Conceptual de Satisfacción (V2)

Espinoza (2018) manifiesta que es la forma como el trabajador se desarrolla ya que si dentro de su centro de labores se encuentra satisfecho entonces este rendirá mejor ya que su empresa se preocupará por su bienestar y él lo notará y querrá mejorar cada vez más.

Definición operacional: la Satisfacción se midió a una encuesta y un cuestionario con 10 preguntas.

Indicadores: ambiente de trabajo, comportamiento, actitud, integración, colaboración, participación, incentivos y reconocimientos

Escala Ordinal

En esta escala fueron medidas ambas variables ya que siguen un orden jerárquico según los ítems del instrumento.

3.3 Población y Muestra

Población, Según Benites (2019) son los individuos en grupos a los que dentro de una investigación se evalúan para tener datos exactos puede conocerse o desconocerse este número en este caso se puede trabajar mediante fórmulas para determinarlo

Para esta investigación se contó con una población de 25 Trabajadores de Caja Piura

Criterios de inclusión:

Trabajadores que pertenecen a Caja Piura

Criterios de exclusión:

Trabajadores que no pertenecen a Caja Piura como empresa de limpieza, conserje externo.

Muestra, Según Maureira (2019) es una parte de la población que se pretende investigar y tener una información más exacta.

En esta oportunidad se analizaron los 25 trabajadores lo cual se tomó como muestra.

3.4 Técnicas e Instrumentos

Técnica, Según Martínez (2018) manifiesta que es una de las herramientas efectiva que ayuda a tener una información precisa para la investigación, obteniendo así datos más exactos. En esta investigación se usó la encuesta como técnica para ser aplicada.

Instrumento, Según Miranda (2017) nos indica que cuando se requiere tener datos cuantificables uno de los instrumentos más efectivos es el cuestionario ya que son más precisos. En esta investigación se utilizó como instrumento 2 cuestionarios.

Validez y Confiabilidad

Según Espinoza (2017) señala que es importante que el instrumento que se aplicará en la investigación sea evaluado por especialistas en el tema ya que así se podrá observar a tiempo si presenta algún tipo de falla, para que al momento de ser aplicado los resultados sean válidos y útiles.

Para esta investigación se validó el cuestionario por dos especialistas en la línea de investigación y un metodólogo con grado de magister y doctor para su evaluación respectiva.

Confiabilidad, Según Vásquez (2018) menciona que es importante que el instrumento de evaluación ya que se identifica a la aplicación repetida de los ítems

Para la confiabilidad en esta ocasión se aplicó alfa de Cronbach para verificar el grado de valoración que tiene nuestro instrumento a aplicar, la V1 obtuvo 0.810, y la V2 0.845

3.5 Procedimientos

Para esta investigación se solicitaron los permisos correspondientes al gerente general de Caja Piura Chepén para poder aplicar la encuesta e instrumento de evaluación, los trabajadores responderán a este instrumento según su criterio y asignó una valoración a cada respuesta según la guía del instrumento presentado. Los datos recopilados se digitaron en cuadros del programa Excel y también para la estadística en el programa SPSS.

3.6 Métodos y análisis de datos

Con los datos extraídos del instrumento fueron digitados en cuadros y gráficos estadísticos según cada objetivo planteado para la determinación de los mismos se hizo uso de la estadística para la prueba de hipótesis y del estadístico de correlación Rho de Spearman para las correlaciones y así cumplir con los objetivos planteados.

3.7 Aspectos Éticos

Esta investigación siguió las normas establecidas por la casa de estudios tomando en cuenta los valores éticos para su elaboración solicitando los permisos correspondientes y necesarios para la elaboración del estudio, por otro lado se respetó los derechos de autor en cada cita tomada como referencia con toda responsabilidad y ética profesional.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre comunicación organizacional y satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021

Tabla N°4.1:

Relación que existe entre comunicación organizacional y satisfacción

		Comunicación Organizacional		Satisfacción
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.812
		Sig. (bilateral)		.000
		N	.812	25
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1.000	.812
		Sig. (bilateral)		.000
		N	.812	25

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Chepén

Interpretación: Como se observa en la tabla N°4.1 el nivel de significancia es 000 menor a 0.5, por lo cual se puede indicar que existen datos estadísticos para aceptar la hipótesis que afirma que existe relación entre las variables de estudio. Además el coeficiente Rho Spearman arroja un (R=0.812) lo cual significa que existe una relación positiva alta entre las comunicación organizacional y satisfacción.

