

# Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019

*Internal communication and job satisfaction of workers in the financial area of the Universidad Peruana Unión - Lima, 2019*

Comunicação interna e satisfação profissional dos trabalhadores da área financeira da Universidad Peruana Unión - Lima, 2019

**Raquel Ramírez Ishuiza**

raquelramirez@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0001-7372-6254>

Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

**Karina Rodríguez Mamani**

karinar@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0003-3455-5709>

Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

**Thalía Marimar Rengifo Del Águila**

thaliarengifo@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-1767-0193>

Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

**Mg. Guido Ángel Huapaya Flores**

angelo.huapaya@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-1237-2886>

Universidad Peruana Unión, Lima, Perú,

<http://doi.org/10.59659/impulso.v.1i1.3>

Artículo recibido el 16 de abril de 2021 / Arbitrado el 04 de mayo de 2021 / Aceptado el 06 de junio de 2021 / Publicado el 01 de julio de 2021

## RESUMEN

En la actualidad es muy importante los procesos de interacción entre los trabajadores de cualquier organización. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área Financiera de la Universidad Peruana Unión-Lima, 2019. En base esto la investigación tiene un diseño descriptivo, correlacional, transversal cuya muestra es de 20 trabajadores. Se aplicó como instrumento un cuestionario organizado en 2 secciones de 15 ítems cada una. Dando como resultado que la comunicación interna alcanza un 50% y se ubica en un nivel moderado frente a la comunicación organizacional e interpersonal. Por otra parte, la satisfacción laboral alcanza un 45% y se ubica en un nivel moderado frente a satisfacción en el trabajo y remuneraciones. Esto indica que la comunicación al ser positiva identifica la satisfacción laboral de los trabajadores. Finalmente, se concluye que la relación entre las variables contrastadas es fuerte.

**Palabras clave:** Comunicación interna; satisfacción laboral; trabajadores, universidad.

## ABSTRACT

Nowadays, it is very important the interaction processes among the workers of any organization. In this sense, the present research aims to determine the relationship between internal communication and job satisfaction of workers in the Financial Area of the Universidad Peruana Unión-Lima, 2019. Based on this, the research has a descriptive, correlational, cross-sectional design with a sample of 20 workers. A questionnaire organized in 2 sections of 15 items each was applied as an instrument. As a result, internal communication reached 50% and is located at a moderate level compared to organizational and interpersonal communication. On the other hand, job satisfaction reaches 45% and is located at a moderate level compared to job satisfaction and compensation. This indicates that communication, being positive, identifies workers' job satisfaction. Finally, it is concluded that the relationship between the contrasted variables is strong.

**Keywords: Marketing:** Internal communication; job satisfaction; workers, university.

## RESUMO

Hoje em dia, os processos de interação entre trabalhadores de qualquer organização são muito importantes. Neste sentido, a presente investigação visa determinar a relação entre a comunicação interna e a satisfação profissional dos trabalhadores da Área Financeira da Universidade Peruana Unión-Lima, 2019. Com base nisto, a investigação tem um desenho descritivo, correlativo e transversal com uma amostra de 20 trabalhadores. Foi aplicado como instrumento um questionário organizado em duas seções de 15 itens cada. O resultado foi que a comunicação interna atingiu 50% e estava a um nível moderado em comparação com a comunicação organizacional e interpessoal. Por outro lado, a satisfação profissional atinge 45% e está a um nível moderado em comparação com a satisfação profissional e a remuneração. Isto indica que a comunicação, sendo positiva, identifica a satisfação dos trabalhadores no trabalho. Finalmente, conclui-se que a relação entre as variáveis contrastadas é forte.

**Palavras-chave** Comunicação interna; satisfação profissional; empregados, universidade.

## INTRODUCCION

A nivel mundial, tanto la comunicación interna como la satisfacción son consideradas como aspectos claves de una organización, pues los trabajadores hallarán una satisfacción laboral. Gracias a estos elementos, se puede alcanzar cierto grado de productividad. (Vásquez, 2014).

Hoy en día existe un crecimiento de sistema financiero en Perú, esto conlleva a todas las empresas e instituciones a crear sistemas propios que se manejen dentro de la organización para un mejor control. Asimismo, el desarrollo de nuevos canales de atención, perfeccionamiento en los procesos que buscan mejor la calidad de atención a los clientes internos y externos de la Institución. Las universidades no están exentas de estos enfoques, que pueden contribuir a crear un ambiente laboral más satisfactorio.

