UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, 2022

Tesis para optar el grado académico de maestro

EN GESTION PUBLICA

EVELYN NÚÑEZ ÑAHUI

Pucallpa – Peru

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO N°4

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DEL MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 9:30 a.m. horas, del día 25 de ABRIL, ante el Jurado de Tesis o trabajo de investigación constituido por:

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación las observaciones siguientes:

DR. JHONN ROBERT RUIZ DE LA CRUZ. ..... Presidente
MG. JONEL RAUL MANRIQUE MEJIA. ..... Secretario
DRA. LEYDI VEREZ QUIÑONEZ ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en:

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA.

Mencion: GESTIÓN PÚBLICA.

Don(ña) EVELYN NUÑEZ NAHUI

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA 2022."

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.
Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del jurado y público asistente
d) Dicción y domino de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación las observaciones siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la Nota de ...Dieciseis.....(16)

Equivalente a...Aprobado..., por lo que se recomienda.....

(aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presenta ACTA en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las...10:30 am...horas del...25...de...Abril...del 2025.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ASESOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0644-2024** .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, 2022"

Autor(es)	:	**NÚÑEZ ÑAHUI, EVELYN**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestría	:	**GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**Dra. KATHY FLORES CABRERA DE RUIZ**

Presenta un **porcentaje de similitud de 8%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 12/11/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Evelyn Núñez Nahui

Autor de la tesis titulada : "Comunicación organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2022"

Sustentada el año 2025

Asesor(a): Dra. Kathy Flores cabrera de Ruiz

Escuela de Posgrado

Maestría: Gestión Pública

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 25 / 04 / 2025

Email: evelynnuñeznahui@gmail.com Firma:

Teléfono: 953615905 DNI: 46985143

DEDICATORIA

Dedico estas líneas a todo que me apoyaron en mi proceso de formación de posgrado a mi familia a mis hijos que son mi inspiración, gracias infinitivas.

Evelyn

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Ucayali a la Facultad de Educación y Ciencias Sociales a la Escuela de Posgrado por abrir esta mención y permitir acrecentar mis conocimientos en gestión pública.

A la Institución Publica que me brindo todas las facilidades necesarias para aplicar mi trabajo de investigación en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

A mis padres y mis hijos que fueron fundamental en la ejecución de mi trabajo de investigación y obtener mi grado en gestión publica

INDICE GENERAL

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN xii

ABSTRACT xiii

INTRODUCCION xiv

CAPITULO I. 17

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION 17

1.1.Descripción del problema 17

1.2.Formulación del problema 21

1.2.1.Problema general 21

1.2.2.Problemas específicos 21

1.3.Objetivo General y objetivos específicos 21

1.3.1.Objetivo general 21

1.3.2.Objetivos específicos 22

1.4.Hipótesis y/o sistema de hipótesis 22

1.4.1.Hipótesis general 22

1.4.2.Hipótesis específicas 22

1.5 Variables 23

1.5.2.Operacionalización de variables 25

1.6.Justificación e Importancia 26

1.7.Viabilidad 27

1.8.Limitaciones 28

CAPITULO II 29

MARCO TEORICO 29

2.1.Antecedentes 29
2.1.1.Antecedentes Internacionales 29
2.1.2.Antecedentes Nacionales 31
2.1.3.Antecedentes locales..... **¡Error! Marcador no definido.**
2.2.Bases teóricas 34
2.2.1.Comunicación Organizacional 34
2.2.2.Satisfacción Laboral 75
2.3.Definiciones Conceptuales 80
2.3.1.Desempeño laboral 82
2.4.Bases epistémicas 83
CAPITULO III 86
MARCO METODOLOGICO 86
3.1.Tipo de investigación 86
3.2.Diseño y Esquema de la Investigación 86
3.3.Población y Muestra 89
3.4.Definición Operativa del Instrumento de Recolección de Datos 90
3.5.Técnicas de Recojo, procesamiento y presentación de datos 91
CAPITULO IV 94
RESULTADOS 94
CAPITULO V. 101
DISCUSION DE RESULTADOS 101
CONCLUSIONES 103
SUGERENCIAS 104
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 105
ANEXOS 107

INDICE DE TABLA

Tabla 1. Operacionalización de variables..... 25

Tabla 2. Población 89

Tabla 3. Muestra 90

Tabla 4. Técnica -Encuesta 92

Tabla 5. Resultados de la variable Nº01: Comunicación Organizacional y sus dimensiones 94

Tabla 6. Resultados de la variable Nº02: Satisfacción laboral y sus dimensiones 96

Tabla 7. Prueba de normalidad - Kolmogórov-Smirnov. 97

Tabla 8. Prueba de hipótesis general: Comunicación organizacional vs Satisfacción laboral 98

Tabla 9. Prueba de hipótesis especifica Nº01: Categorias formales – Satisfacción laboral 98

Tabla 10. Prueba de hipótesis especifica Nº02: Categoria de entorno – Satisfacción laboral 99

Tabla 11. Prueba de hipótesis especifica Nº03: Categoría de identidad - Satisfacción laboral 99

INDICE DE FIGURA

Figura 1. Diseño de la Investigación 87

Figura 2. Resultados de la variable Nº1: Comunicación Organizacional y sus dimensiones 94

Figura 3. Resultados de la variable Nº2: Satisfacción laboral y sus dimensiones 96

RESUMEN

Contar con colaboradores que sientan satisfacción por el trabajo es fundamental para cualquier organización, independientemente del rubro en el que se desempeñen los colaboradores que sienten satisfacción laboral (SL) muestran afecto por el trabajo y concentran sus energías en el desarrollo de las actividades encomendadas. Hay diversos factores que pueden influir para que un colaborador sienta SL. Uno de ellos es la comunicación que se realiza dentro de la organización. tiene por objetivo general Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados de las diferentes áreas, gerencias y sub gerencias administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022. Obteniendo los resultados Luego de haber procesado en el software SPSS.27 los datos recabados para contrastar la hipótesis general de este estudio, se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.689 y un p-valor de 0.000 estableciéndonos el rechazo de la misma, es decir que, Existe relación significativa entre la Comunicación Organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.

Palabras Calves: comunicación organizacional, desempeño laboral, derechos laborales, compromisos, metas, atención integral

ABSTRACT

Having collaborators who feel job satisfaction is essential for any organization, regardless of the field in which they work. Collaborators who feel job satisfaction (SL) show affection for the work and concentrate their energies on the development of the entrusted activities. There are various factors that can influence whether an employee feels SL. One of them is the communication that takes place within the organization. Its general objective is to determine the relationship that exists between Organizational Communication with the job satisfaction of the workers appointed to the different administrative areas, managements and sub-managements of the District Municipality of Yarinacocha, 2022. Obtaining the results After having processed in the software SPSS.27 data collected to contrast the general hypothesis of this study, there was a high positive Spearman correlation rho of 0.689 and a p-value of 0.000 establishing its rejection, that is, there is a significant relationship between the Organizational Communication with the job satisfaction of administrative workers of the District Municipality of Yarinacocha, 2022.

Key Words: organizational communication, job performance, labor rights, commitments, goals, comprehensive care

INTRODUCCION

Según Chiang y Krausse (2009), la comunicación organizacional, generada por la interacción entre los miembros de una institución, se ha convertido en una preocupación actual debido a la necesidad de uniformar tanto el mensaje corporativo como la cultura organizacional específica de cada entidad. Asimismo, la satisfacción laboral se considera un indicador esencial para evaluar el impacto de factores como compensaciones y beneficios, trayectorias administrativas, diversidad, equilibrio entre trabajo y vida personal, horarios flexibles, salud y bienestar, seguridad en el empleo, cuidado de dependientes y beneficios. domésticos.

En las instituciones de educación superior, la cultura organizacional y el desarrollo institucional destacan la importancia de implementar una gestión estratégica enfocada en la comunicación organizacional y asertiva. Esta gestión permite a los directivos identificar de manera objetiva y subjetiva las fortalezas y debilidades de la institución, favoreciendo así la implementación de estrategias que incrementan la satisfacción laboral de todos sus miembros. En el caso de la Universidad Metropolitana, sede Machala, los docentes reciben recategorizaciones salariales en concordancia con la normativa del CAACES, lo cual no se aplica de igual manera para el personal administrativo, lo que refleja una disparidad en los beneficios otorgados.

Además, se observan limitaciones en la comunicación interna entre docentes y directivos, así como una deficiencia en la organización y planificación de horarios para reuniones, lo que provoca ausencias frecuentes en estas convocatorias. Esta situación deriva de una falta de liderazgo en la dirección y

mandos medios, quienes tienen la responsabilidad de coordinar estas reuniones, y se agrava por la ausencia de un manual de funciones con roles claramente definidos. El problema más crítico, sin embargo, es la limitada interrelación entre colaboradores, lo que genera insatisfacción laboral en los profesionales de la institución.

Un análisis detallado de los factores que influyen en la comunicación organizacional de la Universidad Metropolitana, sede Machala, puede contribuir a mejorar el clima organizacional y desarrollar indicadores que midan la satisfacción de sus miembros. La relevancia del tema radica en que una comunicación efectiva y un clima organizacional positivo son esenciales para el fortalecimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje, facilitando una mejor integración y desarrollo en el ámbito educativo en Ecuador.

El objetivo de esta investigación es analizar el proceso de comunicación para determinar el nivel de satisfacción laboral en la Universidad Metropolitana, sede Machala, con el fin de identificar los problemas existentes en su comunicación organizacional. Además, se exploran las variables conductuales internas de la institución para evaluar su impacto en la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. La investigación sigue un enfoque cualitativo, empleando herramientas como la Escala de Satisfacción Laboral S20/23 (Mélia y Peiró, 1989), y la Escala de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá et al., 1990), además de un análisis correlacional con el software estadístico SPSS. Este estudio es de tipo transversal, al haber recopilado datos en un único momento. Las limitaciones se centran en la falta de tiempo, lo que impidió entrevistar a las autoridades universitarias y gubernamentales para obtener una

visión directa sobre los factores de comunicación, clima laboral, gestión estratégica y satisfacción del personal en las entidades educativas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción del problema

Pérez, A. (2018). Manifiesta que; Los servidores públicos, son trabajadores que ofrecen sus servicios a cambio de una remuneración, dentro de un ambiente sano, al sentirse satisfecho con su trabajo este influye significativamente en la Gestión Administrativa.

Si las personas son generadoras de los resultados organizacionales, entonces debe entenderse que esta Gestión Administrativa se verá presuntamente afectada cuando sus trabajadores se sienten desmotivados laboralmente por diversas causas que afectan su estado ánimo,

Resulta trascendente para las organizaciones conocer el nivel de satisfacción laboral y como este influye de forma determinante en la Gestión Administrativa.

“Si las personas son generadoras de los resultados organizacionales, entonces los empleados comprometidos constituyen una ventaja competitiva. Así, resulta trascendente para las organizaciones conocer cuáles son algunos de los factores que pueden influir para favorecer este compromiso y uno de ellos es el Clima Organizacional”

El estudio de la satisfacción laboral ha sido tema de investigación a nivel mundial y desde diferentes enfoques, pero sus inicios podemos mencionar fueron a comienzos de los años 30, “el estudio sistemático de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral no comienza hasta los años 30, ya antes algunos autores estudiaron diversas actitudes de los empleados ante distintos

aspectos del trabajo. El problema de la reducción de la fatiga fue uno de los primeros en tratarse".

Estudios realizado a través de una encuestas dirigida a 29 países del mundo entre Europa, Asia y América, sobre las expectativas, estados de ánimo y comportamientos de los trabajadores, aplicada a través de un cuestionario online sobre una muestra compuesta por 405 personas de ambos sexos, de entre 18 y 65 años que trabajan bajo relación de dependencia más de 24 horas por semana, se identificó en relación a la satisfacción laboral, " El 68% de los trabajadores indicaron estar satisfechos con su empleo mientras que un 11% señaló encontrarse insatisfecho. El grupo de 18 a 24 años es el que se muestra más satisfecho con su trabajo (87%) y también es el que tiene mayor confianza cuando sale a buscar empleo (90%). Esto puede deberse a las "barreras que sufren los jóvenes para acceder a empleos de calidad, es la franjaetaria que mayor miedo tiene a perder el empleo (9%).de los trabajadores".

Dentro de la misma investigación "los trabajadores de 55 a 64 años son quienes más insatisfechos se encuentran con sus empleos (20%) y menos confianza tienen en lograr conseguir uno nuevo (50%), sin embargo, son quienes más activos se han mostrado a la hora de la búsqueda en este período (18%)", de este modo "una búsqueda que indudablemente se basa más en la insatisfacción que en el miedo a ser despedidos que apenas llega al 2%".

En un segundo puesto los resultados en niveles de satisfacción y por edad "los trabajadores de 25 a 34 (68%), seguidos por los de 35 a 44 y 45 a

54 (62%). Respecto a la confianza de encontrar un nuevo empleo, los resultados indican que a mayor edad menor confianza: 25 a 34 (78%), 35 a 44 (71%) y 45 a 54 (59%)".

Investigaciones sobre los distintos niveles de satisfacción laboral detectados en la geografía mundial, empezando su análisis desde España, la Unión Europea y el análisis de algunos países de América del Sur.

En un análisis realizado en el Ecuador por el INEC, sobre los factores asociados a la satisfacción laboral como las características personales, del trabajo y del hogar como variables explicativas a partir de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), se evidenció en base a las características personales "las mujeres tienen mayor probabilidad de estar satisfechas en su trabajo que los hombres. En cuanto a las características del trabajo, entre el 2007 y 2015 incrementa la probabilidad de estar satisfecho con el trabajo al estar afiliado al seguro social".

El escaso nivel de comunicación entre funcionarios es la causa por la que existe personal desmotivado dentro de los GADS Municipales lo que ocasiona una alteración del clima organizacional, tanto la comunicación interna y el clima organizacional son considerados factores definitivos en una efectiva administración y es relevante indicar que si éstos no se desarrollan adecuadamente no se podrá lograrse un balance entre los colaboradores y la organización

La dificultad de trabajar en equipo para alcanzar las metas y objetivos institucionales se genera por la rivalidad y el individualismo que se presentan en la administración. La comunicación eficiente y asertiva de los objetivos

institucionales con el fin de que estos se integren en los equipos de trabajo, es lo que falla, en muchas ocasiones, la ineficiente habilidad de comunicación y de liderazgo crea ambientes desagradables de rivalidad entre grupos de trabajo y departamentos, causando sentimientos de egoísmos y causando que la productividad de la institución no sea el planificado.

La insatisfacción laboral de los servidores provoca un inadecuado desarrollo de la Gestión Administrativa al verse reflejada en el rendimiento de los trabajadores y especialmente en la productividad de la institución, esta desmotivación o falta de interés en el trabajo puede llegar a ocasionar en el trabajador una apatía causando el incumplimiento de las funciones de su puesto y afectando en gran medida la gestión institucional.

Desconocimiento o Inobservancia a los procesos administrativos en cada puesto de trabajo afecta significativamente el éxito organizacional y en la persona que resulta sancionada genera un episodio de desmotivación que incluso puede afectar su estabilidad laboral afectando gravemente el clima laboral.