El objetivo específico N°1:

Determinar el nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021

Tabla N°4.2:

Nivel de Comunicación organizacional de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021

NIVEL	FRECUENCIA	%
ALTO	11	44%
MEDIO	12	48%
BAJO	2	8%
TOTAL	25	100%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Chepén

Interpretación: Según la tabla 4.2; se determinó el nivel de la variable comunicación organizacional de los trabajadores de Caja Piura Chepén en lo cual se observa que el nivel es regular; así mismo se aprecia una frecuencia alta debido que al 44%, esto podría mejorar con respecto a la comunicación organizacional si se mejoran algunos puntos, debido a que muchas veces el personal no mantiene una buena comunicación interna, además influye mucho que se realice una retroalimentación para así tener mejor conocimiento de las actividades que se realicen en Caja Piura.

Tabla 4.3:

Niveles de las dimensiones de la Variable Comunicación Organizacional

DIMENSIÓN	NIVEL	F	%
Comunicación Interna	ALTO	11	44%
	MEDIO	12	48%
	BAJO	2	8%
	NIVEL	F	%
Comunicación Ascendente	ALTO	9	36%
	MEDIO	13	52%
	BAJO	3	12%
	NIVEL	F	%
Comunicación Descendente	ALTO	11	44%
	MEDIO	12	48%
	BAJO	2	8%
	NIVEL	F	%
Comunicación Horizontal	ALTO	10	40%
	MEDIO	12	48%
	BAJO	3	12%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Chepén

Interpretación: Según la tabla 4.2; se determinó el nivel de las dimensiones de la variable comunicación organizacional de los trabajadores de Caja Piura Chepén en lo cual se observa que el nivel es regular; debido no se está llevando una comunicación efectiva muy eficiente entre colaboradores aún se debe mejorar; también lograr que estos participen y se

integren en las actividades que se realicen, para que así se logre un trabajo en equipo más eficiente y mejore la comunicación.

Objetivo específico N°2: Determinar Nivel de satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021

Tabla 4.4:

Nivel de Satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021

NIVEL	FRECUENCIA	%
ALTO	10	40%
MEDIO	13	52%
BAJO	2	8%
TOTAL	25	100%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Chepén

Interpretación: Según como se observa en la tabla 4.4 para determinar la el nivel de la variable Satisfacción se obtuvo que el mantiene un nivel regular. Esto se debe a que aun el personal no está del todo motivado con los diferentes incentivos que ofrece Caja Piura Chepén. Asimismo, otro determinante es la comunicación en equipo no es del todo efectiva ya que no todos los colaboradores mantienen un comportamiento asertivo.

Tabla N°4.5:

Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción

DIMENSIÓN	NIVEL	F	%
Clima Laboral	ALTO	11	44%
	MEDIO	12	48%
	BAJO	2	8%
	NIVEL	F	%
Trabajo en Equipo	ALTO	9	36%
	MEDIO	13	52%
	BAJO	3	12%
	NIVEL	F	%
Motivación	ALTO	11	44%
	MEDIO	12	48%
	BAJO	3	12%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Chepén

Interpretación: Según como se observa en la tabla 4.5 para determinar la el nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción se obtuvo que el mantiene un nivel regular. De este resultado se puede indicar después de haber aplicado el instrumento que el ambiente de trabajo de Caja Piura aún debe mejorar ya que muchos de los colaboradores aún no se logran integrar con sus compañeros. También otro factor es la falta de reconocimiento del trabajo que realizan los trabajadores. Además, que se deberían brindar más incentivos los cuales ayuden a elevar el nivel de satisfacción.

Objetivo específico N°3: Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación interna y satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021

Tabla 4.6:

Relación que existe entre Comunicación Interna y Satisfacción

		Comunicación	
		Interna	Satisfacción
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	.828
		Sig. (bilateral)	.000
		N	25
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.828
		Sig. (bilateral)	.000
		N	25

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Chepén

Interpretación: Como se puede visualizar en la tabla 4.6 el coeficiente Rho Spearman arroja un (R=0.828) lo cual significa que existe una relación positiva alta entre la dimensión Comunicación Interna y la variable Satisfacción; por lo que se interpreta que a mayor comunicación interna tengan los equipos de trabajo con jefes o coordinadores mejor será su satisfacción para desarrollar sus actividades.