Por otra parte, en la actualidad las empresas buscan asegurar la comodidad de los colaboradores junto a la de los equipos gerenciales. Por ello, la comunicación es un medio que, si no se ejerce adecuadamente, puede convertirse en una de las debilidades de los colaboradores y la empresa. Dada la relevancia de este aspecto, se planteó como objetivo de la presente investigación determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área Financiera de la Universidad Peruana Unión-Lima, 2019.

Dicha institución tiene más de cien años dedicada a la calidad educativa. En 1919 surge como un Instituto Industrial en el distrito de Miraflores de la ciudad de Lima y en 1944 cambia de nombre a Colegio Unión. A partir de este momento logra obtener prestigio a nivel nacional e internacional. En 1969 se convierte en el Centro de Educación Superior Unión (CESU), oficializando los estudios de rango superior que venía ofreciendo en sus aulas desde 1947. En los años setenta en respuesta a la reforma educativa nacional que se llevó a cabo, la institución pasa a ser Seminario Adventista Unión.

Luego a partir de 1995 cambió su denominación a Universidad Peruana Unión. Hoy por hoy, esta casa de estudio continúa trabajando para la mejora de los procesos educativos que la caracteriza. En la actualidad cuenta con 24 programas de pregrado, 23 programas de maestría y 7 programas de doctorado en la sede Lima; 13 programas de estudio en la filial Juliaca y 09 programas de estudio en la filial Tarapoto.

Por ello, resulta importante que una institución como la Universidad Peruana Unión estudie los factores comunicacionales entre sus trabajadores; una muestra de ello es la presente investigación. Para comenzar es necesario delimitar el término comunicación organizacional. Según Ponce (2015), la comunicación organizacional influye en la satisfacción laboral. De acuerdo al investigador, frecuentemente los pasos de una comunicación pueden llegar a ser inadecuados, innecesarios, ralentizados por no ser directos y no permitir la retroalimentación. Adicionalmente, la investigación de Manzano (2016) determinó que la comunicación interna influye en el desempeño laboral, sustentada en el adecuado uso de los tipos de comunicación, los medios de comunicación interna e iniciativas de mejora.

De esta manera, la comunicación interna es vista como el motor de las organizaciones. Esto puede producir la satisfacción o insatisfacción del personal, influenciando su productividad y rentabilidad (Aced y Miquel, 2021). Cuando existe una comunicación efectiva y afectiva en la organización, los empleados pueden disfrutar del espacio y de sus relaciones laborales. Esto puede motivar a los miembros de la organización a trabajar mancomunadamente para lograr el mismo objetivo; aumentando así el valor del trabajo en cada colaborador (Bueno, 2014).

Por consiguiente, la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral han sido muy estudiadas en la literatura. Esto brinda la posibilidad de analizar diversos enfoques que

proporcionan ideas y métodos para su abordaje.

En tal sentido, Ramírez y Benítez (2012) evidenciaron en su investigación que la comunicación representa el segundo elemento mejor calificado; por arriba de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal. Por otra parte, Concha (2016) demostró que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y la comunicación interna de los trabajadores es positiva. No obstante, la investigación de Silva (2016) concluyó que el nivel de comunicación interna en la institución analizada es alto, pero la satisfacción laboral es baja. Por lo tanto, el investigador determina que la institución utiliza una forma de comunicación tradicional e instrumental, en otras palabras, que no permite los desafíos y oportunidades de la creatividad individual.

Por otra parte, Zuñiga y Chávez (2018) concluyen en su investigación que la satisfacción con respecto a la comunicación interna alcanzó un nivel medio. Específicamente, los investigadores demostraron que, en la institución analizada, la comunicación descendente es la comunicación predominante. Asimismo, se tomó en cuenta la investigación de Roca (2012), quien sustenta la importancia de la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral para la población.

Por lo tanto, la presente investigación permitiría comprender la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral a profundidad. Esto abre la posibilidad de implementar estrategias en el área financiera de la Universidad Peruana Unión, dirigidas a propiciar cambios específicos en el proceso de comunicación interna, generar satisfacción laboral entre los empleados y promover la creación de nuevas investigaciones sobre los mismos.