Baja relaciones interpersonales, al no generarse una adecuada comunicación entre servidores reducen el ambiente laboral adecuado, tomando en cuenta que las relaciones laborales son un elemento relevante en el medio laboral y que deben ser promovidas por los empleadores para que exista un mejor ambiente entre los empleados y se realice mejor las actividades en las organizaciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la Comunicación Organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías formales* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022?
- ¿Cómo se relaciona la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías de entorno* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022?
- ¿Cómo se relaciona la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías de identidad* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022?

1.3. Objetivo General y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías formales* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.
- Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías de entorno* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.
- Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías de identidad* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la Comunicación Organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la Comunicación Organizacional con la satisfacción laboral dimensión categorías formales de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.

- Existe relación significativa entre la Comunicación Organizacional con la satisfacción laboral dimensión categorías de entorno de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.
- Existe relación significativa entre la Comunicación Organizacional con la satisfacción laboral dimensión categorías de identidad de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Comunicación Organizacional Definición conceptual

Henao (2020) concluye que la comunicación organizacional es una disciplina que aborda tanto las ciencias sociales como las administrativas. Las primeras Escuelas Clásicas de la Administración, desarrolladas entre los siglos XIX y XX, destacaron la relevancia de la división del trabajo como medio para lograr los objetivos de la organización, bajo un modelo en el que “unos pocos piensan –los directivos y propietarios– y muchos otros –los trabajadores– ejecutan lo que los primeros diseñan”.

Frederick W. Taylor y Henry Fayol, principales exponentes de estas escuelas, abordan la comunicación dentro de las organizaciones de manera incipiente, considerándola principalmente como un medio para promover el orden, mantener la autoridad y asegurar que se cumplan las funciones y objetivos centrados en la productividad.

Definición Operacional

Se estableció que la comunicación organizacional de una organización compuesto por cuatro dimensiones, las mismas que son:

estilo de liderazgo, trabajo en equipo, pertenencia y compromiso

Variable 2: Satisfacción Laboral

Meléndez y Bardales (2020). Concluyeron que. Las diversas instituciones públicas y privadas tienen muchas formas de gestión administrativa, desde la gestión de los recursos financieros y los recursos humanos, estas instituciones invierten muchas horas y recursos en la planificación de sus actividades para llegar a los objetivos que se proponen, donde los colaboradores cumplen un papel importante para el cumplimiento de los mismo. La gestión administrativa es significativa, ya que ayuda en la rutina de trabajo, las estrategias, la gestión del tiempo y planificación de una organización; sumado a esta planificación están las personas que laboran quienes deben sentirse satisfechos con su lo que realizan. El éxito de las organizaciones modernas radica en la habilidad de integrar a los colaboradores en los proyectos y planificación, de tal forma que los ellos empiecen a ver los objetivos de la organización como suyos. Considerando a las personas como la base para lograr la competitividad, es importante contar con el personal idóneo y motivado (Sánchez y García, 2017, p.1).

Definición Operacional

Acerca de la satisfacción Laboral, depende de la capacidad para generar resultados entre todos. Algunos con aptitudes, y otros requieren capacitación para mejorar, aprender a escuchar, comunicar ideas, y cómo ser más eficiente. Se conoce las siguientes dimensiones: categorías formales, categorías del entorno, categoría de identidad.

1.5.2. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Comunicación Organizacional	Estilo de liderazgo	- Presencia - Vision - Mision	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indeciso 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo Ordinal
	Trabajo en equipo	- Participacion conjunta - Responsabilidad - Autonomia	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indeciso 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo Ordinal
	Pertenencia y compromiso	- Valores - Respeto - Compromiso	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indeciso 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo Ordinal
	Categorias formales	- Remuneracion - Oportunidades de promocion - Autonmia	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indeciso 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo Ordinal
V2: Satisfacción laboral	Categorias de entorno	- Commuting - Origen de empresa - Formalidad de la empresa	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indeciso 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo Ordinal
	Categorias de identidad	- Actitud - Compromiso - Desvalance vida/trabajo	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indeciso 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo Ordinal

1.6. Justificación e Importancia

Esta investigación es de interés porque se observó que la comunicación organizacional se ha visto afectada por los niveles de satisfacción laboral en sus servidores públicos, esta insatisfacción laboral puede obedecer a un sinnúmero de factores que se presentan en el ambiente laboral ciertos aspectos como de estereotipos de género, la sociedad actual han generado en el ámbito legal avances en esta área, también es innegable que todavía existe sectores en donde la desigualdad de género provoca relaciones interpersonales que conllevan a un desagradable ambiente laboral y por ende afecta la satisfacción de un trabajador sea este hombre o mujer al afrentarse a una evaluación de desempeño ligada a niveles de gestión de la Administración Pública.

Las Unidades de Talento Humano de las instituciones objeto del estudio no disponen de información sobre satisfacción laboral de sus servidores públicos, conocer de manera clara que produce satisfacción laboral a un hombre y una mujer y cuáles son los factores que generan insatisfacción laboral y finalmente como puede potencializar la gestión administrativa.

Por medio de la presente investigación, se pretende llevar a cabo una evaluación de la satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, siendo de interés especial relacionar esta variable de estudio rescpectivo, tomando en cuenta que sus realidades son extremadamente diferentes, con otro tipo de influencias específicamente valores culturales que condicionan las actitudes de sus autoridades y de los trabajadores.

1.7. Viabilidad

La satisfacción laboral es expuesta por diversos autores, quienes dan a conocer lo que para ellos significa satisfacción en el trabajo y lo importante que es para que el trabajador se sienta satisfecho con las actividades que desempeña. La satisfacción laboral da lugar a actitudes positivas.

En cambio, los comportamientos negativos merman la productividad y propinan la elaboración de artículos defectuosos, sabotaje del equipo, hurtos, rumores destructivos. La satisfacción laboral del personal representa una de las preocupaciones primordiales de toda empresa.

Lo planteado por este autor es fundamental además de un análisis con mucho sentido común, un colaborador o trabajador satisfecho es aquel que muestra una conducta adecuada y propia para el trabajo, puede ser que el salario no sea el mejor del mercado, pero cuando se crean las condiciones para un adecuado desempeño laboral y se promueve permanentemente la satisfacción laboral del trabajador, este puede optar por permanecer en la organización priorizando atributos diferentes como el clima laboral, las promociones del personal más allá de lo pecuniario, la motivación, el aprendizaje continuo, la experiencia ganada o por ganar, la calidad, entre otros muchos elementos que pueden ser tomados por los responsables de las áreas de recursos humanos de las entidades públicas, como las municipalidades, para mejorar la permanencia de personal clave en la organización y evitar la alta rotación de personal que tanto daño hace en las Municipalidades rurales en la actualidad.

1.8. Limitaciones

Exceso o presión laboral, que hace referencia a las consecuencias físicas y psicológicas que puede padecer el trabajador frente al exceso de trabajo o la presión laboral que se ejerce sobre él, no todos los colaboradores responden de manera positiva a la presión laboral es por ello que deben evaluarse adecuadamente los factores positivos y negativos al interactuar con esta dimensión. - Promoción profesional, dimensión que hace referencia a la existencia de una política de carrera en la entidad, sea pública o privada, a partir de la cual el trabajador planifica el desarrollo de su vida profesional pero articulada de manera implícita a su vida privada familiar y social. Es por ello que es importante plantear una hoja de ruta en esta dimensión, si el proceso es positivo, se pude contar con un trabajador motivado y proactivo.

CAPITULO II
MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Parra y Rincón (2021) señalan que el propósito de su estudio fue examinar la evaluación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud. Métodos: se llevó a cabo un estudio observacional, transversal, descriptivo y analítico, que incluyó asistentes médicos, médico personal, de enfermería, administrativo y de servicios generales, de todos los turnos del Hospital General Regional 72 del Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra aleatoria comprendió 230 participantes, de los cuales el 58,3% eran mujeres y el 41,7% hombres, con una edad promedio de 35 años. Para la evaluación se utilizó una escala mixta de Likert-Thurstone, y el análisis estadístico se efectuó mediante t de Student, ANOVA y el coeficiente de evaluación de Pearson. Resultados: se encontró una alta compensación positiva entre la satisfacción laboral y un clima organizacional más favorable. Conclusiones: un clima organizacional positivo contribuye a una mejor calidad de vida en los miembros de la institución de salud, lo cual impacta de manera significativa en la calidad de los servicios de salud brindados a los derechos habientes.

Gómez-García (2018) introduce el tema de la satisfacción laboral como una preocupación clave entre los trabajadores sociales, ya que el nivel de satisfacción es esencial para la sostenibilidad de la profesión, la salud

mental de los profesionales y la calidad de la atención brindada. a los usuarios. Los datos provienen de una investigación realizada en el Colegio de Trabajo Social de León durante el curso 2009/2010 como trabajo de fin de carrera, dirigida por el autor. Objetivo: Este artículo busca analizar el índice de satisfacción laboral reportado por los trabajadores sociales participantes y examinar diversas hipótesis sobre la influencia de ciertas variables, relacionadas tanto con el trabajador como con la organización, en el nivel de satisfacción. Métodos. Diseño: Estudio descriptivo realizado en 14 Colegios Profesionales de Trabajo Social en España, enfocado en características sociodemográficas y laborales. Muestra: La participación total fue de 485 personas, aunque el análisis se centró en 387 que se desempeñaron activamente como trabajadores sociales. Resultados: Los datos reflejan mayores niveles de satisfacción en personas casadas o que viven en pareja, quienes no poseen otros estudios y quienes perciben ingresos superiores a 1500 euros. No se identifican tendencias estadísticamente significativas en relación con el sexo, la edad, el tipo de contrato, la dedicación, el tipo de entidad, el grupo de atención o el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores sociales.

Trujillo y Vargas (2017) afirman que el éxito de las organizaciones modernas depende en gran medida de su capacidad para integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales, de modo que los empleados sientan como propios los objetivos organizacionales. Reconociendo al factor humano como fundamental para lograr competitividad, resulta esencial contar con un personal altamente calificado y motivado. Este aspecto se

convierte, por tanto, en un recurso estratégico que debe ser optimizado. Este estudio explora la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción de los empleados en empresas del mismo sector ubicadas en diferentes regiones de México, mediante un enfoque cualitativo con el apoyo de un cuestionario semiestructurado. Los resultados evidencian variaciones que se asocian con las condiciones de trabajo, la comunicación entre empleados y supervisores, el sentido de logro y la motivación.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Palomares (2017) señala que la investigación titulada Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016 tuvo como propósito general establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL N° 10 de Huaral. La metodología utilizada fue el método hipotético-deductivo, en un estudio de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, que recolectó datos en un momento específico. La población fue de 73 trabajadores, seleccionados como muestra censal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, empleando dos cuestionarios en escala Likert: uno de 30 ítems sobre gestión administrativa y otro de 32 ítems sobre satisfacción laboral. Estos instrumentos permitieron recopilar información relevante sobre las variables y sus diversas dimensiones, presentadas posteriormente en formato gráfico y textual. Tras el análisis estadístico de los datos, se concluye que existe una relación positiva y alta (Rho = 0.843; p = 0.000 < 0.05) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL N° 10

de Huaral, confirmando así la hipótesis planteada por el investigador.

Contreras et al. (2018) llevaron a cabo una investigación centrada en analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción en el periodo 2016. El objetivo general fue determinar el vínculo entre estas dos variables. El estudio siguió un enfoque cuantitativo de tipo básico, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional descriptivo. La población incluyó a 108 trabajadores, quienes participaron en un censo mediante encuestas. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y se empleó un cuestionario para obtener información sobre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral. Este instrumento fue validado a través de un juicio de expertos y demostró una alta confiabilidad, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.900 para gestión administrativa y 0.703 para satisfacción laboral. Los resultados mostraron una relación moderada, directa y significativa entre las variables, con un valor de Rho de Spearman de 0.456 y una p = 0.000, inferior al nivel de significancia de 0.05, confirmando así la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores. del Ministerio de la Producción en 2016.

2.1.3. Antecedentes locales

Ferreyra y Abanto (2020) desarrollaron una investigación titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una entidad bancaria, Ucayali 2019", cuyo objetivo principal fue determinar si existía una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una entidad bancaria. en Ucayali. Además, se buscó analizar

la influencia de la satisfacción laboral sobre las dimensiones de innovación, responsabilidad, norma, recompensa y claridad. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 60 trabajadores de la entidad bancaria, quienes respondieron encuestas para evaluar ambas variables. Los resultados mostraron que no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, según el análisis estadístico de Rho de Spearman, que arrojó un coeficiente de 0.281 (inferior al mínimo de 0.5 para confirmar la existencia de relación) y un nivel de significancia de 0.030.

Barreto et al. (2020) realizó una investigación para determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, en Pucallpa, durante el año 2019. La muestra incluyó a 87 trabajadores a quienes se les aplican dos instrumentos: uno para medir la cultura organizacional y otro para la satisfacción laboral. La investigación, de tipo descriptivo y diseño transeccional correlacional, reveló una relación negativa muy baja y no significativa entre ambas variables, representada por un coeficiente de Pearson. Esto indica que los trabajadores no se encuentran satisfechos con aspectos de la cultura organizacional, como el individualismo, el colectivismo, el materialismo y la informalidad presentes en la institución. Se recomienda que la universidad emprenda acciones para reducir la cultura individualista, fortalecer la colectivista y sensibilizar sobre la cultura materialista e informal, con el fin de mejorar la relación con la satisfacción laboral de los empleados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Comunicación Organizacional

Paz (2022) sostiene que la comunicación y la cultura organizacional están profundamente vinculadas. En los últimos años, el concepto de cultura ha ganado relevancia dentro de las organizaciones, y se entiende comprendido como un conjunto de significados compartidos que proporciona un marco común de referencia y patrones de comportamiento similares. En este contexto, los medios de transmisión y refuerzo de la cultura en las organizaciones son variados, e incluyen símbolos, conductas, normas, procedimientos y tecnología, entre otros.

La comunicación, por su parte, es vista como una responsabilidad compartida dentro de la organización. Si bien todos deben comunicarse, algunos, debido a su posición o la información que manejan, tienen una mayor responsabilidad en este sentido. El desarrollo de habilidades comunicativas en diferentes niveles y áreas de la organización se ha convertido en una prioridad, especialmente en tiempos de cambios organizacionales significativos.

El autor también aborda el concepto de semiótica, la ciencia que estudia los signos, sus reglas de generación, transmisión, intercambio, recepción e interpretación. En este contexto, el lenguaje, como un sistema de signos, juega un papel fundamental en la comunicación, siendo el más complejo e importante de todos.

Paz destaca que los primeros modelos de comunicación consideraban la comunicación como un proceso de transferencia de

información entre un emisor y un receptor a través de un código común. Este enfoque sistémico establece que la comunicación es interactiva, donde la unidad de base no es el individuo, sino la relación que se establece entre los miembros del sistema. En este modelo, cada intervención de un miembro es una respuesta a la intervención de otro, y la comunicación se ve como un proceso circular.

Además, la comunicación no se limita al mensaje verbal, ya que todo comportamiento social tiene un valor comunicativo. Los gestos, las actitudes y las conductas también transmiten mensajes. La comunicación está determinada por el contexto en el que se desarrolla, que involucra las relaciones entre los participantes y la situación en la que se produce la interacción.

Finalmente, el autor distingue entre el modelo sistémico y el modelo complementario de comunicación. En el modelo sistémico, las relaciones son de igualdad, y la temática, el contexto y el lenguaje son intercambiados de manera simétrica. Por otro lado, el modelo complementario puede implicar una jerarquía, donde los participantes adoptan roles que se ajustan constantemente entre sí, con una posición más alta y una más baja.