Objetivo específico N°4: Determinar la relación que existe entre comunicación ascendente y satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021

Tabla N°4.7:

Relación que existe entre comunicación ascendente y satisfacción

		Comunicación Ascendente		Satisfacción
Rho de Spearman	Comunicación Ascendente	Coefficiente de correlación	1.000	.825
		Sig. (bilateral)		.000
		N	.825	25
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	.825
		Sig. (bilateral)		.000
		N	.825	25

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Chepén

Interpretación: Como se puede visualizar en la tabla 4.7 el coeficiente Rho Spearman arroja un (R=0.825) lo cual significa que existe un relación positiva alta entre la dimensión Comunicación Ascendente y la variable Satisfacción; por lo que se interpreta que a mayor Comunicación Ascendente tengan los equipos de trabajo mejor será su satisfacción ya que la confianza que brinden los jefes y sobre todo la retroalimentación que dé sobre nuevas actividades ayudara al colaborador a realizar mejor sus funciones y estará satisfecho con la entidad.

Objetivo específico N°5: Determinar la relación que existe entre Comunicación descendente y satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021

Tabla N°4.8:

Relación que existe entre Comunicación descendente y satisfacción

		Comunicación		
		Descendente	Satisfacción	
Rho de Spearman	Comunicación Descendente	Coefficiente de correlación	1.000	.780
		Sig. (bilateral)		.000
		N	.780	25
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	.780
		Sig. (bilateral)		.000
		N	.780	25

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Chepén.

Interpretación: Como se puede visualizar en la tabla 4.8 el coeficiente Rho Spearman arroja un ($R=0.780$) lo cual significa que existe un relación positiva alta entre la dimensión Comunicación Ascendente y la variable Satisfacción; por lo que se interpreta que a mayor Comunicación Descendente tengan los equipos de trabajo mejor será su satisfacción es decir podrán participar en las actividades que se realicen e integrarse con sus compañeros para ir mejorando su comunicación y creando una buena relación.

Objetivo específico N°6 Determinar la relación que existe entre comunicación horizontal y satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021

Tabla N°4.9:

Relación que existe entre comunicación horizontal y satisfacción

		Comunicación Descendente		Satisfacción
Rho de Spearman	Comunicación Horizontal	Coeficiente de correlación	1.000	.633
		Sig. (bilateral)		.000
		N	.633	25
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1.000	.633
		Sig. (bilateral)		.000
		N	.633	25

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Chepén

Interpretación: Como se puede visualizar en la tabla 4.9 el coeficiente Rho Spearman arroja un ($R=0.780$) lo cual significa que existe un relación positiva moderada entre la dimensión comunicación horizontal y la variable satisfacción; por lo que se interpreta que a mayor Comunicación Horizontal tengan los equipos de trabajo mejor será su satisfacción es decir mejor se socialicen con sus jefes, coordinadores y compañeros de trabajo mayor será su grado de empatía y compromiso con la organización y a la ves creara satisfacción en ellos ya que se tendrá un buen ambiente de trabajo.

V. DISCUSIÓN

Con relación a los resultados obtenidos en la presente investigación, respecto al objetivo general que fue determinar la relación que existe entre comunicación organizacional y satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021, el nivel que se alcanzó tuvo una significancia de 000 menor a 0.5, por lo cual se puede concluir que existen datos estadísticos para aceptar la hipótesis de investigación que afirma que existe relación entre las variables de estudio. Además, el coeficiente Rho Spearman arrojó un $(R=0.812)$ lo cual significa que existe una relación positiva alta entre las comunicación organizacional y satisfacción. La investigación fue cuantitativa, porque se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la Caja Piura. Se corrobora estos resultados con los de Benites (2018) quien investigó la influencia de la comunicación en la satisfacción laboral su metodología tuvo un enfoque cuantitativo utilizando cuestionarios aplicados a los trabajadores teniendo como resultado que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio.

Por otro lado, con respecto al nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de Caja Piura Chepén se obtuvo que el nivel es regular con un 48% ya que aún le falta mejorar la comunicación entre equipos de trabajo para que se realice una actividad efectiva, además de no se integran del todo con sus compañeros. Se corrobora este resultado con la investigación realizada por Balarezo (2017) quien en su investigación sobre la comunicación organizacional obtuvo que tiene un nivel regular con un 56% donde puede concluir que la empresa lleva una comunicación buena pero que existen mejoras que se pueden dar para incrementar el nivel participando activamente en los quipos de trabajo y sobre todo colaborando e integrándose a ellos de manera efectiva y empática.