En tal sentido, según Andrade (2005) la comunicación interna es un eje primordial en las empresas y su objetivo es ayudar al logro de los resultados organizacionales; así como lograr que los trabajadores se identifiquen con la

empresa. Proporcionando información notable, suficiente y oportuna que refuerza su integración. En consecuencia, estos datos generan un perfil propicio dentro de la organización, promoviendo relaciones eficientes y de confianza necesarias para coordinar adecuadamente y responsablemente todos los medios disponibles para alcanzar el objetivo de la empresa.

Por otra parte, Chiang (2012) afirma que el objetivo de la comunicación interna en las empresas es aprobar la formación de los esfuerzos de todos sus individuos. Por ende, es uno de los mecanismos medulares para articular las relaciones entre las diversas jurisdicciones de la organización empresarial. Por otro lado, La Porte (2001) define la comunicación interna como un tipo de comunicación que

... favorece o promueve relaciones eficientes entre las personas de una organización, generando la confianza necesaria para coordinar adecuada y responsablemente todos los recursos disponibles en la consecución de la misión compartida. Su objetivo es mejorar la calidad del trabajo de la empresa y llevar a cabo, con eficacia y eficiencia, la realización de su misión (p.43).

No obstante, la comunicación interna siempre ha existido como realidad y fenómeno empresarial porque tiene sus raíces en la esencia de toda organización. Para Watzlawic (1991), es imposible que una entidad no se sienta partícipe debido a que la interacción entre sus ayudantes es esencial para el logro de las tareas y su éxito. De esta forma, este recurso comenzó a desarrollarse en Estados Unidos y Europa a finales de la década de 1970 cuando se mostró en los organigramas como una situación casi siempre está enlazada con la estrategia de recursos humano.

A través del tiempo, las organizaciones han coexistido con el factor de la comunicación. Esto lo reafirma Watzlawic (1991), cuando señala

que es insostenible la falta de comunicación en una organización, porque la comunicación entre sus individuos es imprescindible para tener progresos y éxitos en la organización. La fase de la comunicación y su observación; así como la organización y sus métodos de gestión de recursos humanos han sido un factor de constante estudio a lo largo del desarrollo de la historia reciente. Esto es gracias a los distintos investigadores que han contribuido al desarrollo de la comunicación interna en las instituciones y el papel que se le ha atribuido.

Inicialmente, el concepto de comunicación interna surgió con la Escuela de Relaciones Humanas. De acuerdo a este enfoque humanista, la organización debe considerar la condición humana, promover el trabajo y el interés del equipo, así como de las personas. Por otra parte, se conciben y resguardan las escuelas motivacionales para los trabajadores bajo el criterio de que un trabajador más feliz es un trabajador más rentable (Mayo, 2005).

Por su parte, Hernández y Rodríguez (1994) dieron a conocer una nueva percepción de la comunicación en las organizaciones, señalando que la comunicación es un componente clave de la difusión del conocimiento organizacional. De esta forma, el más grande desafío en este proceso es difundir el conocimiento de manera interna y externa, en todas las direcciones y sentidos de la organización. El éxito de esta idea se basa en varios aspectos como: la tecnología, la creación de redes y los ordenadores centrales. Estos elementos tecnológicos sirven para el procesamiento de grandes cantidades de datos que se han elevado enormemente; asimismo, la transformación de la idea de conectividad que se ha extendido en todas las instituciones.

Por lo cual, a pesar del cambio constante de los departamentos administrativos, las herramientas tecnológicas son un medio para mejorar la eficiencia organizacional. El desarrollo de estas

herramientas como disciplina moderna resulta importante para el crecimiento económico y empresarial en la estructura, planes y objetivos de la empresa (Hernández y Rodríguez, 1994)

Con respecto a la satisfacción laboral, Weiss y Brief (2001) la definen como una combinación de factores que afectan la percepción y la cognición. De acuerdo a estos investigadores, tanto los factores cognitivos como los sensitivos cooperan para lograr la satisfacción laboral. En otras palabras, dicha satisfacción es un estado interno que dependerá de aspectos emocionales o cognitivos.