2.2.1.1. Dimensión: Estilo de liderazgo

Acosta y Ponce (2019) concluye que el docente universitario debe ser un agente de cambio, dispuesto a liderar y promover el desarrollo de sus estudiantes más allá de sus intereses personales, con el fin de que estos alcancen niveles superiores de ejecución. Este liderazgo debe estar orientado al bien común de la comunidad

educativa. La investigación resalta la importancia del liderazgo educativo como respuesta clave a los desafíos actuales de la educación, señalando que el docente debe ser un líder que impulse el cambio y la innovación en las instituciones educativas, promoviendo aprendizajes significativos y la creación de equipos de trabajo cohesivos.

En este contexto, el liderazgo educativo transformacional se considera fundamental, ya que permite que el docente, que ya no es solo el poseedor del conocimiento, se convierta en un agente activo que impacta en los estudiantes. Este tipo de liderazgo tiene un efecto directo en la calidad educativa, pues promueve el conocimiento compartido, la mejora continua y la transformación personal y académica de los estudiantes. Acosta y Ponce mencionan las cuatro dimensiones del liderazgo transformacional: estimulación intelectual, consideración individual, liderazgo inspirador e influencia idealizada, las cuales facilitan la creación de un ambiente de confianza y motivación entre los estudiantes.

El estudio también señala que el liderazgo transaccional, basado en recompensas directas por los resultados obtenidos, puede ser preferido por los estudiantes a corto plazo, pero el liderazgo transformacional es el que mejor fomenta el crecimiento a largo plazo y la transformación personal. Además, los docentes que practican el liderazgo transformacional tienden a compartir su conocimiento con sus colegas, lo cual contribuye a un ambiente de aprendizaje continuo.

Por otro lado, el liderazgo Laissez Faire, caracterizado por la falta de toma de decisiones y motivación por parte del docente, es considerado nocivo para la calidad educativa, pues conduce a estudiantes menos comprometidos y con una formación deficiente. En conclusión, Acosta y Ponce abogan por un liderazgo transformacional que impulse el cambio, fomente el conocimiento compartido y fortalezca la calidad educativa.

2.2.1.2. Dimensión: Trabajo en equipo

Ayoví (2019) concluye que la efectividad de una organización depende en gran medida de la efectividad del trabajo en equipo. Este concepto va más allá de la simple colaboración entre individuos; implica cohesión, unión y transformación dentro de la organización, siendo clave para la productividad, competitividad y logro de los objetivos organizacionales. Un equipo no solo está compuesto por personas, sino que sus miembros deben necesitarse mutuamente para actuar de manera efectiva. Esto nos lleva a la distinción crucial de que todos los equipos son grupos, pero no todos los grupos son equipos, ya que un equipo se caracteriza por el aprovechamiento del talento colectivo y la interacción de sus miembros.

En la actualidad, los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad organizacional, siendo una técnica que se aplica ampliamente en todos los sectores. Ayoví destaca que el funcionamiento de un equipo depende de la interdependencia y la confianza entre sus miembros, y que un equipo de alto rendimiento no

debe ser evaluado exclusivamente por el resultado económico de su actividad, aunque este es importante. Además, el trabajo en equipo es considerado una habilidad fundamental para los directivos, quienes deben garantizar que las decisiones tomen en cuenta los intereses de toda la organización, promoviendo un clima de colaboración y apoyo mutuo, tal como lo expresó Alejandro Dumas en Los Tres Mosqueteros.

La cooperación, la comunicación y la correcta organización de los roles dentro del equipo son esenciales para su éxito. La gestión adecuada de estos aspectos fomenta la autoestima de los trabajadores y garantiza la estabilidad laboral. Finalmente, Ayoví subraya que un trabajo en equipo eficaz debe estar respaldado por dinámicas que favorezcan la colaboración, el reconocimiento mutuo y el compañerismo.

Importancia de Trabajo en Equipo

De acuerdo a Chiang & Krausse (2009), la relación de comunicación, que es consecuencia de la interacción de los miembros de las organizaciones, resulta ser una preocupación en la actualidad, debido a la necesidad de homogenizar el mensaje corporativo y la cultura que se desarrolla en cada organización; de la misma manera, la satisfacción laboral, porque es considerada como un indicador que permite saber cómo están afectando las compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-familia, horarios flexibles, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado de sus

dependientes y beneficios domésticos.

Tanto la cultura como el desarrollo organizacional, que presentan las instituciones de educación superior hoy en día toma fuerza la necesidad de implementar una dirección estratégica encaminada a establecer una comunicación asertiva y organizacional, que permita establecer fortalezas y debilidades desde el punto de vista objetivo y subjetivo de la alta dirección institucional, con el objeto de lograr mejores resultados en la aplicación de estrategias enfocadas a incrementar el nivel de satisfacción laboral de todos los miembros de la institución. En lo que respecta a la Universidad Metropolitana, sede Machala, los docentes re-categorizan, y así mismo su sueldo se incrementa, lo cual es establecido en el reglamento ministerial regulado por el CAACES, sin embargo, el personal administrativo no posee los mismos beneficios que los anteriores.

Otro hecho observado es la escasa comunicación interna entre docentes y directivos y la poca organización en la programación y planificación de los horarios para las reuniones de trabajo, por lo que posteriormente se evidencia la ausencia de los mismos a estas convocatorias. Lo anteriormente descrito, se debe a la poca capacidad de liderazgo de los directivos y mandos medios quienes son los encargados de ejecutar las convocatorias a los colaboradores, complementado a la inexistencia de un manual de funciones con roles definidos para la asignación de tareas; pero el mayor problema es la escasa interrelación entre los colaboradores, lo que origina

insatisfacción laboral de los profesionales de esta institución educativa.

Por lo que se manifiesta que el análisis de los aspectos que influyen en la comunicación organizacional de la Universidad Metropolitana sede Machala, coadyuvará a establecer las soluciones para un mejor clima organizacional y desarrollar indicadores que evalúen el grado de satisfacción de los miembros de la institución.

La relevancia del tema se enfoca en que las situaciones que enfrentan los diferentes grupos que conforman el sector educativo en el Ecuador, es vital para el empoderamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que un buen clima organizacional y una comunicación efectiva facultan una óptima vinculación con un mejor desarrollo productivo en la educación.

El propósito de esta investigación es analizar el proceso de comunicación para determinar el nivel de satisfacción laboral en la Universidad Metropolitana, sede Machala, para así establecer los problemas existentes en la comunicación organizacional. A su vez se examinan las variables relacionadas al comportamiento inmerso dentro de la Universidad Metropolitana, del Ecuador, sede Machala, para determinar su incidencia en la comunicación organizacional, y en la satisfacción laboral de este centro de estudios superiores. Para la presente investigación se ha utilizado una metodología de análisis, con un enfoque cualitativo, empleando cuestionarios sobre la Escala de Satisfacción Laboral S20/23 (Mélia y Peiró, 1989), la Escala Minessota Satisfaction Questionari MSQ (Weiss 1967), Escala Satisfacción

Laboral S21/26. (Meliá, et al.,1990) y análisis de correlación por medio del software estadístico SPSS. El tipo de investigación es de corte transversal, puesto que se recogieron datos en un único momento. Las limitaciones del presente estudio se enfocan en el factor tiempo, debido a que no se pudo entrevistar a las autoridades de la universidad y autoridades gubernamentales, cuya finalidad era conocer, de manera directa, su percepción sobre las fortalezas que se deben considerar en la comunicación, el clima laboral, la organización estratégica y la satisfacción que deben poseer los colaboradores de las entidades educativas.

Según Chiang y Krausse (2009), la comunicación organizacional, generada por la interacción entre los miembros de una institución, se ha convertido en una preocupación actual debido a la necesidad de uniformar tanto el mensaje corporativo como la cultura organizacional específica de cada entidad. Asimismo, la satisfacción laboral se considera un indicador esencial para evaluar el impacto de factores como compensaciones y beneficios, trayectorias administrativas, diversidad, equilibrio entre trabajo y vida personal, horarios flexibles, salud y bienestar, seguridad en el empleo, cuidado de dependientes y beneficios domésticos.

En las instituciones de educación superior, la cultura organizacional y el desarrollo institucional destacan la importancia de implementar una gestión estratégica enfocada en la comunicación organizacional y asertiva. Esta gestión permite a los directivos

identificar de manera objetiva y subjetiva las fortalezas y debilidades de la institución, favoreciendo así la implementación de estrategias que incrementen la satisfacción laboral de todos sus miembros. En el caso de la Universidad Metropolitana, sede Machala, los docentes reciben recategorizaciones salariales en concordancia con la normativa del CAACES, lo cual no se aplica de igual manera para el personal administrativo, lo que refleja una disparidad en los beneficios otorgados.

Además, se observan limitaciones en la comunicación interna entre docentes y directivos, así como una deficiencia en la organización y planificación de horarios para reuniones, lo que provoca ausencias frecuentes en estas convocatorias. Esta situación deriva de una falta de liderazgo en la dirección y mandos medios, quienes tienen la responsabilidad de coordinar estas reuniones, y se agrava por la ausencia de un manual de funciones con roles claramente definidos. El problema más crítico, sin embargo, es la limitada interrelación entre colaboradores, lo que genera insatisfacción laboral en los profesionales de la institución.

Un análisis detallado de los factores que influyen en la comunicación organizacional de la Universidad Metropolitana, sede Machala, puede contribuir a mejorar el clima organizacional y desarrollar indicadores que midan la satisfacción de sus miembros. La relevancia del tema radica en que una comunicación efectiva y un clima organizacional positivo son esenciales para el fortalecimiento del

proceso de enseñanza-aprendizaje, facilitando una mejor integración y desarrollo en el ámbito educativo en Ecuador.

El objetivo de esta investigación es analizar el proceso de comunicación para determinar el nivel de satisfacción laboral en la Universidad Metropolitana, sede Machala, con el fin de identificar los problemas existentes en su comunicación organizacional. Además, se exploran las variables conductuales internas de la institución para evaluar su impacto en la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. La investigación sigue un enfoque cualitativo, empleando herramientas como la Escala de Satisfacción Laboral S20/23 (Mélia y Peiró, 1989), el Minnesota Satisfaction Questionnaire (Weiss, 1967) y la Escala de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá et al., 1990), además de un análisis correlacional con el software estadístico SPSS. Este estudio es de tipo transversal, al haberse recopilado datos en un único momento. Las limitaciones se centran en la falta de tiempo, lo que impidió entrevistar a las autoridades universitarias y gubernamentales para obtener una visión directa sobre los factores de comunicación, clima laboral, gestión estratégica y satisfacción del personal en las entidades educativas.

Henao (2020). Concluyo que. La comunicación organizacional, es una disciplina abordada por las ciencias sociales y administrativas. Las primeras Escuelas Clásicas de la Administración (siglos XIX y XX) resaltaron la importancia de la división del trabajo, como un mecanismo para cumplir con los objetivos propuestos por la organización en la que

“unos pocos piensan- los dirigentes y dueños- y otros muchos – los obreros- ejecutan lo que los primeros conciben”

Los exponentes de estas Escuelas, Frederick W. Taylor y Henry Fayol, referenciaban la comunicación en la organización de manera incipiente, como un mecanismo para promover el orden, mantener la autoridad y garantizar el cumplimiento de las funciones y objetivos relacionados exclusivamente con la productividad.

Henao (2020) concluye que la comunicación organizacional es una disciplina que abordan tanto las ciencias sociales como las administrativas. Las primeras Escuelas Clásicas de la Administración, desarrolladas entre los siglos XIX y XX, destacaron la relevancia de la división del trabajo como medio para lograr los objetivos de la organización, bajo un modelo en el que “unos pocos piensan –los directivos y propietarios– y muchos otros –los trabajadores– ejecutan lo que los primeros diseñan”.

Frederick W. Taylor y Henry Fayol, principales exponentes de estas escuelas, abordaron la comunicación dentro de las organizaciones de manera incipiente, considerándola principalmente como un medio para promover el orden, mantener la autoridad y asegurar que se cumplan las funciones y objetivos centrados en la productividad.

Parra y Rincón (2021). Manifiesta que el, Objetivo: correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Métodos: estudio observacional, transversal,

descriptivo, analítico, en asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert Thurstone. El análisis estadístico se realizó con t de Student, Anova y coeficiente de correlación de Pearson. Resultados: ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Conclusiones: un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente.

Parra y Rincón (2021) señalan que el propósito de su estudio fue examinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud. Métodos: se llevó a cabo un estudio observacional, transversal, descriptivo y analítico, que incluyó asistentes médicos, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios generales, de todos los turnos del Hospital General Regional 72 del Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra aleatoria comprendió 230 participantes, de los cuales el 58.3 % eran mujeres y el 41.7 % hombres, con una edad promedio de 35 años. Para la evaluación se utilizó una escala mixta de Likert-Thurstone, y el análisis estadístico se efectuó mediante t de Student,

ANOVA y el coeficiente de correlación de Pearson. Resultados: se encontró una alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y un clima organizacional más favorable. Conclusiones: un clima organizacional positivo contribuye a una mejor calidad de vida en los miembros de la institución de salud, lo cual impacta de manera significativa en la calidad de los servicios de salud brindados a los derechohabientes.

GÓMEZ-GARCIA (2018). Introducción: La satisfacción laboral es un tema que preocupa al colectivo de trabajadoras sociales en la medida en que el nivel de satisfacción es fundamental para mantener viva la profesión, mejorar la higiene mental y proveer una atención de calidad de los usuarios de los servicios en los que trabajan. Los datos provienen de una investigación realizada. Trabajo Social de León durante el curso 2009/2010 para el trabajo de fin de carrera, bajo la dirección del autor de este artículo. Objetivo: El objetivo de este artículo es analizar el índice general de satisfacción laboral expresado por los trabajadores sociales participantes, contrastando diversas hipótesis sobre la posible influencia que ciertas variables, referentes tanto al trabajador como a la organización pueden ejercer sobre el nivel de satisfacción expresado. Métodos. Diseño: Estudio descriptivo realizado en 14 Colegios Profesionales de Trabajo Social de España sobre las características socio-demográficas y laborales. Muestra: El total de participantes fue de 485, si bien el análisis está realizado sobre 387 que eran las profesionales que estaban desarrollando su labor como

trabajadoras sociales. Resultados: Los resultados muestran un mayor grado de satisfacción en los casados/as o que viven en pareja, los que no disponen de otros estudios y los que tienen ingresos superiores a 1500 euros. No se ha detectado una tendencia estadística significativa entre el sexo, la edad, el tipo de contrato, la dedicación, el tipo de entidad, el colectivo de atención y el grado de satisfacción laboral de los trabajadores sociales.