Asimismo con respecto al nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Caja Piura Chepén se obtuvo que el nivel es regular 52% este resultados nos refleja que el colaborador no está del todo integrado a sus equipos, y por ende no se mantiene un buen clima laboral en la organización, además que los incentivos no satisfacen del todo al personal y esto genera que este trabaje desmotivado y sin compromiso,

estos resultados se corroboran con la investigación del autor Baiz (2017) quien en su investigación sobre el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores de la universidad católica en caracas indica que el nivel de satisfacción es regular con un 53%, la conclusión a la que se llegó fue que toda institución debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que a nivel interno fortalecen la entidad y la protección hacia su área de influencia.

Para la determinación del objetivo que indica la relación entre la dimensión Comunicación interna y la satisfacción laboral de la encuesta aplicada a los trabajadores de Caja Piura Chepén, el resultado muestra que el coeficiente Rho Spearman arrojó un $(R=0.828)$, lo cual significa que existe una relación positiva alta entre la comunicación interna y la satisfacción. Se asemeja estos resultados con los del autor Balarezo (2017) quien en su investigación muestra la existencia de la relación de las variables de estudio, evaluando a la comunicación interna y a la satisfacción concluyendo que la buena integración con compañeros refuerza el nivel de comunicación y por ende se obtiene un trabajo más efectivo, por otro lado tenemos al autor Mendoza (2016) indica que es un instrumento muy beneficioso para generar un buen posicionamiento para así poder cumplir con una efectivamente con los objetivos organizacionales ya que esto mejora el resultado e incrementará la productividad.

Asimismo para la determinación del cuarto objetivo específico que determina la relación entre la comunicación ascendente y la satisfacción el coeficiente de correlación arroja un resultado significativo que es que existe una relación positiva alta entre la dimensión y la variable teniendo como resultado $(R=0.825)$ el cual muestra la importancia de mantener la participación de los colaboradores en las actividades que se realicen ya que así ellos se integran y mejoran la comunicación entre jefes y colaboradores. Se corrobora estos resultados con los del autor Weihrich (2016) nos indica que es la forma más fluida de poder comunicarnos es cuando dentro de una conversación se entablan experiencias de la vida cotidiana las cuales son

vinculadas con las actividades que realiza el ser humano y así hacer más amena la situación o el ambiente de trabajo.

Del mismo modo para la evaluación del quinto objetivo específico que determina la relación entre la comunicación descendente y la satisfacción de la encuesta aplicada a los trabajadores de Caja Piura Chepén el coeficiente de correlación arroja un resultado significativo que es que existe relación positiva alta entre la dimensión y la variable teniendo como resultado ($R=780$) este resultado refleja que si se brinda una retroalimentación a los colaboradores y se le brinda confianza entonces ellos desempeñarán bien sus funciones creando en ellos satisfacción ya que tendrán la guía y respaldo de su jefe inmediato. Este resultado corrobora lo expuesto por el autor La Rosa (2017) manifiesta que es tipo de comunicación más frecuente que utilizan en el trabajo facilita el llevar de las reglas e incrementa un bajo nivel porque coordina con los colaboradores estrategias que ayuden al cumplimiento de objetivos.

Por último el sexto objetivo específico que determina la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción de la encuesta aplicada a los trabajadores de Caja Piura Chepén el coeficiente de correlación arroja un resultado significativo existiendo una relación positiva moderada entre la dimensión y la variable teniendo como resultado ($R=633$), este resultado refleja que la muestra de empatía crea en el colaborador satisfacción y generara compromiso con la organización y con su equipo de trabajo manteniendo un clima organizacional estable y siendo cada vez más rentable para la entidad. Estos resultados muestran relevancia con lo expuesto por el autor Camilo (2018) quien manifiesta que cuando comunicación horizontal es efectiva y empática genera satisfacción en los colaboradores, ya que hay un mejor ambiente de trabajo y los colaboradores están complementados a cumplir con las políticas y sus funciones trabajando en equipo y desarrollando las actividades de forma eficiente.