Por otro lado, Ortiz y Cruz (2008) afirman que la satisfacción laboral puede incrementar la productividad global de la organización y reducir el desgaste laboral. Por lo cual, el estudio del clima laboral de una organización resulta vital para determinar qué factores se deben abordar y mejorarlos para tener un impacto positivo en el mismo. En este orden de ideas, Colquitt, et al. (2007) determinan que la satisfacción laboral afecta directamente en el desempeño laboral y el compromiso organizacional. Por esta razón, si un empleado está satisfecho con su trabajo y siente emociones positivas durante su jornada, éste tiene un mejor desempeño y permanece en el espacio por un período de tiempo más prolongado.

En la presente investigación, se relacionó la satisfacción laboral con una serie de teorías del ámbito psicológico. Tal es el caso de Muchinsky (2001), quien explica que a principios del siglo XX se incluyó la satisfacción laboral como una variable relacionada con el desempeño de una gestión científica. Posteriormente, este autor señala que los estudios realizados por Elton Mayo en 1933 usaron la psicología para medir sus discernimientos y teorías en la optimización de las interacciones sociales y, sobre todo, al estudio del emprendimiento y la influencia de las condiciones físicas en el desempeño del personal.

No obstante, Hoppock (1935) fue quien realizó el primer estudio formal de satisfacción



laboral, en el que se consideraron las diferencias entre individuos y grupos. Como resultado, se encontraron diferencias importantes en la satisfacción, según grupos ocupacionales y tipos de actividades realizadas. Por ello, el nivel más alto pertenece a las ocupaciones de liderazgo y el más bajo a las no calificadas.

Asimismo, Locke y Latham (1990) para 1973 habían realizado alrededor de 3.300 estudios sobre satisfacción laboral. Luego, Judge y Church (2000) determinaron que, hasta el año 2000, se habían realizado 7.856 estudios. Tal número de investigaciones evidencia el creciente entusiasmo por monitorear los niveles de satisfacción laboral.

En tal sentido, un elemento importante en la satisfacción es cómo el empleador satisface las necesidades de los empleados. En cuanto a esto, Díaz y Quijada (2005) encontraron que las necesidades de los trabajadores podrían dividirse en dos tipos: necesidades de higiene (externas) y necesidades motivacionales (internas).

El primero se basa en factores que determinan al sujeto en su contexto laboral, entre ellos: salario, normativa interna, relación jefe-empleado y clima organizacional. En otras palabras, se refieren a todos aquellos factores que el lugar de trabajo implementa y promueve con el fin de lograr el bienestar y comodidad de los empleados.

El segundo se basa en los factores internos del trabajador, esto incluye los roles que el trabajador tiene en su lugar de trabajo, la oportunidad de ascender el aumento de la capacidad y destrezas. Por lo cual, esto agrupa a todas las causas relacionadas con la autorrealización, la realización personal y los objetivos profesionales.

Díaz y Quijada (2005) afirmaron que las necesidades internas fueron las que provocaron una respuesta positiva por parte del colaborador. Por lo cual, las necesidades de motivación llevan a la satisfacción laboral, ya que se fundamentan en las expectativas internas y personales que tiene el trabajador.

Como último elemento psicológico, se consideró las teorías basadas en procesos intrapersonales. Estas emergen de la evaluación interna que ejecuta el trabajador frente a los beneficios, estímulos o buenos resultados que se pueden dar dentro del trabajo que ejecuta. Además, esta evaluación estará establecida por las necesidades físicas y psicológicas que posee el colaborador. Por otro lado, las teorías en base a procesos interpersonales van en función del factor social (Peiró y Prieto, 1996).

En este orden de ideas, Locke (1969) elaboró una teoría en la que la satisfacción laboral es función de dos componentes: las necesidades del empleado o las condiciones del sujeto y los valores o elementos laborales que el sujeto va adquiriendo al interactuar con su contexto laboral. Por otra parte, el autor sugiere que siempre habrá satisfacción laboral cuando el empleado pueda complacer sus necesidades a través de la estimulación laboral.

Por consiguiente, Locke (1969) declara que se logra obtener la estimulación laboral a través de la interacción del trabajador con facetas o factores que ofrece el ambiente laboral, como el reconocimiento, promoción del puesto, compensación, entre otros.