Gómez-García (2018) introduce el tema de la satisfacción laboral como una preocupación clave entre los trabajadores sociales, ya que el nivel de satisfacción es esencial para la sostenibilidad de la profesión, la salud mental de los profesionales y la calidad de la atención brindada a los usuarios. Los datos provienen de una investigación realizada en el Colegio de Trabajo Social de León durante el curso 2009/2010 como trabajo de fin de carrera, dirigido por el autor. Objetivo: Este artículo busca analizar el índice de satisfacción laboral reportado por los trabajadores sociales participantes y examinar diversas hipótesis sobre la influencia de ciertas variables, relacionadas tanto con el trabajador como con la organización, en el nivel de satisfacción. Métodos. Diseño: Estudio descriptivo realizado en 14 Colegios Profesionales de Trabajo Social en España, enfocado en características sociodemográficas y laborales. Muestra: La participación total fue de 485 personas, aunque el análisis se centró en 387 que se desempeñaban activamente como trabajadoras sociales. Resultados: Los datos reflejan mayores niveles de satisfacción en

personas casadas o que viven en pareja, quienes no poseen otros estudios y quienes perciben ingresos superiores a 1500 euros. No se identificaron tendencias estadísticamente significativas en relación con el sexo, la edad, el tipo de contrato, la dedicación, el tipo de entidad, el grupo de atención o el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores sociales.

Trujillo & Vargas (2017). Manifiesta que el Resumen—El éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importarte en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías, de tal forma que los empleados consideren los objetivos de la organización como propios. Considerando el factor humano como la base para lograr la competitividad, es importante contar con el personal más calificado y motivado posible. Partiendo de este hecho, éste factor se ha convertido en un recurso estratégico que se debe optimizar. El presente trabajo distingue la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores que laboran en empresas del mismo giro ubicadas en diferentes entidades de México, a través de un enfoque cualitativo que se llevó a cabo guiado de un cuestionario semi-estructurado. Los resultados muestran variaciones, los cuales se relacionan con las condiciones de trabajo, comunicación entre empleado-jefe, logro y motivación.

Trujillo y Vargas (2017) afirman que el éxito de las organizaciones modernas depende en gran medida de su capacidad

para integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales, de modo que los empleados sientan como propios los objetivos organizacionales. Reconociendo al factor humano como fundamental para lograr competitividad, resulta esencial contar con un personal altamente calificado y motivado. Este aspecto se convierte, por tanto, en un recurso estratégico que debe ser optimizado. Este estudio explora la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción de los empleados en empresas del mismo sector ubicadas en diferentes regiones de México, mediante un enfoque cualitativo con el apoyo de un cuestionario semiestructurado. Los resultados evidencian variaciones que se asocian con las condiciones de trabajo, la comunicación entre empleados y supervisores, el sentido de logro y la motivación.

Palomares (2017). Manifiesta que La investigación titulada: Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral - 2016. El método empleado fue el hipotético deductivo, su tipo de estudio básico con un nivel correlacional, su diseño fue el no experimental y de corte transversal, que recogió la información en un momento determinado; la población estuvo formada por 73 trabajadores de la UGEL N° 10 de Huaral, los cuales fueron considerados como muestra censal. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron cuestionarios para las dos

variables: gestión administrativa, formado por 30 ítems en la escala de Likert y el cuestionario sobre satisfacción laboral, formado por 32 ítems en la escala de Likert, los cuales brindaron información acerca de las variables de estudio, mediante la evaluación de sus diversas dimensiones y cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. De la misma manera, después de haber procesado la información al haber aplicado los instrumentos, se pasó al procesamiento estadístico de los datos y se llegó a la siguiente conclusión: Existe relación positiva y alta (Rho = 0,843; p = 0,000 < 0,05) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N°10 de Huaral – 2016, comprobándose la hipótesis del investigador

Palomares (2017) señala que la investigación titulada Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016 tuvo como propósito general establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL N° 10 de Huaral. La metodología utilizada fue el método hipotético-deductivo, en un estudio de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, que recolectó datos en un momento específico. La población fue de 73 trabajadores, seleccionados como muestra censal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, empleando dos cuestionarios en escala Likert: uno de 30 ítems sobre gestión administrativa y otro de 32 ítems sobre satisfacción laboral. Estos instrumentos permitieron recopilar información relevante sobre las variables y sus diversas

dimensiones, presentadas posteriormente en formato gráfico y textual. Tras el análisis estadístico de los datos, se concluyó que existe una relación positiva y alta (Rho = 0.843; p = 0.000 < 0.05) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL N° 10 de Huaral, confirmando así la hipótesis planteada por el investigador.

Contreras et al. (2018). La presente investigación tiene como variables de estudio la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre Gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo, diseño correlacional no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 108 trabajadores, a quienes se les encuesto a modo de censo. La recolección de datos se llevó a cabo con la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, en las que se levantó información sobre las variables de estudio Gestión administrativa y satisfacción laboral, los instrumentos de recolección de datos fueron validados por juicio de expertos con un resultado de aplicabilidad, su confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa Cronbach cuyo valor fue 0.900 para la variable gestión administrativa y 0.703 para la variable satisfacción laboral. El resultado de la investigación demuestra que existe relación moderada, directa y

significativa con un valor Rho de Spearman de 0.456 y un valor p= 0,000 menor al nivel 0,05, confirmándose la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016

Contreras et al. (2018) llevaron a cabo una investigación centrada en analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción en el periodo 2016. El objetivo general fue determinar el vínculo entre estas dos variables. El estudio siguió un enfoque cuantitativo de tipo básico, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional descriptivo. La población incluyó a 108 trabajadores, quienes participaron en un censo mediante encuestas. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y se empleó un cuestionario para obtener información sobre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral. Este instrumento fue validado a través de un juicio de expertos y demostró una alta confiabilidad, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.900 para gestión administrativa y 0.703 para satisfacción laboral. Los resultados mostraron una relación moderada, directa y significativa entre las variables, con un valor de Rho de Spearman de 0.456 y una p = 0.000, inferior al nivel de significancia de 0.05, confirmando así la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción en 2016.

Ferreyra y Abanto (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en una entidad bancaria, Ucayali, 2019. Concluyo que. El presente trabajo de investigación la cual tiene como título “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una entidad bancaria, Ucayali 2019”. Teniendo como objetivo general determinar si existe relación significativa entre las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una entidad bancaria Ucayali 2019; de la misma manera permitiéndonos conocer y analizar cómo influye la satisfacción laboral sobre sus dimensiones: Innovación, responsabilidad, norma, recompensa y claridad. El estudio realizado es cuantitativo, correlacional, no experimental. En el diseño se evaluará la relación entre las variables y la relación entre las dimensiones de las variables “Clima Organizacional” y la “Satisfacción Laboral”. La población conformada por 60 trabajadores de la entidad bancaria. Para la recolección de datos se aplicaron la encuesta de Clima Organizacional propuesto Con los resultados descritos en la investigación, se concluye que el Clima Organizacional no tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral, ello es corroborado por el examen medible de Rho de Spearman que obtuvo un nivel de coeficiencia de ,281 (menor al 0,5 mínimo para poder afirmar la existencia de relación) y un nivel de significancia de 0.030.

Ferreyra y Abanto (2020) desarrollaron una investigación titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una entidad bancaria, Ucayali 2019", cuyo objetivo principal fue determinar si existía una

relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una entidad bancaria. en Ucayali. Además, se buscó analizar la influencia de la satisfacción laboral sobre las dimensiones de innovación, responsabilidad, norma, recompensa y claridad. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 60 trabajadores de la entidad bancaria, quienes respondieron encuestas para evaluar ambas variables. Los resultados mostraron que no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, según el análisis estadístico de Rho de Spearman, que arrojó un coeficiente de 0.281 (inferior al mínimo de 0.5 para confirmar la existencia de relación) y un nivel de significancia de 0.030.

Barreto et al. (2020). Concluyo que. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, 2019. El estudio alcanzó a 87 trabajadores, a quienes se les aplicó los dos instrumentos: el primero, referido a la cultura organizacional y el segundo, referido a la satisfacción laboral. La investigación fue de tipo descriptivo, con diseño transeccional correlacional. Los resultados muestran una relación negativa muy baja y no significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2019. Esta es expresada por el coeficiente de Pearson igual a (r=-0.112), lo cual significa que los trabajadores no están satisfechos con la cultura

individualista, colectivista, materialista e informal que practican. Se recomienda que la Universidad Nacional de Ucayali realice los esfuerzos necesarios para tratar de reducir la cultura individualista, fortalecer la cultura colectivista y sensibilizar sobre la cultura materialista e informal de los trabajadores con el propósito de lograr una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral.

Barreto et al. (2020) realizó una investigación para determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, en Pucallpa, durante el año 2019. La muestra incluyó a 87 trabajadores a quienes se les aplican dos instrumentos : uno para medir la cultura organizacional y otro para la satisfacción laboral. La investigación, de tipo descriptivo y diseño transeccional correlacional, reveló una relación negativa muy baja y no significativa entre ambas variables, representada por un coeficiente de Pearson de a=−0,112a=- 0,112. Esto indica que los trabajadores no se encuentran satisfechos con aspectos de la cultura organizacional, como el individualismo, el colectivismo, el materialismo y la informalidad presentes en la institución. Se recomienda que la universidad emprenda acciones para reducir la cultura individualista, fortalecer la colectivista y sensibilizar sobre la cultura materialista e informal, con el fin de mejorar la relación con la satisfacción laboral de los empleados.

Paz (2022) La comunicación y la cultura organizacional están íntimamente relacionadas. El concepto de cultura ha entrado con fuerza

a la jerga de las organizaciones en los últimos años, y cada vez más ligado al de comunicación. De hecho, una manera muy extendida de entender la cultura es como un conjunto de significados compartidos que proporcionan un marco común de referencia y, por tanto, patrones similares de comportamiento. En la organización, los medios de transmisión y reforzamiento de la cultura son múltiples: símbolos, conductas, políticas, procedimientos y normas, instalaciones y tecnología, por nombrar sólo algunos.

La comunicación es una responsabilidad compartida; como todos en la organización se comunican, comunicarse bien es una responsabilidad de todos, si bien algunos deben desempeñar un papel más importante en este sentido por la posición que ocupan o por la información que manejan. Por tanto, el desarrollo de las habilidades de comunicación de las personas, en los distintos niveles y áreas, se ha vuelto una prioridad, sobre todo ahora que las organizaciones están viviendo cambios fundamentales. De manera fundamental, muchos autores consideran el lenguaje como la facultad de comunicarse mediante un sistema de signos. “La semiótica es una ciencia que estudia las diferentes clases de signos, así como las reglas que gobiernan su generación y producción, transmisión e intercambio, recepción e interpretación.

Es decir, la semiótica está unida a la comunicación ya la significación”. En consecuencia, “el lenguaje y la lengua, que es el sistema de signos, entran a formar parte del estudio de la semiótica”. 9

La lengua actúa como uno de los diferentes sistemas de signos que utilizamos para comunicarnos, aunque es importante resaltar que es el más complejo y el más importante de todos. Los primeros modelos de la comunicación, consideran la comunicación sistémica como un sistema de transferencia de información de un emisor hacia un receptor a partir de un código común, y se apoya en varios principios fundamentales: La comunicación es un fenómeno interactivo en el que la unidad de base está menos en el individuo que en la relación que se establece entre individuos; es decir, cada intervención de un miembro de un sistema, es una respuesta a la intervención del otro, pero constituye la intervención al que el otro va a respondedor.

Entonces, la comunicación es un proceso circular en el que cada mensaje provoca una respuesta del interlocutor. La comunicación no se reduce al mensaje verbal, ya que todo comportamiento social tiene un valor comunicativo. En una situación de interacción “no puede no comunicarse”, la mímica, los gestos, las actitudes, las conductas, transmiten un mensaje. La comunicación está determinada por el contexto en el que está inscrita. Este contexto concierne a las relaciones que unen a las personas que desarrollan el proceso de comunicación,y el cuadro en el que se sitúa la interacción y la situación que permite establecer con relación a los protagonistas. En el modelo sistémico, la relación está definida como de igualdad, y los protagonistas tienen comportamiento en espejo; es decir, existe un proceso de interlocución en el que la temática, el contexto y el lenguaje, pertenecen al mismo nivel

de intercambio simbólico. Este modelo está presente por la nulidad de la jerarquía. En el modelo complementario, los protagonistas adoptan comportamientos que, de manera constante, se ajustan uno al otro. Una relación complementaria puede ser jerárquica, es decir, contener en sí misma una posición alta y una posición baja.

Paz (2022) sostiene que la comunicación y la cultura organizacional están profundamente vinculadas. En los últimos años, el concepto de cultura ha ganado relevancia dentro de las organizaciones, y se entiende comprendido como un conjunto de significados compartidos que proporciona un marco común de referencia y patrones de comportamiento similares. En este contexto, los medios de transmisión y refuerzo de la cultura en las organizaciones son variados, e incluyen símbolos, conductas, normas, procedimientos y tecnología, entre otros.

La comunicación, por su parte, es vista como una responsabilidad compartida dentro de la organización. Si bien todos deben comunicarse, algunos, debido a su posición o la información que manejan, tienen una mayor responsabilidad en este sentido. El desarrollo de habilidades comunicativas en diferentes niveles y áreas de la organización se ha convertido en una prioridad, especialmente en tiempos de cambios organizacionales significativos.

El autor también aborda el concepto de semiótica, la ciencia que estudia los signos, sus reglas de generación, transmisión, intercambio, recepción e interpretación. En este contexto, el lenguaje, como un sistema de signos, juega un papel fundamental en la comunicación, siendo el más

complejo e importante de todos.

Paz destaca que los primeros modelos de comunicación consideraban la comunicación como un proceso de transferencia de información entre un emisor y un receptor a través de un código común. Este enfoque sistémico establece que la comunicación es interactiva, donde la unidad de base no es el individuo, sino la relación que se establece entre los miembros del sistema. En este modelo, cada intervención de un miembro es una respuesta a la intervención de otro, y la comunicación se ve como un proceso circular.

Además, la comunicación no se limita al mensaje verbal, ya que todo comportamiento social tiene un valor comunicativo. Los gestos, las actitudes y las conductas también transmiten mensajes. La comunicación está determinada por el contexto en el que se desarrolla, que involucra las relaciones entre los participantes y la situación en la que se produce la interacción.

Finalmente, el autor distingue entre el modelo sistémico y el modelo complementario de comunicación. En el modelo sistémico, las relaciones son de igualdad, y la temática, el contexto y el lenguaje son intercambiados de manera simétrica. Por otro lado, el modelo complementario puede implicar una jerarquía, donde los participantes adoptan roles que se ajustan constantemente entre sí, con una posición más alta y una más baja.

Acosta y Ponce (2019). Concluyo que. En el ámbito educativo, el docente universitario se concibe como un agente de cambio y, debe

ser un profesional con disposición para actuar de acuerdo con un liderazgo que le permita la promoción y estimulación de sus alumnos que trascienda sus intereses personales, para que de esto manera acceden a niveles superiores de ejecución, a fin de satisfacer un propósito personal y colectivo, en beneficio de la comunidad. Tanto la naturaleza del líder como el liderazgo ocupan insistentemente la agenda de investigadores para conocer su arte y su ciencia. La labor del profesor en el aula de clases dirigida a desarrollar el liderazgo educativo, como una respuesta clave para afrontar los desafíos actuales de la educación.

El liderazgo del docente “demanda de los aportes sobre las competencias propias de un liderazgo eficaz, que permita el fortalecimiento de aprendizajes significativos en sus alumnos, induciendo el cambio, la innovación en las instituciones educativas, y, sobre todo, la promoción de grupos de trabajo que posibiliten la consistencia, coherencia de las visiones, motivaciones y compromisos de sus integrantes”. En este contexto, el liderazgo educativo creó escenarios nuevos en el que el cambio y la innovación son herramientas de transformación para el proceso de enseñanza-aprendizaje, porque el docente cambia su papel de único poseedor del conocimiento a un rol activo que impacta en sus estudiantes.