VI. CONCLUSIONES

6.1 De esta Investigación se concluye que existe una relación positiva alta entre la variable comunicación organizacional y satisfacción laboral con un valor de $r=0.812$. En la variable comunicación organizacional, el personal asume que puede mejorarse, lo cual no interfiere con la satisfacción laboral, dado que no se generan retrasos, ni inconvenientes al momento de desempeñar sus funciones.

6.2 Con relación al primer objetivo específico, se concluye que el nivel de comunicación organizacional es regular, debido principalmente a la carencia de feedback luego de disposiciones escritas o verbales. Asimismo, el personal manifiesta la necesidad de evaluar el rendimiento luego de programas de capacitación.

6.3 Respecto a segundo objetivo específico, se concluye que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de Caja Piura Agencia Chepén es regular, debido a la falta de empatía de parte de los directivos, lo que motiva a la falta de compromiso de los colaboradores.

6.4 Con relación al tercer objetivo específico se concluye que existe una relación positiva alta entre la dimensión Comunicación Interna y la variable Satisfacción $r=0.828$, lo cual refleja que si el colaborador mantiene una comunicación efectiva entre jefes y colaboradores se tomarán decisiones correctas para la organización, esto generará satisfacción en los trabajadores.

6.5 Respecto al cuarto objetivo específico se concluye que existe una relación positiva alta entre la dimensión comunicación ascendente y la variable satisfacción $r=0.825$, lo cual refleja que si la empresa realiza jornadas de integración los trabajadores participarán y estarán satisfechos en su ambiente de trabajo.

6.6 También con respecto al quinto objetivo específico se concluye que existe una relación positiva alta entre la dimensión comunicación descendente y la variable satisfacción $r=0.780$, lo cual refleja que la confianza que se genere entre jefes y colaboradores resultara que se realice un trabajo más eficiente.

Por último con respecto al sexto objetivo específico se concluye que existe una relación positiva moderada entre la dimensión comunicación horizontal y la variable satisfacción $r=0.633$, por lo que este resultado refleja que lo cual refleja que la empatía y compromiso que tengan los colaboradores generará satisfacción.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de Caja Piura Agencia Chepén:

01 Se recomienda realizar capacitaciones y evaluaciones constantes para mejorar el rendimiento de los trabajadores y se sientan satisfechos con el trabajo que realizan.

02. Para incrementar el nivel de comunicación se recomienda realizar reuniones de trabajo constantes para generar una mejor comunicación entre jefes y colaboradores y así se puedan planificar las actividades diarias y así que se realicen de forma efectiva.

03. También para incrementar el nivel de satisfacción es necesario que la gerencia incentive a los colaboradores al trabajo en equipo y empatía para mejorar el ambiente de trabajo.

04 Se recomienda que cada jefe o coordinador de área realice jornadas de retroalimentación de funciones, para que cada trabajador tenga en claro los objetivos que tiene que cumplir, de esta manera mejorar la comunicación interna entre áreas de trabajo.

05. Por otro lado, se recomienda que se incentive a participar a las jornadas de integración entre jefes y trabajadores para mejorar la comunicación y que se puedan relacionar de forma efectiva para realizar mejor sus funciones.

06. Asimismo, se recomienda a los directos que muestren más confianza a sus trabajadores para que estos tengan la libertad de poder realizar sus consultas sin temor a no ser escuchados.

07. Se recomienda también motivar al colaborador brindando diversos incentivos que ayuden a mejorar su satisfacción en el trabajo y sobre todo refuerce su compromiso con la organización.

Referencias

- Alfaro. (2017). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú: CENTRUM, Surco, Lima, Perú.
- Andrade (2016). Comunicación organizacional interna. Ed. Cristina Seco. España.
- Benites (2018) "La comunicación y su influencia en la satisfacción de una empresa de calzado en provincia de Tungurahua Recuperado: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8167>
- Betancur (2017) Comunicación Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Transportes Deco S.C.R.L, Callao – 2017 Recuperado: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3093?locale-attribute=en>
- Balarezo (2017), La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa SAN MIGUEL DRIVE Recuperado: https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UG_4b81fe507c6fee46653e3592140ef78a
- Baiz (2017) Relación entre Comunicación Organizacional y la satisfacción Laboral, Caso: Luvebras Universidad Católica Andrés. Caracas – Venezuela Recuperado: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8548/2/2018_Calonge-Pedraza.pdf
- Berceruelo (2016). Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos. Madrid, España: WoltersKluwer.
- Bridges, W. (2016). The character of organizations: using junglan type in organizational development. Pennsylvania: Consulting Psychologists Press.