No obstante, el investigador determinó que había una serie de elementos que influyen la satisfacción. Por lo cual, la denominada observancia laboral tiene tres elementos: tipo de variable o circunstancia, medida o profundidad de satisfacción y utilidad del factor para el trabajador. Esta última parte de la jerarquía interna que realiza el empleado en orden de importancia según sus necesidades y definirá la intensidad o el grado de satisfacción. Asimismo, la comunicación interna es una de las columnas base de la coordinación y funcionamiento eficiente de una empresa u organización. Por tanto, evaluar la satisfacción de la comunicación interna de la organización es sustancial para tener referentes en el desarrollo de este proceso (Locke, 1969).

Adicionalmente, se tomó en consideración la teoría del grupo de referencia social. Esta establece

que la comunicación se basa en el contexto social del sujeto, el cual será el marco de referencia para evaluar los factores, el contexto de trabajo y las tareas que realiza. Por otra parte, en esta teoría, se explica que la satisfacción laboral deriva de cómo los elementos determinados del trabajo se corresponden con las expectativas, deseos y gustos de las personas escogidas, en base a indicadores como: la situación de procedencia, nivel socio-económico y recinto que visita (Merton, 1968).

Según Peiró y Prieto (1996), los factores externos como la familia, el ambiente social y el entorno social son los encargados de indicar la satisfacción profesional. Bajo esta perspectiva, la disconformidad de los empleados nace cuando se perciben fallas por parte del empleador. Por esta razón, los grupos sociales afectados por la presión laboral cambian sus actitudes y emociones hacia el entorno laboral.

Por último, Quarstein et al. (1992) establecen que la satisfacción laboral depende del contexto social de las personas; este elemento servirá como marco de referencia para tantear las causas, el contexto laboral y las lecciones a ejecutar. Por otra parte, a diferencia de los anteriores enfoques, aquí se concibe la satisfacción laboral como un mecanismo para que los subordinados resuelvan situaciones y así optimizar dicha satisfacción.

Para ello, se parte principalmente de hechos situacionales que consta de dos elementos: las diferencias de ambiente, las cuales son determinadas por la pre evaluación de los sujetos (por ejemplo, antecedente al trabajo); y eventos situacionales provocados por la experiencia laboral. Por lo tanto, la satisfacción laboral se refleja en las reacciones positivas o negativas de los subordinados ante acontecimientos inesperados y ocasionales en el lugar de trabajo.

Se puede concluir que los trabajadores logran controlar y anticipar las características de los entornos antes de iniciar sus labores. Por lo tanto, la literatura sugiere modificar la estructura

para ajustarla en función de sus necesidades y satisfacer las expectativas personales. Sin embargo, los sucesos en el espacio de trabajo expresarán la satisfacción laboral del trabajador, frente a los acontecimientos o conocimientos no anticipado a través del comportamiento, la actitud y las emociones del trabajador.

Al sistematizar el objeto de estudio de la presente investigación, se estableció como variable independiente Comunicación interna y como variable dependiente Satisfacción Laboral.

## MÉTODO

De acuerdo al objetivo planteado en la presente investigación, el cual es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área Financiera de la Universidad Peruana Unión-Lima, 2019, se enmarcó en el paradigma cuantitativo. Para ello, es un tipo de investigación descriptiva correlacional, porque describe las situaciones problemáticas referidas a comunicación interna y satisfacción laboral, las cuales constituyen las variables. Así bien, el estudio describe el comportamiento de las variables y es transversal porque se levantó la data en un solo momento. Según, Hernández (2007) se puede buscar la conexión entre ellas y la información se puede recolectar solo una vez.

Esta investigación se realizó con los integrantes del área financiera de la Universidad Peruana Unión (UPeU) Lima conformada por 20 personas. Dada la pequeña población se decidió hacer el estudio de forma probabilística y utilizar como muestra a todas las personas.