De acuerdo con lo anterior, este liderazgo se asume como “el poder del educador como una energía básica y la capacidad para servir a los demás, a los estudiantes ya la sociedad en general; entenderlo como la autoridad moral necesaria para promover y desarrollar la acción

educativa que permita traducir las intenciones y finalidades del proceso de enseñanza aprendizaje o docente educativo en realidades concretas que mejoren y enaltezcan la existencia y naturaleza humana".

En el orden la Educación Superior, por estas instituciones están experimentando demandas de cambio por la presión de muchos factores; como, por ejemplo, la necesidad de un mayor acceso a través del aprendizaje abierto y distribuido, nuevas tecnologías, disminución de fondos, demografía de los estudiantes y globalización. Sin lugar a duda, estos factores representan desafíos para toda la comunidad educativa y por supuesto para el liderazgo educativo, que lo obliga a enfocarse en una visión holística de la relación líder-seguidores y los posibles problemas externos Teniendo en cuenta lo anterior, esta investigación buscó identificar cuál es el estilo de liderazgo ejercido por siete profesores del programa de Comunicación Social-Periodismo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO-Centro Regional Zipaquirá. Para este fin, se aplicaron siete cuestionarios tipo MLQ (Cuestionario Multifactorial de Liderazgo).

El diseño de investigación es no experimental descriptivo y de campo, de corte transversal,donde se analizan los datos obtenidos del cuestionario "Estilos de Liderazgo". La dinámica de las instituciones educativas de Educación Superior está permeada constantemente por factores internos y externos que influyen directamente en la labor del profesor. Sin embargo, el comportamiento de este colaborador varía de acuerdo con la motivación, en el que la satisfacción laboral es un asunto

de suma importancia para su buen Particularmente en la Educación Superior, esta satisfacción se asocia con la calidad de formación que se les transmite a los estudiantes y está mediada en gran parte por el estilo de liderazgo ejercido. En este orden de ideas, el liderazgo transformacional es el preferido por estas instituciones que desean maximizar la autonomía del equipo y los conducen a potencializar su productividad, principalmente porque al realizar de forma correcta su trabajo los seguidores, en este caso los estudiantes, conseguirán también sus metas personales.

En la esfera organizacional, los líderes generalmente suelen relacionar el éxito de la motivación de sus seguidores con el liderazgo transformacional; Sin embargo, este es solo una suposición, ya que los seguidores generalmente prefieren la recompensa directa por los resultados obtenidos; de modo que, su predilección es por el liderazgo transaccional. Es así como, el liderazgo transformacional es un componente importante para los seguidores cuando se proyectan en la organización a largo plazo; por lo cual, la recompensa directa pasa a un segundo plano y los seguidores optan por crecer personalmente, transformar sus vidas y alcanzar sus metas.

El liderazgo transformacional tiene un efecto directo en la calidad de la Educación Superior, los profesores que se guían por este liderazgo tienen la capacidad de impregnar a sus estudiantes como potenciales seguidores que potencialmente transformarán sus vidas a partir de la titulación profesional. De acuerdo está directamente

relacionado con el conocimiento compartido, es decir, los profesores que le apuestan a este liderazgo están abiertos a compartir sus conocimientos y adquirir de sus pares aportes para su mejora continua. En este punto cabe destacar que el liderazgo transformacional posee cuatro dimensiones conocidas como las “Cuatro I´s”, en las que se encuentran: estimulación intelectual, consideración individual, liderazgo inspirador e influencia idealizada. Para efecto práctico de su comprensión, la estimulación intelectual es la capacidad que tiene un líder para despertar la curiosidad intelectual entre sus seguidores. La segunda dimensión es la consideración individual y es cuando el líder debe revisar cada situación de manera individual en diferentes circunstancias.

Para efecto práctico de su comprensión, la estimulación intelectual es la capacidad que tiene un líder para despertar la curiosidad intelectual entre sus seguidores.La segunda dimensión es la consideración individual y es cuando el líder debe revisar cada situación de manera individual en diferentes circunstancias. Luego se encuentra el liderazgo inspirador, mediante el cual los seguidores se sienten valorados; y finalmente, está la influencia idealizada relacionada con el carisma, que surge de una identificación emocional entre el líder del grupo y sus asociados. En el escenario del liderazgo educativo, la dimensión de la estimulación intelectual es una de las variables evaluables que sirven como indicador para conocer el nivel de conocimiento compartido por parte de los miembros de un equipo, y por ende puede ser un indicador indirecto del liderazgo transformacional. que ejercen. Este liderazgo

permite que los seguidores confíen en sus líderes, de modo que obtengan un buen nivel de adhesión hacia sus propuestas, logrando que las personas se identifiquen y confíen en ellos al orientarles en situaciones de cambio e incertidumbre. Por otro lado, se encuentra el liderazgo Laissez Faire, el cual es potencialmente nocivo en el proceso de formación de la Educación Superior. Este fenómeno genera profesionales con menor calidad debido a que si el profesor no toma decisiones y no motiva a sus estudiantes, ellos tendrán una influencia negativa directa.

Acosta y Ponce (2019) concluye que el docente universitario debe ser un agente de cambio, dispuesto a liderar y promover el desarrollo de sus estudiantes más allá de sus intereses personales, con el fin de que estos alcancen niveles superiores de ejecución. Este liderazgo debe estar orientado al bien común de la comunidad educativa. La investigación resalta la importancia del liderazgo educativo como respuesta clave a los desafíos actuales de la educación, señalando que el docente debe ser un líder que impulse el cambio y la innovación en las instituciones educativas, promoviendo aprendizajes significativos y la creación de equipos de trabajo cohesivos.

En este contexto, el liderazgo educativo transformacional se considera fundamental, ya que permite que el docente, que ya no es solo el poseedor del conocimiento, se convierta en un agente activo que impacta en los estudiantes. Este tipo de liderazgo tiene un efecto directo en la calidad educativa, pues promueve el conocimiento compartido, la mejora continua y la transformación personal y académica de los

estudiantes. Acosta y Ponce mencionan las cuatro dimensiones del liderazgo transformacional: estimulación intelectual, consideración individual, liderazgo inspirador e influencia idealizada, las cuales facilitan la creación de un ambiente de confianza y motivación entre los estudiantes.

El estudio también señala que el liderazgo transaccional, basado en recompensas directas por los resultados obtenidos, puede ser preferido por los estudiantes a corto plazo, pero el liderazgo transformacional es el que mejor fomenta el crecimiento a largo plazo y la transformación personal. Además, los docentes que practican el liderazgo transformacional tienden a compartir su conocimiento con sus colegas, lo cual contribuye a un ambiente de aprendizaje continuo.

Por otro lado, el liderazgo Laissez Faire, caracterizado por la falta de toma de decisiones y motivación por parte del docente, es considerado nocivo para la calidad educativa, pues conduce a estudiantes menos comprometidos y con una formación deficiente. En conclusión, Acosta y Ponce abogan por un liderazgo transformacional que impulse el cambio, fomente el conocimiento compartido y fortalezca la calidad educativa.

Ayoví (2019). Concluyo que. Una organización es efectiva cuando el trabajo en equipo es efectivo en cualquier organización, empresarial o no, éstas no pueden prescindir del trabajo grupal; el Trabajo en Equipo es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad,

competitividad y logro de objetivos, calculando esencialmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión establecidas y que permitan orientar el comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad; un equipo es un conjunto de personas que se necesitan mutuamente para actuar, esta aseveración nos permite expresar sin temor a equivocarnos que, todos los equipos son grupos, pero no todos los grupos son equipos, el término de equipo implica el aprovechamiento del talento colectivo, producido por cada persona en su interacción con los demás, aspectos que profundizaremos más adelante.

Actualmente los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad de una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores; las demandas que recibe y los servicios que ofrece es la base objetiva del funcionamiento de un equipo además de la interdependencia y confianza entre sus miembros, por tanto un equipo funciona mal si cualquiera de esos dos pilares falla, debe ser tener en cuenta que un equipo de alto rendimiento no se mide exclusivamente por el producto final: el económico de su actividad, aunque es uno de los más importantes. Investigadores de temas gerenciales como son las habilidades del directivo o gerente enuncian al trabajo en equipo como una de esas habilidades, la cual debe permitir a los directivos lograr que las decisiones que se adopten deben considerar a los diferentes factores necesarios, que cada integrante de

su equipo sea capaz de poner por encima de sus posiciones e intereses particulares o funcionales los de toda la organización, que pueda garantizarse el principio que Alejandro Dumas concibió, Cito (…) para "Los Tres Mosqueteros", "todos para uno, uno para todos ", que debe traducirse en la existencia de un clima de colaboración y apoyo mutuo entre los diferentes En el trabajo en equipo son básicas la cooperación de la comunicación y la información entre sus miembros, porque en esta nueva y novedosa dinámica de trabajo requiere de la La colaboración, el reconocimiento mutuo y el compañerismo en el trabajo, incluye además, la organización de los roles de dicho equipo, imprimir unas dinámicas de trabajo que garantizan la autoestima del trabajador y la estabilidad laboral. Asimismo, realice una gestión de equipo adecuada y siga las siguientes recomendaciones

Ayoví (2019) concluye que la efectividad de una organización depende en gran medida de la efectividad del trabajo en equipo. Este concepto va más allá de la simple colaboración entre individuos; implica cohesión, unión y transformación dentro de la organización, siendo clave para la productividad, competitividad y logro de los objetivos organizacionales. Un equipo no solo está compuesto por personas, sino que sus miembros deben necesitarse mutuamente para actuar de manera efectiva. Esto nos lleva a la distinción crucial de que todos los equipos son grupos, pero no todos los grupos son equipos, ya que un equipo se caracteriza por el aprovechamiento del talento colectivo y la interacción de sus miembros.

En la actualidad, los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad organizacional, siendo una técnica que se aplica ampliamente en todos los sectores. Ayoví destaca que el funcionamiento de un equipo depende de la interdependencia y la confianza entre sus miembros, y que un equipo de alto rendimiento no debe ser evaluado exclusivamente por el resultado económico de su actividad, aunque este es importante. Además, el trabajo en equipo es considerado una habilidad fundamental para los directivos, quienes deben garantizar que las decisiones tomen en cuenta los intereses de toda la organización, promoviendo un clima de colaboración y apoyo mutuo, tal como lo expresó Alejandro Dumas en Los Tres Mosqueteros. : "todos para uno, uno para todos".

La cooperación, la comunicación y la correcta organización de los roles dentro del equipo son esenciales para su éxito. La gestión adecuada de estos aspectos fomenta la autoestima de los trabajadores y garantiza la estabilidad laboral. Finalmente, Ayoví subraya que un trabajo en equipo eficaz debe estar respaldado por dinámicas que favorezcan la colaboración, el reconocimiento mutuo y el compañerismo.

El trabajo en equipo esta designado como un modelo de gestión que permite evidenciar resultados de una manera eficaz y eficiente, si es un equipo funcional se convierte en un patrón de imitar, estará finalmente ligado a un liderazgo positivo, de lo contrario nos encontramos ante un grupo de trabajo en el que se cumplan resultados

pero a largo plazo. Son extensas las definiciones del trabajo en equipo, pero débase comenzando este análisis con la definición de equipo: hay unanimidad en definirlo como dos o más personas que interactúan y se influyen entre sí, con el propósito de alcanzar un objetivo común en las organizaciones; es en éstas donde radica su importancia, enunciadas de la siguiente forma: Un beneficio doble: por un lado permite optimizar y agilizar los procesos de elaboración pues la gestión del tiempo es mejor y los resultados son de mayor calidad. - Una mejora del clima laboral, ya que las obligaciones se convierten en retos compartidos que incitan a trabajar en armonía; a la vez que se comparten vivencias y experiencias día tras día. - Beneficios de los trabajos colaborativos, tanto a nivel individual como grupal, entre ellos: - Las habilidades y talentos se complementan. - Crece la confianza de tu entrada en ti y aprendes a confiar en los demás - Aumenta el aprendizaje pues son compartidos los conocimientos entre unos y otros. - Aumenta la felicidad en el trabajo compartiéndose el éxito de los objetivos del trabajo en equipo. - Se incrementa el sentimiento de pertenencia. - El sentimiento de soledad disminuye y de aislamiento.

El beneficio entonces es favorable no solo para la organización sino para el equipo, pues se genera un ambiente de confianza, respeto y colaboración apropiado a cada ámbito bien sea laboral o personal.

El trabajo en equipo se concibe como un modelo de gestión que posibilita la obtención de resultados de manera eficaz y eficiente. Un equipo funcional no solo cumple con sus objetivos, sino que se

convierte en un patrón a seguir dentro de la organización. Este tipo de equipo está estrechamente vinculado a un liderazgo positivo, que permite que se logren resultados de manera sostenible a largo plazo. Sin embargo, si el equipo carece de una gestión adecuada, los resultados pueden ser alcanzados, pero solo de forma tardía o limitada.

El concepto de equipo es ampliamente discutido, pero se puede definir de manera común como un grupo de dos o más personas que interactúan y se influyen mutuamente para alcanzar un objetivo común dentro de una organización. La importancia de este concepto radica en su aplicación dentro de las organizaciones, donde un equipo efectivo puede generar una serie de beneficios clave, entre ellos:

Optimización de procesos : El trabajo en equipo permite agilizar los procesos de trabajo, ya que la gestión del tiempo se vuelve más eficiente, y los resultados tienden a ser de mayor calidad debido al esfuerzo conjunto.

Mejora del clima laboral : Las obligaciones compartidas se convierten en retos comunes que fomentan la armonía dentro del equipo, además de promover el intercambio de vivencias y experiencias diarias.

Tipos o Modalidades del Trabajo en Equipos

A lo largo del tiempo, se han identificado dos tipos fundamentales de equipos: formales e informales. Los equipos formales son aquellos creados de manera deliberada por los gerentes o líderes con el objetivo de realizar tareas específicas dentro de una

organización. Un ejemplo de ello son los equipos de mando o los comités que, por regla general, tienen una estructura establecida y se encargan de problemas y decisiones recurrentes. Estos equipos suelen tener una duración prolongada y un enfoque en la resolución de situaciones que requieren una atención continua.

Por otro lado, los equipos informales surgen de manera natural en el entorno de trabajo. Estos grupos no son establecidos por la organización de forma directa, sino que se forman en respuesta a la necesidad de interacción social entre los miembros. A menudo, los equipos informales están organizados en torno a amistades o intereses comunes entre los integrantes, y su dinámica está centrada en la colaboración social más que en la asignación de tareas formales.

En relación con los modelos de trabajo en equipo, se pueden destacar tres enfoques clave según ciertos autores, los cuales son útiles para la solución de problemas y necesidades dentro de diferentes contextos. Estos modelos son:

Equipo multidisciplinario : Se refiere a un grupo de trabajo formado por representantes de diversas disciplinas, quienes colaboran para abordar un problema o tarea común. Cada miembro aporta su conocimiento específico de su área profesional, pero el enfoque de trabajo sigue siendo principalmente independiente.

Equipo interdisciplinario : En este caso, el grupo está formado por profesionales o técnicos de distintas disciplinas, pero con un enfoque más integrador. Los miembros del equipo no solo aportan su

conocimiento, sino que lo fusionan para abordar la tarea de manera conjunta, trabajando de forma más interdependiente. El objetivo es lograr una solución integral, considerando las diferentes perspectivas y aportes.