- Capriotti, P. (2019). Branding Corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa. Santiago de Chile: Colección de Libros de la Empresa.
- Chiang, M. (2016). Comunicación Interna - Dirección y Gestión de Empresas. Málaga, España: Editorial Vértice.
- Chiavenato, I. (2004). Teoría General de la Administración. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. Cuajimalpa: McGraw Hill.
- Calderón (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.
- Camilo (2018), Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo de la ciudad de Quito. RECUPERADO: <http://repositorio.ausjal.org/handle/20.500.12032/492757>
- Elías (2017). Más allá de la comunicación interna. Ed. Gestión 2000. España.
- Fernández (2019). La comunicación en las organizaciones. D.F México: Trillas.
- Gargallo (2018). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas|. México. Obtenido de Alfaro, R.,
- García (2017). Metodología de la Investigación. Obtenido de <http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9585/Desarrollo%20de%20habilidades%20sociales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20para%20el%20fortalecimiento%20de%20la%20convive.pdf?>
- Herzberg (2019). Teoría bifactorial. Artículo sobre la satisfacción laboral. Centro Universitario Municipal Haydée Santamaría Cuadrado. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>
- Hogan (2018). El carácter de las organizaciones. Journal of Business Strategy, 38-39.

Katzenbach (2016). La disciplina de los equipos. Obtenido de https://www.falconi.com/wp-content/uploads/2015/11/artigo_10.pdf

Leyton (2017). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO LEYTON MEZA SAENZ SATISFACCION LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales (2018). La Planificación de la Comunicación Empresarial. Universidad Autónoma de Barcelona. España.

Muriel (2018). Comunicación institucional: enfoque social de relaciones públicas. Ed. Andina. Ecuador.

Martínez (2016). Propuesta de un programa de comunicación interna en Pemex. Tesis de pregrado. Universidad Tecnológica de Tula. México.

Molina (2018). Propuesta de Plan de Comunicación Institucional para fortalecer la comunicación interna en el museo nacional de antropología Dr. David J. Guzmán. Tesis de pregrado. Universidad Don Bosco. El Salvador.

Miranda y Pastor (2017) Comunicación Organizacional y Clima Social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque -2017
Recuperado:

[Miranda+y+Pastor+%282017%29+Comunicaci%C3%B3n+Organizacional+y+Clima+Social+en+los+trabajadores+de+una+Municipalidad+del+Departamento+de+Lambayeque+-2017&rlz=1C1NHXL_esPE871PE871&ei=qBGdYZtDtmXwbkPhcSt4A0&ved=0ahUKEwicobX17q70AhXZSzABHQViC9wQ4dUDCA4&uact=5&oq=Miranda+y+Pastor+%282017](#)

Maslow (2017). Desarrollando Equipos. Obtenido de <https://psicoportal.com/teorias-psicologicas/expectativa-de-vroom/>

Nieto (2017), Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, en el año 2017. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional SUNEDU. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%3%ada%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Núñez (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. México: Comillas.

Osorio (2019). La función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en Madero y Maldonado, Corredores de Seguros S.A. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis293>

Ramos, K. (2016). Estrategias de Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área de Operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia España. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Repositorio Institucional UNITRU.

Hernández (2018). Metodología de la investigación (5ta. ed.). México: Mc Graw Hill. Redalyc. "Medición de los aportes de la gestión estratégica de comunicación interna a los objetivos de la organización". Palabra Clave. Universidad de La Sabana. 33

Sánchez (2017), en su tesis "Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2017". (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/340/1/Keller%20S%C> 3%

[A1nchez%20D%C3%A1vila.pdf](#) Sánchez, S. (2011). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición*. (1° ed.). edit. EAE, p. 348.

Ríos (2018), en su tesis “Satisfacción Laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.

Reyna. (2015). El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: el caso de Panificadora Mexicana. Revista Raites. Recuperado de <http://www.itc.mx/ojs/index.php/raites/index>

Roca. (2016). Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. 56

Ron (2015). Propuesta de un modelo de comunicación interna como medio de mejora de la cultura corporativa con énfasis en la aplicación de los derechos laborales (tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Quito, Ecuador.

Serna (2018). Gerencia Estratégica: teoría, metodología, alineamiento, implementación y mapas estratégicos. Bogotá: 3R Editores.