La técnica empleada para la investigación fue la encuesta a través del cuestionario diseñado por Quequejana y Alipazarga (2018); el cual permitió medir el nivel de comunicación interna y satisfacción laboral. Este instrumento cuenta con 2 secciones de 15 ítems cada una y opciones de respuesta en escala de Likert del 1 a 5; siendo 1 “está muy insatisfecha”, 2 “no está satisfecha”, 3 “está

moderadamente insatisfecha” y 4 “está satisfecha”, 5 “están muy satisfechos”. El instrumento fue verificado por juicio de expertos y se le aplicó el test Alpha de Cronbach, dando como resultado que la comunicación interna es 0.92, y la satisfacción laboral es 0.94. El resultado a nivel global arrojó un valor promedio de 0.932, lo cual indica que el instrumento tiene una confiabilidad alta, por lo que se podía aplicar.

## RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados del instrumento aplicado, el cual registra la opinión de los colaboradores entorno a la comunicación interna y la satisfacción laboral en el área de finanza de la Universidad Peruana Unión, Lima. En tal sentido, dentro de la comunicación interna la escala de medición arrojó que la dimensión organizacional tuvo un nivel bajo con el 28%, en la dimensión interpersonal se obtuvo un 32% y para la comunicación interna 60%. De esta medición se deduce que la comunicación interna del área de finanzas de la UPeU presenta problemas en la comunicación entre el personal. En cuanto a los niveles de la percepción de la comunicación interna se puede observar que la dimensión organizacional obtuvo un nivel moderado con el 50%, en la dimensión institucional se obtuvo un nivel moderado con el 60% y para la dimensión comunicación interna se logró un nivel moderado con un 50%. De esta medición se deduce que en la comunicación interna del área de finanzas de la UPeU existe una intercomunicación moderada entre los colaboradores.

Por otra parte, la medición de la satisfacción laboral arrojó que el renglón satisfacción en el trabajo tuvo un nivel bajo con el 43%, en la dimensión satisfacción en las remuneraciones se obtuvo un nivel bajo con un 14%. De esta medición se visualiza que la satisfacción laboral en el área de finanzas de la UPeU es moderada, lo cual se ve impulsada por las remuneraciones

de los colaboradores; por ello muchos no se encuentran comprometidos con la entidad donde laboran. En cuanto a los niveles de la percepción de la satisfacción laboral se puede observar que la dimensión satisfacción en el trabajo obtuvo un nivel moderado con un 50%, en la dimensión satisfacción en las remuneraciones se obtuvo un nivel moderado con un 60% y para la dimensión satisfacción laboral se logró un nivel moderado con un 45%. De esta medición se demuestra que dentro del área de finanzas de la UPeU existe una satisfacción laboral moderada.

En cuanto a los datos sociodemográficos se evidenció que el género de mayor relevancia son las mujeres que representan el 55% de los colaboradores; las edades que destacan se encuentran entre 20 y 27 años con un 45%. En relación al tiempo de servicio en el área de finanzas de la UPeU los rangos de 1-3 años y de 4 a 7 años representan el 40% respectivamente. En lo referente al grado de instrucción el 75% de los colaboradores tienen un nivel universitario de licenciatura. En lo concerniente a la situación laboral de los colaboradores en el área de finanzas de la UPeU, un 40% de estos se encuentran entre contratados y empleados.

El proceso investigativo permitió contrastar las hipótesis a través de una prueba de normalidad, la cual consiste en establecer una correlación entre las variables comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019. Para la determinación de resultados se plantearon las siguientes hipótesis de estudio: Ho: La relación no es significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019. Por otra parte, Ha: La relación es significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019. Analizando la prueba Shapiro-Wilk, la cual permite



probar si hay relación en el nivel, para que se acepte la hipótesis alterna el resultado debe ser menor al 0.05. En este estudio el nivel está sobre 0.08, por lo que existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019, lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados y de acuerdo al análisis de los resultados, la presente investigación acepta la hipótesis alterna que establece que existe relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral entre los trabajadores del área financiera de la UPeU - Lima, 2019. Los resultados alcanzados en la presente investigación guardan relación con los datos encontrados en la investigación de Zempoaltécatl (2004), la cual se realizó a docentes superiores de la ciudad de México y donde se señala que si hay más comunicación organizacional y mucha satisfacción laboral. Sin embargo, en lo que no concuerda el estudio de la autora referida con la presente investigación, es que ella destaca que la satisfacción laboral de los hombres es mayor que la de las mujeres. En este estudio, no se encuentran esos resultados. En referencia a la correlación de las edades, y la satisfacción laboral, en la investigación se encontró que no existe relación significativa de ambas variables. De igual manera, tampoco se halló relación relevante del tiempo de labores en la institución con la satisfacción laboral.