Equipo transdisciplinario: Este modelo implica una integración más profunda entre los miembros del equipo, que no solo aportan sus conocimientos específicos, sino que trabajan juntos de manera totalmente unificada, trascendiendo las fronteras de sus disciplinas. El equipo transdisciplinario busca un proceso colaborativo donde los conocimientos se fusionan de manera tal que los miembros desarrollan una comprensión común para resolver el problema de manera holística.

2.2.1.3. Dimensión: Pertinencia y compromiso

López (2023). Concluyo que. El liderazgo es un factor determinante en el crecimiento y cumplimiento de los objetivos que se plantean las organizaciones, es innegable la relación que tiene con las habilidades gerenciales como un factor que apalanca las operaciones y dinamiza de manera directa todo lo que sucede en las mismas.

Así mismo, las habilidades gerenciales tienen una mucha incidencia dentro del desarrollo y éxito o fracaso de las organizaciones, teniendo en consideración que el papel de los gerentes es fundamental en casos como el colombiano, donde el liderazgo que se ejecuta tiene incidencia en la manera en la cual se llevan a cabo los procesos y demás acciones que vengan desde la gerencia hacia todos los

colaboradores.

Las organizaciones sin ánimo de lucro en Colombia tienen una especial relación con el liderazgo y las habilidades gerenciales, teniendo en cuenta las características de las mismas, las cuales logran permitirles lograr un alto impacto en el ambiente en el que se desarrollan y así poder cumplir con su objeto social y poder generar el bienestar que las identifica en las poblaciones o contextos en las que se involucran.

La intención del presente, es confirmar si existe una relación entre el liderazgo situacional y las habilidades gerenciales en las organizaciones no gubernamentales, debido a que ellos facilitan el correcto desarrollo de las acciones que se implementan para poder cumplir con todos los objetivos y metas que tienen las organizaciones, lo cual, en el mediano y largo plazo se ve reflejado en el crecimiento que tienen las organizaciones en diferentes aspectos, tales como el crecimiento en el impacto que se desarrolla por medio de sus acciones, la sostenibilidad financiera y el impacto que le entregan al medio en el que se desarrollan.

Es innegable el papel determinante que desempeña el liderazgo como una herramienta dinamizadora del crecimiento en diferentes aspectos importantes en las organizaciones.

El uso correcto del liderazgo en las organizaciones tiene muchos beneficios que aportan de manera directa al fortalecimiento de las operaciones, al direccionamiento estratégico y al cumplimiento de los

objetivos y metas propuestas en el corto, mediano o largo plazo. liderazgo situacional, sobre el cual se refiere que: La supervisión excesiva o escasa, es decir, dar a las personas demasiada o muy poca dirección, tiene un impacto negativo sobre el desarrollo de los individuos.

Por ello es tan importante ajustar el estilo de liderazgo al nivel de desarrollo. Esta estrategia de ajuste es la esencia del liderazgo situacional. en su libro reafirma la teoría de que el papel de los líderes es demasiado importante en cuanto al seguimiento que se le debe dar a los colaboradores, un líder debe supervisar que las operaciones y acciones de los colaboradores de desarrollen de manera exitosa, teniendo en cuenta que de ello depende el éxito de la organización.

Es importante precisar que, el liderazgo situacional exalta la labor del líder y su relación con los colaboradores, siempre buscando poder sacar lo mejor de las cualidades de los demás, para poder lograr esto el liderazgo debe ajustarse a las capacidades y niveles del desarrollo del colaborador al cual se lidera. Teniendo en cuenta que todos los colaboradores son diferentes y tienen capacidades propias que aportan a la organización.

El liderazgo situacional, sobre el cual se refiere cuando afirma que: La supervisión excesiva o escasa, es decir, dar a las personas demasiada o muy poca dirección, tiene un impacto negativo sobre el desarrollo de los individuos. Por ello es tan importante ajustar el estilo de liderazgo al nivel de desarrollo. Esta estrategia de ajuste es la

esencia del liderazgo situacional

En su libro reafirma la teoría de que el papel de los líderes es demasiado importante en cuanto al seguimiento que se le debe dar a los colaboradores, un líder debe supervisar que las operaciones y acciones de los colaboradores de desarrollen de manera exitosa, teniendo en cuenta que de ello depende el éxito de la organización.

Es importante precisar que, el liderazgo situacional exalta la labor del líder y su relación con los colaboradores, siempre buscando poder sacar lo mejor de las cualidades de los demás, para poder lograr esto el liderazgo debe ajustarse a las capacidades y niveles del desarrollo del colaborador al cual se lidera.

Teniendo en cuenta que todos los colaboradores son diferentes y tienen capacidades propias que aportan a la organización.

2.2.2. Satisfacción Laboral

La reflexión de Bastardo (2022) sobre el comportamiento organizacional (CO) muestra una evolución significativa en la concepción de este campo de estudio. En su definición de 1994, Robbins se centraba en dos niveles de análisis: el comportamiento individual y el comportamiento grupal. Sin embargo, en 1995, amplió su perspectiva para incluir tres niveles: individual, grupal y estructural, señalando que el CO estudia las acciones intencionales, voluntarias y contextualizadas en estos tres niveles. A pesar de este cambio, se mantiene la premisa de que las acciones individuales constituyen la base del comportamiento organizacional.

La rotación se refiere al movimiento de personal dentro o fuera

de una organización. Aunque en muchos contextos la rotación implica la salida permanente de un empleado, en algunas organizaciones como las universidades en Venezuela, se percibe positivamente como un movimiento interno o cambio de tareas, lo cual puede ser visto como una oportunidad para el crecimiento y desarrollo personal y profesional.

La satisfacción laboral, como la actitud general de un individuo hacia su puesto de trabajo, es una variable dependiente primaria que influye en las otras tres variables (productividad, ausentismo y rotación). Un trabajador satisfecho es más propenso a ser productivo, ya permanecer en la organización, con menores tasas de ausentismo y rotación. De acuerdo con Robbins (2004), la satisfacción laboral no es un comportamiento per se, sino una actitud que puede generar cambios en las otras variables.

Finalmente, para entender mejor la satisfacción laboral, se debe analizar la actitud, que según Rodríguez (1991) es una organización duradera de creencias y cogniciones con una carga afectiva que predispone a la acción. Las actitudes están íntimamente relacionadas con los sentimientos y juicios evaluativos de los empleados, y las creencias y conocimientos que poseen sobre su trabajo y entorno laboral. Estas actitudes, cuando son positivas, favorecen la productividad y la cohesión dentro de la organización.

2.2.2.1. Dimensión: Categorías formales

El artículo de Ariza y Retajac (2021) se enfoca en describir la evolución y composición del empleo informal a nivel nacional y en

diferentes ciudades. A través de un modelo logit multinomial, los autores analizan cómo diversas características sociodemográficas de los trabajadores impactan su probabilidad de pertenecer a distintas categorías del empleo informal. Este enfoque va más allá de los estudios anteriores, al profundizar en los componentes del empleo informal y la heterogeneidad entre los trabajadores en distintas ciudades de Colombia.

La informalidad laboral, definida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), abarca actividades económicas que no están adecuadamente cubiertas por las normativas institucionales formales. Los autores destacan que existen limitaciones para conceptualizar este fenómeno, ya que no todos los trabajos informales son precarios. A partir de esto, la investigación se enfoca en tres criterios para cuantificar la informalidad: la exclusión del marco regulatorio laboral, el tamaño de la unidad productiva y la categoría ocupacional del trabajador.

Los datos utilizados provienen de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) y permiten desagregar a los trabajadores informales en siete categorías. Las estimaciones revelan que el nivel educativo es uno de los determinantes más relevantes en la informalidad. En particular, los trabajadores con educación secundaria o inferior tienen tasas de informalidad más altas, mientras que aquellos con educación superior tienen una probabilidad significativamente menor de estar en la informalidad. Curiosamente, los trabajadores

asalariados muestran una menor probabilidad de informalidad conforme aumenta sus niveles educativos, mientras que los trabajadores por cuenta propia presentan una mayor probabilidad de ser informales a medida que su educación se incrementa.

Este estudio contribuye al entendimiento de la informalidad laboral en Colombia, proporcionando evidencia valiosa para la formulación de políticas públicas que abarcan las diversas categorías de la informalidad y las disparidades entre los centros urbanos.

2.2.2.2. Dimensión: Categorías de entorno

Andrade et al. (2021). Concluyo que. El talento humano, debidamente motivado, es fundamental para el desempeño de una organización. “Sin embargo, es preciso que ese talento humano posea conocimientos, habilidades y competencias; para que pueda generar resultados debe estar inmerso en un entorno de trabajo basado en un diseño organizacional favorable y en una cultura participativa y democrática.”

Es preciso reconocer que la motivación es uno de los tantos factores que inciden en el desempeño laboral y el bienestar personal de los trabajadores. Su ausencia, sin embargo, acarrea consecuencias.

Tal como afirman “la motivación no sólo es importante por los beneficios organizativos que produce la presencia de esta, sino, además, por el bienestar y satisfacción que genera en las personas que trabajan motivadas. Igualmente, la falta de motivación acarrea

perjuicios tanto para las organizaciones (baja productividad y calidad en la prestación del servicio, absentismo, inadecuado clima laboral, etc.) como para los individuos (apatía, insatisfacción, aumento de la accidentabilidad laboral, etc.).”

Un gran reto es lograr que las personas se sientan profundamente comprometidas en la consecución de resultados favorables para las empresas donde laboran, por ello es

De acuerdo para motivar a los empleados es importante comprender sus necesidades e impulsos. Generalmente los empleados están más motivados cuando tienen metas claras. Se debe considerar, igualmente, los factores que los desmotivan. Algunas organizaciones emplean diferentes estrategias para motivar a sus empleados que se pueden categorizar de la siguiente manera:

1. La primera estrategia que suelen emplear las empresas es “exhortar” al empleado, concienciarlo para que actúe de manera diferente a como lo estaba haciendo. Es una postura asumida por muchos directivos que creen que la gente debe trabajar correctamente porque se les está pagando. En esta categoría se incluye la utilización de reprimendas y alabanzas.

2. La segunda estrategia consiste en la utilización de refuerzos positivos con los empleados y la creación de un ambiente de trabajo estimulante. Subyace la creencia de que un empleado bien estimulado responderá con una alta motivación.

2.2.2.3. Dimensión: Categoría de identidad

Cucchiari (2019) concluyó que la identidad corporativa es un elemento fundamental para diferenciar a una organización de otras y para construir su reputación y confianza. Esta no se reduce a simples logotipos o elementos visuales, sino que representa el reflejo total de la empresa, influyendo en la percepción y las relaciones tanto internas como externas. La identidad corporativa se describe como un "ADN" de la organización, un activo que, gestionado adecuadamente, potencia el desarrollo empresarial y la competitividad.

La identidad corporativa no solo tiene un impacto en la imagen de la empresa, sino que debe ser coherente con los valores y la cultura organizacional. Además, es crucial que la identidad se comunique de manera eficaz, logrando un "vocabulario corporativo" que permita establecer una relación emocional con el público objetivo. Esta conexión se fortalece a través de la experiencia, la confianza y la satisfacción, lo que a su vez facilita la creación de vínculos estratégicos y una ventaja competitiva sostenible.

2.3. Definiciones Conceptuales

- **Clima organizacional:** El clima Organizacional es el conjunto de percepciones que los individuos y los grupos que trabajan en una organización tienen de su lugar de trabajo. Esto hace que la gente se sienta cómoda, a gusto, en un ambiente agradable y amistoso, de acuerdo a sus expectativas, o que, por el contrario, el pase mal durante su tiempo de trabajo, por cualquier motivo vinculado a la situación laboral (Gonzales

y Gonzales, 2010).

- **Desempeño laboral:** Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con las que cuenta una organización (Chiavenato 2000, citado por Romero y Urdaneta, 2009).
- **Motivación:** Chiavenato (2007), menciono: es una tensión constante que hace que una persona se comporte de cierta forma la satisfacción de una o más necesidades. Las personas se mantienen equilibradas mientras pueden satisfacer una necesidad, pero se ponen tensas cuando encuentran otra necesidad insatisfecha.
- **Eficacia:** Es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos (Gestión, 2021).
- **Evaluación de Desempeño:** El desempeño laboral es un proceso sistemático y periódico que implica la estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas ejecutan las actividades y responsabilidades de sus puestos de trabajo.
- **Trabajo en Equipo:** Cárdenas (2017), indicó que se origina cada vez que hay una necesidad de colaboración de todos los trabajadores, en consecuencia, en las ordenaciones en las cuales domina el orden y mando, no hay funcionalidad del trabajo en equipo, y se asume que el trabajo en equipo permite que todos trabajen con mucha más satisfacción.
- **Liderazgo:** Según León (2018), es la habilidad de un individuo para

incentivar a las personas en una organización, en donde tiene como meta despertar un visión y misión común en otros trabajadores, también permite redirigir el desempeño de sus subalternos o compañeros para alcanzar una meta.

2.3.1. Desempeño laboral

El modelo teórico propuesto por Campbell (1993) establece que el desempeño laboral debe entenderse como la acción en sí misma, no simplemente los resultados que produce esa acción. Según Campbell, varios factores son clave para determinar el desempeño laboral, tales como el conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos, las destrezas y la motivación. Estos factores influyen directamente en la conducta del trabajador y son esenciales para evaluar el desempeño.

Además, Campbell identificó ocho componentes importantes del desempeño laboral, que son: el rendimiento en tareas específicas del puesto, el rendimiento en tareas no específicas del puesto, el rendimiento en tareas de comunicación oral y escrita, la demostración de esfuerzo, el mantenimiento de la disciplina personal, la facilitación del desempeño del equipo y de los pares, la supervisión, y el liderazgo y administración.

Este enfoque subraya que el desempeño laboral está más relacionado con la acción y el proceso de trabajo que con los resultados finales. De acuerdo con Romero y Urdaneta (2009), el desempeño laboral también está vinculado a la intención del individuo de mejorar

continuamente su desempeño, lo que contribuye a una mejor adaptación en el trabajo u oficio, destacando la importancia de la mejora continua y la dedicación para el crecimiento profesional y organizacional.

2.4. Bases epistémicas

2.4.1. Teorías de la comunicación organizacional

El clima organizacional también lo definió como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización, respecto al trabajo, al ambiente físico, en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno al él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (Orbegoso, 2010).

El clima laboral se refirió al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización (Bordas, 2016).

Restrepo (2015) El desarrollo organizacional está íntimamente ligado a la calidad de vida de los trabajadores y es en este punto donde adquiere importancia el clima laboral como factor de productividad. En este artículo se hace revisión de algunas estrategias que permiten intervenir el ambiente laboral en beneficio de todos los actores de la empresa.

2.4.2. Teorías del desempeño laboral

El psicólogo Hacker (1994, pp. 91-120) El desarrolló una teoría de

desempeño laboral que goza de gran prestigio en la psicología del trabajo en Europa. Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de la información, pero solo aquella información que está estrechamente relacionada con la conducta. Si bien, en esta teoría se pueden apreciar aspectos comunes con otras teorías cognitivas de la conducta, la diferencia radica en que se especializa en entornos laborales.