Urbina (2018). El rol de la comunicación interna y la cultura organizacional, tras los procesos de adquisición entre dos empresas de servicios públicos, realizada con el personal de oficinas centrales de la Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>

ANEXOS

Chepén, 16 de noviembre del 2021

SEÑOR:

TORO FENCO EVERTH ALONSO
ADMINISTRADOR DE CAJA PIURA AGENCIA CHEPÉN

ASUNTO:
SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN

De mi consideración;

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que requiero desarrollar una investigación para culminar con mis estudios universitarios. Mucho le agradecería me autorice realizarlo en vuestra empresa. El título sería: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE CAJA PIURA AGENCIA CHEPÉN 2021".

Esperando su aceptación, me suscribo de usted.

Muy atentamente,
Miranda Vilchez, Fransheska Nicole



Everth Alonso Toro F.
Adm. (e) de Agencia
CAJA PIURA

TORO FENCO EVERTH ALONSO
ADM. CAJA PIURA AG. CHEPÉN

ANEXOS:

MATRIZ OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
V1 Comunicación Organizacional	Espinoza (2018) indica que la comunicación es la pieza clave en una organización sobre todo para su crecimiento y desarrollo ya que mejora constructivamente las relaciones entre trabajadores y las hace productivas dentro de la empresa.	en esta investigación la variable comunicación organizacional fue evaluado a través de la técnica que es la encuesta y el instrumento un cuestionario.	Comunicación Interna	Feedback	1-3	Ordinal
				Comunicación Efectiva		
				Toma de decisiones		
			Comunicación Descendente	Retroalimentación	4-6	
				Confianza		
				Eficiencia		
			Comunicación Ascendente	Participación	7-9	
				Aceptación		
				Integración		
			Comunicación Horizontal	Sociabilidad	10-12	
Empatía						
Compromiso						
V2 Satisfacción	Espinoza (2018) es la forma como el trabajador se desarrolla ya que si dentro de su centro de labores se encuentra satisfecho entonces este rendirá mejor ya que su empresa se preocupará por su bienestar y él lo notará y querrá mejorar cada vez más.	En esta investigación la variable satisfacción fue evaluado a través de la técnica que es la encuesta y el instrumento un cuestionario.	Clima Laboral	Ambiente de Trabajo	13-15	Ordinal
				Comportamiento		
				Actitud		
			Trabajo en Equipo	Integración	16-18	
				Colaboración		
				Participación		
			MOTIVACIÓN	Incentivos	19-20	
Reconocimientos						

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE CAJA PIURA- CHEPÉN

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando como una "x" sobre el recuadro que considere. Así mismo se agradece su colaboración y honestidad.

La escala de respuesta es la siguiente:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
TOTALMENDE DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
INDIFERENTE	3
DESACUERDO	2
TOTALMENTE DESACUERDO	1

AFIRMACIÓN	5	4	3	2	1
1. Considera importante que se realice un Feedback (retroalimentación) en la organización					
2. Considera usted que dentro de la organización se tiene una buena comunicación					
3. Considera que la comunicación es importante para la toma de decisiones					
4. Considera necesario que después de cada capacitación se realice una evaluación					
5. Dentro de la organización existe la confianza entre compañeros y jefes					
6. Los trabajadores cumplen con sus funciones mostrando eficiencia.					
7. Los trabajadores de la entidad participan en las actividades que organiza la entidad.					

8. Considera usted que los colaboradores aceptan las políticas organizacionales.					
9. La entidad realiza actividades de integración que ayudan a mejorar el ambiente de trabajo.					
10. Considera importante mantener sociabilidad en una empresa					
11. Considera que los jefes son empáticos con sus trabajadores					
12. Considera que el compromiso es necesario para el crecimiento de la empresa					

¡¡¡MUCHAS GRACIAS!!!

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE CAJA PIURA- CHEPÉN

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando como una "x" sobre el recuadro que considere. Así mismo se agradece su colaboración y honestidad.