Este autor planteó dos perspectivas, la primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el feedback posterior; la segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática. Señala también que esta acción está compuesta por 6 pasos: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución-control y Feedback. Según esta teoría se puede señalar que el proceso de acción de comunicación para un buen desempeño laboral consta de dos perspectivas las cuales llevarían a la acción desde la meta hasta la culminación del plan teniendo en cuenta su ejecución y la retroalimentación.

Teoría de Desempeño Laboral según Earley y Shalley “Teoría de la Motivación – Cognitiva” La teoría de la Motivación – Cognitiva desarrollada por Earley y Shalley (1991, pp. 315-320) definió “el desempeño laboral como una ampliación del establecimiento de metas”. Explica el procedimiento por el cual las metas organizacionales influyen en el desempeño laboral, y como éstas se transforman en acciones. Por

otro lado, también proponen que existen dos partes que conforman el desempeño, la primera es de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales y la segunda, es de desarrollo y ejecución de planes de acción. De acuerdo a lo establecido por el autor nos indica el procedimiento por el cual todas las metas organizaciones influyen de alguna manera en el desempeño laboral y cómo estás metas se transforman en acciones para poder lograr el cumplimiento de las mismas Fayol (1980) afirma que, las enseñanzas y principios básicos de la administración están orientados a facilitar la conducción y manejo de las empresas independientemente del giro que estas tengan, debiendo responder a cada una de las necesidades, esto quiere decir entonces que administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo de investigación

En esta investigación se realizará mediante el tipo de investigación “básica” ya que esta investigación se orienta a conseguir nuevos conocimientos, destinado a que permita dar solución a problemas prácticos, en ese sentido este tipo de investigación se alinea al presente proyecto de investigación el mismo que tiene por objetivo resolver problemas (generales y especifico), y por ende través de los resultados obtenidos de la investigación, se pretenden plantear soluciones de mejora favorables para la institución.

De acuerdo con murillo (2008) la investigación básica recibe el nombre de investigación práctica o empírica, porque se caracteriza en buscar la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

3.2. Diseño y Esquema de la Investigación

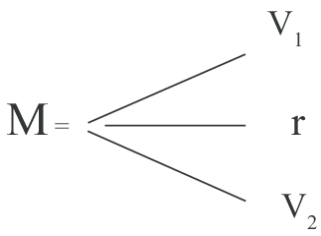
En esta investigación se aplicará el Diseño “No Experimental”, de enfoque cuantitativo debido a que este diseño se alinea al propósito de la presente investigación la misma que tiene objeto de estudio y se orientara analizar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma- Unidad Territorial de Ucayali,2023.

Hernández. R. (2010), define el tipo de estudio No Experimental, es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, el tipo de estudio

Se aplicó el diseño transversal correlacionales, con la cual describimos las relaciones entre las dos variables en el momento determinado. El gráfico que le corresponde a este diseño fue el siguiente: Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151

El tipo básica según Hernández, Fernández y Baptista 2010

Figura 1. Diseño de la Investigación



Dónde:

M → Muestra: Muestra de estudio, Satisfacción laboral

V_1 →Representa Comunicación Organizacional

V_2 → Representa Satisfacción laboral

r → Representa: La relación entre el área de clima organizacional y satisfacción laboral

- **Alcance de la Investigación:**

El alcance de la presente investigación será de tipo de estudio descriptivo correlacional.

Arias (2012) menciona, “El nivel o alcance se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto del estudio”. (p.23)

- **Alcance descriptivo**

Estos estudios tienen como principal función especificar las propiedades, características, perfiles de grupos, comunidades, objeto o cualquier fenómeno, se recolectan datos de la variable de estudio y se miden (Hernández- Sampieri y Mendoza; 2018).

“En este tipo de estudio se observa, describe y fundamentan varios aspectos del fenómeno, no existe la manipulación de las variables, tampoco la búsqueda de causa efecto.” (Sousa, Driessnack, y Costa, 2007, p. 3).

- **Alcance correlacional**

Según Ríos (2017), este alcance se encarga de medir la relación entre dos variables, no determinan causas y efectos, pero puede ser un indicio para una investigación futura.

El propósito principal de este estudio es saber cómo se puede comportar una variable según la otra variable correlacionada. En este alcance se plantean hipótesis correlacionales, no se plantean como variables independientes o dependientes, solamente se relacionan dos variables, tampoco existe una prevalencia o importancia de alguna de las variables, no hay variables por: los órdenes de las variables no modifican los resultados del estudio.

Entonces el alcance de esta investigación será descriptivo correlacional,

porque me permitirá medir, evaluar o recolectar datos sobre las variables, dimensiones o componentes con el propósito de explicar el índice y el grado de correlación entre dos o más conceptos, así lo indica Hernández C., Fernández C., y Baptista P. (2006), para este caso las variables: clima organizacional y desempeño laboral. Por otro lado, es necesario mencionar que en la presente investigación no se tiene previsto manipular ninguna variable. De enfoque cuantitativo.

3.3. Población y Muestra

Población

"La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (Hernández, et al, 2014).

La población de la presente investigación estará compuesta por los colaboradores contratados bajo el Decreto Legislativo N°1057 (Contrato Administrativo de Servicio - CAS) y trabajadores DL 276 de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022:

Tabla 2. Población

Trabajadores DL.276	80
Trabajadores DL 1057	120
TOTAL	**200**

Muestra

Es entendida como el subconjunto de una población, que reúne un conjunto de características similares y a su vez es representativo porque caracteriza al universo de estudio.

Hernández, et al, (2014) afirman que “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

Para el desarrollo de esta investigación se tomará como muestra a toda la población, es decir los 40 colaboradores contratados por contratados bajo el Decreto Legislativo N°1057 (Contrato Administrativo de Servicio – CAS) y DL 276 siendo 20 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2022.

Tabla 3. Muestra

Trabajadores DL.276	20
Trabajadores DL 1057	40
TOTAL	**60**

3.4. Definición Operativa del Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario

Según Hernández, et. al (2010), el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto auna o más variables a medir. Un cuestionario es aquel que plantea una serie de preguntas para extraer determinada información de un grupo de personas.

Hernández, et al. (2014) mencionó que el cuestionario se refiere a una

agrupación de interrogantes alusivas a las variables que van a ser evaluadas. Debe guardar coherencia con el problema formulado y las hipótesis.

En ese sentido, para la recopilación de la información de esta investigación se utilizará como instrumento el Cuestionario, ya que me permitirá de manera sencilla y directa, obtener información, codificarlos, registrar en una base de datos para luego ser analizadas. Además, que también es un instrumento muy útil para la recogida de datos, donde que por motivos de distancia o dispersión no se pueda reunir a la población, se podrá realizar a través de entrevistas telefónicas.

Entonces en esta investigación se elaborará un Cuestionario que constará de 12 ítems para la variable Comunicación Organizacional y 12 ítem para la variable satisfacción laboral.

3.5. Técnicas de Recojo, procesamiento y presentación de datos

Técnica -Encuesta

Como principal técnica para evaluar la influencia entre ambas variables se empleará: La encuesta, según Hernández et. al. (2010) “la encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”.

Arias (2012) sostuvo que la encuesta es una estrategia cuya finalidad es recaudar información sobre un subgrupo de la población y en relación con estos sobre un tema exclusivo.

Respecto a la Técnicas de recojo, procedimiento y presentación de

datos, se pretende que estas deberán ser respaldados mediante la aplicación de 2 cuestionarios como instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios aplicados a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2022 de la siguiente manera; para evaluar la variable 1: comunicación organizacional y para evaluar la Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 4. Técnica -Encuesta

Variable	Técnica	Instrumento
Variable 1: Comunicación organizacional	Encuesta	Cuestionario 1
Variable 2: Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario 2

Para el recojo de datos, información, se procederá realizando coordinaciones, de primera con el área de administración, con el objetivo de solicitar el permiso de aplicar el cuestionario al total de colaboradores que conforman institución, los mismos que forman parte de nuestra muestra.

Validez

Va a ser efectuada por medio de la evaluación realizada por 3 jueces, quienes revisaran el contenido de los instrumentos a fin de evidenciar objetividad en función a los objetivos y teorías, podrán dar su visto bueno para que luego los instrumentos sean aplicados con el fin de recabar la información pertinente para la investigación.

Confiabilidad

La confiabilidad de Alfa de Cronbach es un coeficiente de equivalencia por tanto no tiene en cuenta ciertas fuentes de error como el error temporal, y por ello no puede tomarse como reemplazo de un coeficiente de estabilidad.

Procesamiento de Datos

Para el análisis de los datos se aplicó los métodos estadísticos, utilizando el software estadístico SPSS v27 (Programa de estadística para ciencias sociales) y la hoja de cálculo EXCEL, sistema que permitirá, definir una base de datos, determinar el promedio, desviación típica, varianza y coeficiente de variación. Asimismo, con la estadística descriptiva se podrá determinar la contrastación de la hipótesis, utilizado el software estadístico SPSS v 25 correlación de coeficiente de Pearson.

En esta investigación se optó por este software estadístico SPSS v27 (Programa de estadística para ciencias sociales) y la hoja de cálculo Excel, porque, se ajustan más a las expectativas de mi investigación, en relación al SPPS, ya que me parece que es un software de análisis de datos avanzado que funciona de manera sencilla, fácil de usar, que me permitirá realizar la prueba de mi hipótesis referente a la relación de mis variables, así mismo son unos de los más recomendados para ejecutar estadísticas descriptivas.

Presentación de datos

Para la presentación de los datos que se obtendrá, se emplearán los Gráficos, que son formas visibles de presentar los datos ya que permiten que en forma simple y rápida se observen las características de los datos o las variables.

De lo mencionado líneas arriba se ha optado por la presentación de datos en grafico ya que me permitirá de una forma más visible y menos complicada dar a conocer y explicar la relación entre las variables para así poder profundizar en el análisis de e interpretación, permiten identificar la tendencia de la creciente o decreciente que representa el aumento o disminución.

CAPITULO IV

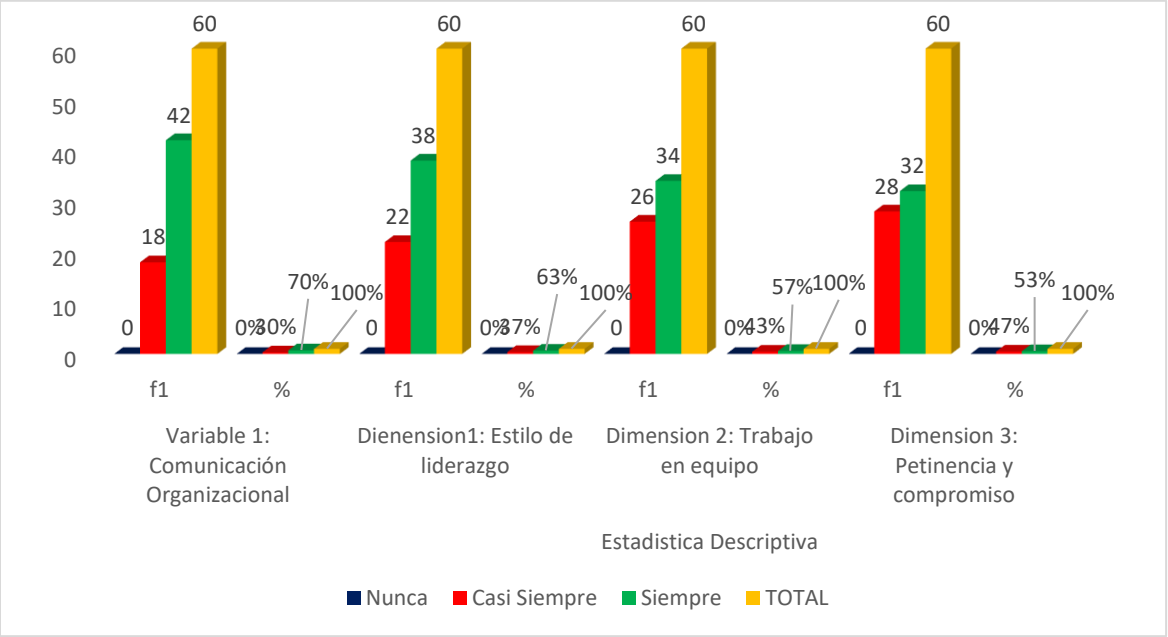
RESULTADOS

Tabla 5. Resultados de la variable Nº01: Comunicación Organizacional y sus dimensiones

	Variable 1: Comunicación Organizacional		Dienension1: Estilo de liderazgo		Dimensión 2: Trabajo en equipo		Dimensión 3: Pertinencia y compromiso	
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Siempre	18	30%	22	37%	26	43%	28	47%
Siempre	42	70%	38	63%	34	57%	32	53%
TOTAL	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

Fuente: *Elaboración de los instrumentos aplicados*

Figura 2. Resultados de la variable Nº1: Comunicación Organizacional y sus dimensiones



Fuente: *Elaboración de los instrumentos aplicados*

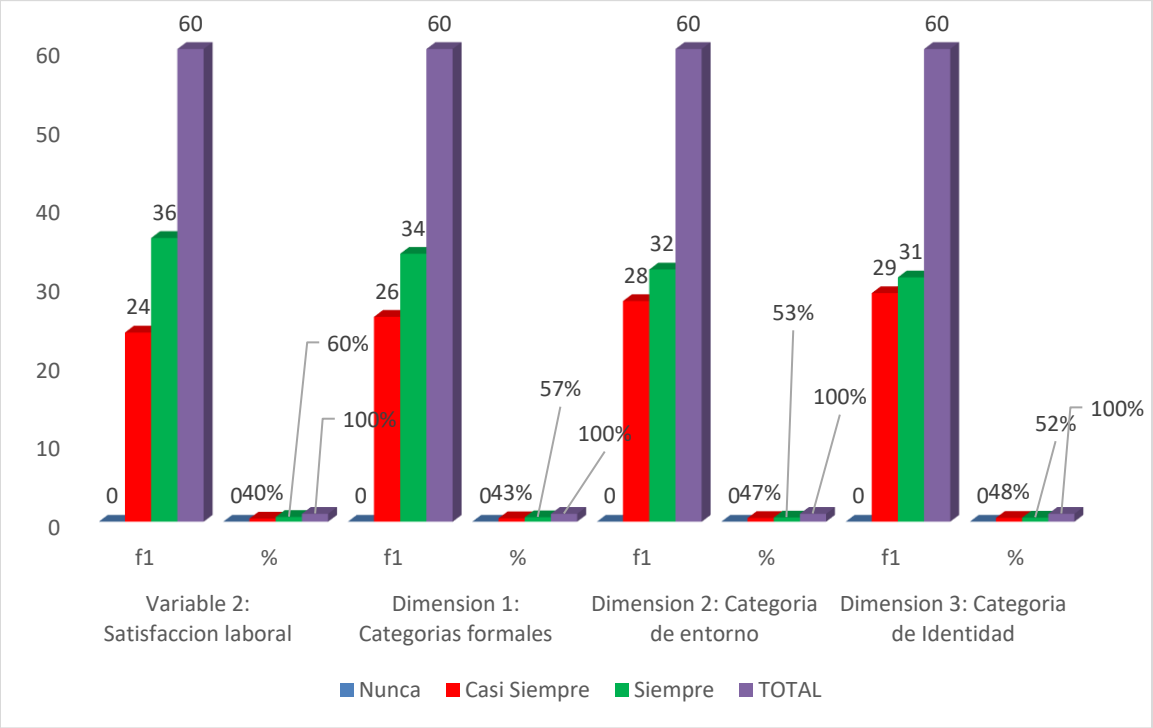
Descripción: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta sobre la variable 1: Comunicación Organizacional, se supervisa que el 30.0% de los encuestados están Casi Siempre de acuerdo, mientras que el 70.0% restante están Siempre de acuerdo . Esto sugiere un alto nivel de acuerdo general en relación con la comunicación dentro de la organización. En cuanto a la Dimensión 1: Estilo de liderazgo , el 37.0% de los encuestados manifestaron estar Casi Siempre de acuerdo , y el 63.0% restante afirmaron estar Siempre de acuerdo , lo que indica una percepción predominantemente positiva respecto al estilo de liderazgo en la organización. .Respecto a la Dimensión 2: Trabajo en equipo , el 43.0% de los encuestados se mostró Casi Siempre de acuerdo , y el 57.0% restante estuvieron Siempre de acuerdo , lo que refleja una sólida actitud hacia el trabajo colaborativo y la cooperación dentro de los equipos .Finalmente, en la Dimensión 3: Pertinencia y compromiso , el 47.0% de los encuestados expresaron estar Casi Siempre de acuerdo , y el 53.0% restante afirmaron estar Siempre de acuerdo , lo que subraya un buen nivel de compromiso y relevancia en las acciones realizadas dentro. de la organización, existe una evaluación significativa entre las variables de estudio (V1: Comunicación Organizacional y V2: Dimensiones relacionadas con el liderazgo, trabajo en equipo y compromiso) , lo que indica que la comunicación organizacional influye positivamente en las percepciones sobre liderazgo, trabajo en equipo y compromiso en los empleados. Esto demuestra que una buena comunicación organizacional está estrechamente vinculada con un estilo de liderazgo efectivo, un fuerte trabajo en equipo y un alto nivel de compromiso dentro de la organización.

Tabla 6. Resultados de la variable Nº02: Satisfacción laboral y sus dimensiones

	Variable 2: Satisfacción laboral		Dimensión 1: Categorias formales		Dimensión 2: Categoria de entorno		Dimensión 3: Categoria de Identidad	
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0
Casi Siempre	24	40%	26	43%	28	47%	29	48%
Siempre	36	60%	34	57%	32	53%	31	52%
TOTAL	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

Fuente: *Elaboración de los instrumentos aplicados*

Figura 3. Resultados de la variable Nº2: Satisfacción laboral y sus dimensiones



Fuente: *Elaboración de los instrumentos aplicados*

Descripción: De acuerdo con los resultados presentados en la tabla y la figura, los resultados de la encuesta aplicada a la variable 2: Satisfacción Laboral indican que el 40.0% de los encuestados estuvieron Casi Siempre de acuerdo , mientras que el 60.0% restante estuvo Siempre de acuerdo . En cuanto a la Dimensión 1:

Categorías Formales, el 43.0% de los encuestados se mostró Casi Siempre de acuerdo , y el 57.0% restante estuvieron Siempre de acuerdo . En la Dimensión 2: Categorías de Entorno, el 47.0% de los encuestados manifestaron estar Casi Siempre de acuerdo , y el 53.0% restante estuvieron Siempre de acuerdo . Finalmente, en la Dimensión 3: Categoría de Identidad, el 48.0% de los encuestados estuvieron Casi Siempre de acuerdo , y el 52.0% restante estuvieron Siempre de acuerdo . Esto refleja una percepción favorable respecto a las categorías formales, el entorno y la identidad organizacional, concluyendo que existe una correlación significativa entre las variables de estudio V1 (Comunicación Organizacional) y V2 (Satisfacción Laboral), lo que indica que una buena comunicación organizacional tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Prueba de normalidad

Tabla 7. Prueba de normalidad - Kolmogórov-Smirnov.

Prueba de normalidad	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	**gl**	**Sig. (P-valor)**
Dimensión 1 : Categorias formales	,679	60	,000
Dimensión 2 : Categoria de entorno	,879	60	,000
Dimensión 3 : Categoria de identidad	,769	60	,000
Variable 1: Comunicación Organizacional	,689	60	,000
Variable 2 : Satisfacción Laboral	,769	60	,000

Fuente: *Instrumentos aplicados a la muestra de estudio*

Descripción: La tabla 5, muestra la prueba de normalidad denominada Kolmogórov-Smirnov, debido a que el tamaño de la muestra de estudio fue de 60, y luego de realizar el procesamiento en el SPSS.27, el p-valor es mayor a 0.000 en todas variables de estudios y dimensiones respectivas. En consecuencia, los datos recolectados en la sede de estudio se distribuyen de manera asimétrica y

nos recomienda emplear la prueba de correlación de Spearman para las pruebas de hipótesis general y específicos**.**

Resultados mediante la estadística inferencial

Tabla 8. Prueba de hipótesis general: Comunicación organizacional vs Satisfacción laboral

Prueba de correlación de Spearman		Variable 2 : Satisfacción laboral
Variable 1: Comunicación laboral	**Rho**	,689
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	Tamaño de la muestra	60

Fuente: Instrumentos aplicados a la muestra de estudio

Descripción: Luego de haber procesado en el software SPSS.27 los datos recabados para contrastar la hipótesis general de este estudio, se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.689 y un p-valor de 0.000 estableciéndonos el rechazo de la misma, es decir que, Existe relación signiticativa entre la Comunicación Organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.

Tabla 9. Prueba de hipótesis especifica Nº01: Categorias formales – Satisfacción laboral

Prueba de correlación de Spearman		Variable 2 : Satisfacción laboral
Dimensión 1: Categorias formales	**Rho**	,879
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	Tamaño de la muestra	36

Fuente: *Instrumentos aplicados a la muestra de estudio*

Descripción: Luego de haber procesado en el software SPSS.27 los datos recabados para contrastar la *Hipótesis Especifica 1: Categorias formales* se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.679 el p-valor 0.000 estableciéndonos el rechazo de la misma, es decir que, Existe relación signiticativa entre la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías formales*_de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.

Tabla 10. Prueba de hipótesis especifica Nº02: Categoria de entorno – Satisfacción laboral

Prueba de correlación de Spearman		**Variable 2 : Satisfacción laboral**
Dimensión 2 : Categorias de entorno	**Rho**	,879
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	Tamaño de la muestra	60

Fuente: *Instrumentos aplicados a la muestra de estudio*

Descripción: Luego de haber procesado en el software SPSS.27 los datos recabados para contrastar la *Hipótesis Especifica 2 : Categoria de entorno* , se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.879 y un p-valor de 0.000 estableciéndonos el rechazo de la misma, es decir que, Existe relación signiticativa entre la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión Categoría de entorno* de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.

Tabla 11. Prueba de hipótesis especifica Nº03: Categoría de identidad - Satisfacción laboral

Prueba de correlación de Spearman		**Variable 2: Satisfacción laboral**
Dimensión 3 : Categoria de identidad	**Rho**	,769
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	Tamaño de la muestra	60

Fuente: *Instrumentos aplicados a la muestra de estudio*

Descripción: Luego de haber procesado en el software SPSS,27 el dato recabado para contrastar la *Hipótesis Especifica 3: Categoria de identidad* se tuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.769 y un p-valor de 0.000 estableciéndonos la aceptación de la misma, es decir que, Existe relación signiticativa entre la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión Categoría de identidad* de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

De acuerdo con la tabla y la figura, los resultados de la encuesta del instrumento para la Variable 1: Comunicación Organizacional muestran que el 30.0% de los encuestados estuvieron Casi Siempre de acuerdo , mientras que el 70.0% restante estuvo Siempre de acuerdo . En cuanto a la Dimensión 1: Estilo de liderazgo , el 37.0% de los encuestados estuvieron Casi Siempre de acuerdo , y el 63.0% restante estuvo Siempre de acuerdo . En la Dimensión 2: Trabajo en equipo , el 43.0% estuvo Casi Siempre de acuerdo , y el 57.0% restante estuvo Siempre de acuerdo . Finalmente, en la Dimensión 3: Pertinencia y compromiso , el 47.0% estuvo Casi Siempre de acuerdo , y el 53.0% restante estuvo Siempre de acuerdo . Estos resultados permiten concluir que existe una correlación significativa entre las Variables de estudio V1 y V2. Como manifiestan Aldaz et al. (2022), en su trabajo de investigación, una comunicación organizacional efectiva impacta directamente en el desempeño de los equipos de trabajo y en el nivel de compromiso de los empleados, lo que, a su vez, mejora la percepción general sobre el ambiente laboral.

De acuerdo con la tabla y la figura, los resultados de la encuesta del instrumento para la Variable 2: Satisfacción laboral muestran que el 40.0% de los encuestados estuvieron Casi Siempre de acuerdo , mientras que el 60.0% estuvo Siempre de acuerdo . En cuanto a la Dimensión 1: Categorías formales, el 43.0% de los encuestados estuvieron Casi Siempre de acuerdo , y el 57.0% estuvieron Siempre de acuerdo . En la Dimensión 2: Categorías de entorno, el 47.0% estuvo Casi Siempre de acuerdo , y el 53.0% estuvo Siempre de acuerdo . Finalmente, en la Dimensión 3: Categoría de identidad , el 48.0% estuvo Casi

Siempre de acuerdo , y el 52.0% estuvo Siempre de acuerdo . Estos resultados permiten concluir que existe una correlación significativa entre las Variables de estudio V1 y V2. De igual forma, Banchon et al. (2019) destacan que la satisfacción laboral está estrechamente vinculada a la percepción que los empleados tienen sobre las condiciones laborales y el sentido de identidad dentro de la organización, lo que influye directamente en su rendimiento y compromiso con la misma.

CONCLUSIONES

- ✓ Luego de haber procesado los datos recabados en el software SPSS.27 para contrastar la hipótesis general de este estudio, se obtuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.689 y un p-valor de 0.000, lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula. Esto indica que existe una relación significativa entre la Comunicación Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos.
- ✓ Asimismo, al contrastar la Hipótesis Específica 1: Categorías formales, se obtuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.679 y un p-valor de 0.000, lo que también nos lleva a rechazar la hipótesis nula. Esto confirma que existe una relación significativa entre la Comunicación Organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión Categorías Formales de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.
- ✓ Al procesar los datos para contrastar la Hipótesis Específica 2: Categoría de entorno, se obtuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.879 y un p-valor de 0.000, lo que nuevamente nos lleva a rechazar la hipótesis nula. Este resultado confirma que existe una relación significativa entre la Comunicación Organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión Categoría de Entorno de los trabajadores
- ✓ Finalmente, al contrastar la Hipótesis Específica 3: Categoría de identidad, se obtuvo una rho de correlación de Spearman positiva alta de 0.769 y un p-valor de 0.000, lo que nos lleva a aceptar la hipótesis. Esto significa que existe una relación significativa entre la Comunicación Organizacional y la satisfacción laboral en la dimensión Categoría de Identidad de los trabajadores administrativos

SUGERENCIAS

- ✓ Se sugiere a los futuros investigadores tomar como ejemplo este trabajo ya que contiene los elementos necesarios para su réplica y modelo a seguir para futuras investigaciones de pre grado y posgrado
- ✓ A los altos funcionarios gubernamentales tener en cuenta este trabajo para mejorar el clima institucional entre sus miembros dentro y fuera de la institución públicas y privadas
- ✓ Se sugiere a los trabajadores exigir capacitaciones y talleres sobre talento humano y la mejora contina a sus respectivas autoridades
- ✓ A los investigadores de este trabajo seguir mejorando y perfeccionando el clima laboral y profesional dentro de las Instituciones publica y privadas donde le toca trabajar.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acosta, D., & Ponce, E. (2019). Estilos de liderazgo en la Educación Superior. Conrado, 15(68), 175-179.

Ayoví-Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(10), 58-76.

Ariza, J., & Retajac, F. A. (2021). Composición y evolución de la informalidad laboral en Colombia durante el periodo 2009-2019. Apuntes del CENES, 40(72), 115-148.

Andrade, M. S., Chong, M. L., & Cobo, E. T. (2021). Importancia de la motivación en los entornos laborales de las empresas. Revista Tecnológica Ciencia Y Educación Edwards Deming, 5(2).

Barreto Ramos, M., Cabrera Aspajo, N. D. F., & Dávila López, S. D. (2020). La cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-2019

Bastardo, N. J. (2022). Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. Strategos, (12), 5-18.

Contreras Rodríguez, S., Colón Luna, N., Gonzales Montalvo, C., Machado De la Cruz, P., Melo Vásquez, M., & Vergara Luna, L. (2018). Convivencia escolar y solución de conflictos mediante la investigación como estrategia pedagógica. Cultura educación y sociedad, 9(3).

Cucchiari, C. (2019). IDENTIDAD CORPORATIVA: Planificación estratégica generadora. Investigación. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina. Concluyo

Ferreyra Battistini, M. L., & Abanto Rengifo, K. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.

GÓMEZ-GARCIA (2018). Introducción: La satisfacción laboral es un tema que preocupa al colectivo de trabajadoras sociales en la medida en que el nivel de satisfacción es fundamental para mantener viva la profesión.

Hernández, e. a. (1997). Metodología de la investigación.

Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. 5a ed. Editorial McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. 2010.México.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw Hill.Pág. 121.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Quinta Edición. Editorial McGraw Hill. México.

Henao, A. E. P. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. Revista GEON: Gestión-Organización-Negocios., 7(1), 9-25.

López Lora, J. A. (2023). Incidencia del liderazgo situacional en las habilidades gerenciales para el crecimiento integral de organizaciones no gubernamentales en Colombia.

Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1510-1523.

Pérez Gavilanes, A. D. C. (2018). Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.)

Paz Ccopa, A. (2022). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la DIVINCRI-Cusco-2019.

Parra Valderrama, K. P., & Rincón Delgado, J. A. (2021). Diseño de un plan de mejoramiento de clima organizacional en el Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA–Bucaramanga (Doctoral dissertation, Universidad Santo Tomás).

Palomares Alvaro, V. B. (2017). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N 10 de Huaral-2016.

Trujillo y Vargas (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia et technica, 22(2), 161-166.

ANEXOS

Matriz de consistencia (Anexo 1)

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
General ¿Cómo se relaciona la Comunicación Organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022? **Específicos** ¿Cómo se relaciona la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías formales* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022? ¿Cómo se relaciona la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías de entorno* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022? ¿Cómo se relaciona la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías de identidad* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022?	**General** Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022. **Específicos** Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías formales* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022. Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías de entorno* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022. Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías de identidad* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022	**General** Existe relación relación significativa entre la Comunicación Organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022. **Específicas** Existe relación significativa entre la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías formales* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022. Existe relación significativa entre la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías de entorno* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022. Existe relación signiticativa entre la Comunicación Organizacional con la *satisfacción laboral dimensión categorías de identidad* de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022.	**Variable 1:** Comunicación Organizacional **Dimensiones:** Estilo de liderazgo Trabajo en Equipo Pertinencia y compromiso **Variable 2:** Satisfacción Laboral **Dimensiones:** Categorías formales Categorías de entorno Categorías de identidad	**Tipo** Descriptivo -Inductivo **Diseño** Correlacional **Población** 200 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha -2022 **Muestra** 60 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha -2022 **Técnicas e instrumentos** Encuesta: Cuestionario **Tratamiento de los datos** Base de datos Tablas unidimensionales y figuras[1] Tablas bidimensionales y figuras[2] Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov[3] Prueba de hipótesis: Rho Spearman[4]