La escala de respuesta es la siguiente:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
TOTALMENDE DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
INDIFERENTE	3
DESACUERDO	2
TOTALMENTE DESACUERDO	1

AFIRMACIÓN	5	4	3	2	1
1. Existe buen ambiente de trabajo en Caja Piura Chepén.					
2. El ambiente de trabajo es base para tener un buena comunicación					
3. Los colaboradores muestran un buen comportamiento dentro de las oficinas.					
4. Los colaboradores muestran una buena actitud cuando se solicita apoyo.					
5. Considera que la integración ayuda a mejorar la relación con sus compañeros					
6. La entidad realiza jornadas de integración con el fin de mejorar el trabajo.					
7. Los trabajadores de la entidad colaboran entre sí para terminar sus actividades con éxito					

8. Los trabajadores participan activamente en las actividades de la entidad					
9. Considera usted que los incentivos ayudan a mejorar el trabajo					
10. Considera importante que la entidad brinde reconocimientos por el trabajo efectivo					

!!!MUCHAS GRACIAS!!!

Anexo N° 03: Validación de instrumento de Comportamiento del consumidor

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Dr. Carlos Alberto Rosell Vargas	Docente		
Título del estudio: Comunicación organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Chepén- 2021			


	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología		
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M
VARIABLE: COMUNICACIÓN LABORAL	COMUNICACIÓN INTERNA	FEEDBACK	¿Considera importante que se realice un Feedback (retroalimentación) en la organización?	Totalmente en desacuerdo																			
		COMUNICACIÓN AFECTIVA	Considera usted que dentro de la organización se tiene una buena comunicación																				
		TOMA DE DECISIONES	Considera que la comunicación es importante para la toma de decisiones																				
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	RETROALIMENTACION	Considera necesario que después de cada capacitación se realice una evaluación		En																		
		CONFIANZA	Dentro de la organización existe la confianza entre compañeros y jefes		Desacuerdo																		
		EFICIENCIA	Los trabajadores cumplen con sus funciones mostrando eficiencia																				
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	INTEGRACION	Los trabajadores de la entidad participan en las actividades que organiza la entidad.		Ni acuerdo, Ni desacuerdo																		
		PARTICIPACION	Considera usted que los colaboradores aceptan las políticas organizacionales.		De acuerdo																		
		ACEPTACION	¿ La entidad realiza actividades de integración que ayudan a mejorar el ambiente de trabajo ?		Totalmente de acuerdo																		
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	SOCIABILIDAD	Considera importante mantener sociabilidad en una empresa																				
		EMPATIA	¿ Considera que los jefes son empáticos con sus trabajadores																				
		COMPROMISO	Considera que el compromiso es necesario para el crecimiento de la empresa																				

Legenda M: Malo

B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

13/10/2021	CARLOS ALBERTO CEDRON MEDINA	18070929		967619333
15/10/2021	CARLOS ALBERTO ROSELL VARGAS	17978745		998959719
Lugar y fecha	NOMBRE Y APELLIDO	DNI	Firma y sello del experto	Teléfono

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Comunicación organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén- 2021
AUTOR DE LA INVESTIGACIÓN	Miranda Vilchez Fransheska Nicole
ENTIDAD EN EVALUACIÓN	CAJA PIURA CHEPEN
VARIABLES	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación organizacional• Satisfacción
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	¿Cómo relaciona al Comunicación Organizacional con la Satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021?
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	Determinar la relación entre Comunicación Organizacional y la Satisfacción de los Trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021
POBLACIÓN	25 Trabajadores
INTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	1 Cuestionario de comunicación Organizacional
AUTOR DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	Castillo Lopez, Kety Ninosca
ADAPTADO	Miranda Vilchez Fransheska Nicole

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Comunicación organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén- 2021
AUTOR DE LA INVESTIGACIÓN	Miranda Vilchez Fransheska Nicole
ENTIDAD EN EVALUACIÓN	CAJA PIURA CHEPEN
VARIABLES	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación organizacional • Satisfacción
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	¿Cómo relaciona al Comunicación Organizacional con la Satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021?
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	Determinar la relación entre Comunicación Organizacional y la Satisfacción de los Trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021
POBLACIÓN	25 Trabajadores
INTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	1 Cuestionario de Satisfacción
AUTOR DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	Calonge Pedraza Julio Jesús Roldan Delgado Randy Ricardo
ADAPTADO	Miranda Vilchez Fransheska Nicole

ANEXO 06. CONFIABILIDAD

Confiabilidad

Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Comunicación Organizacional	0.810	12
Satisfacción	0.845	10

Fuente: Elaboración propia del autor.

Cálculo de muestra

No contamos con cálculo de muestra, debido que caja Piura agencia Chepén cuenta con 25 trabajadores.