Existen diversos factores que afectan en la satisfacción laboral y que no son parte de la atmósfera de trabajo como son la edad, la estabilidad emocional, la antigüedad y demás actividades recreativas sociales. La institución utiliza la forma de comunicación tradicional e instrumental, en otras palabras, el enfoque institucional es seguir los principios de eficiencia y economía para así eliminar los desafíos y oportunidades que enfrenta

la creatividad individual (Silva, 2016). Sin embargo para la presente investigación se demostró que existe un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019. En razón de que el valor de  $\rho = 0.955$  para comunicación interna y  $0.925$  para satisfacción laboral lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa y fuerte, mientras que al ser el  $p\_valor = 0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  se asume la aceptación de la hipótesis. De esta forma, se demuestra que la comunicación interna es mayor a la comunicación organizacional e interpersonal. Esto genera una ventaja en las diversas áreas de la empresa e indica una satisfacción entre los colaboradores y más aún en sus labores diarias. Al identificar una comunicación positiva esto deriva hacia una satisfacción laboral dentro del área estudiada.

Para el estudio del objetivo específico N° 1: Determinar la relación de percepción de la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019, se analizó la investigación de Zempoaltécatl (2004) donde señala que la comunicación organizacional no se ve influenciada por la satisfacción laboral. Sin embargo, en la presente investigación se registró un nivel de significancia del 5% en la comunicación y un intervalo de confianza del 95%. Esto afirma que existe una relación entre percepción de la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión en - Lima, 2019. En la medida que el valor se mantenga en  $\rho = 0,494$  significa que la relación entre las variables contrastadas es directamente moderada. Mientras que al ser el  $p\_valor = 0,000$  resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ .

En ese sentido, las acciones realizadas en la

comunicación interna del área financiera de la UPeU Lima, demuestran una comunicación interna moderada con un 10%, y esta no ha sido significativa. Tal situación debe cambiar ya que conviene aplicar acciones para incrementar la comunicación interna de la empresa, lo cual contribuiría a mejorar la satisfacción laboral. Por tanto, es importante la labor que se realiza desde el área de recursos humanos hacia las demás dependencias, ya que es fundamental jugar un papel relevante en el desarrollo de nuevos líderes dentro de la empresa. Por eso, la empresa debe usar los canales adecuados, de los cuales disponga, para lograr un mayor vínculo con el colaborador y estos se sientan parte importante de la empresa.

Para el estudio del objetivo específico N° 2: Analizar como la Satisfacción con los reconocimientos se relación con la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019. Los resultados alcanzados en la presente investigación guardan relación con los datos encontrados en la investigación de Gómez (2016), donde se señala que la comunicación interna y la satisfacción laboral son factores importantes en una organización. Por lo cual, para el colaborador la satisfacción laboral es necesaria en la realización eficiente de sus actividades; acompañada de una positiva comunicación interna que si no se genera la información clara puede existir confusiones y esto ocasionaría problemas globales

En tal sentido, en la presente investigación se obtuvo un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, esto afirma que existe una satisfacción de los reconocimientos y los mismos se relacionan con la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión-Lima, 2019. Con una medida donde el valor de  $\rho=0,481$ , esto significa que la relación entre las variables contrastadas es moderada. Mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  resulta ser menor al nivel de

significancia  $\alpha=0,05$ , se asume que la comunicación interna es moderada. Aunque esta no ha sido significativa debe cambiar ya que se pueden aplicar acciones para incrementar la comunicación interna de la empresa, lo cual contribuirá a mejorar la satisfacción laboral.

## DISCUSIÓN

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas en base a los resultados obtenidos durante la investigación realizada. En tal sentido, los resultados de la investigación precisan una correlación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, considerando la organización, la relación interpersonal, la satisfacción en el trabajo, los reconocimientos laborales e interpersonales. Así como, la orientación hacia la recompensa y el desarrollo en el trabajo, y evidenciando la existencia de un clima moderado de acuerdo a la percepción de los propios trabajadores. De esta forma, se debe optimizar la comunicación interna con el único propósito de mejorar el clima organizacional y así los trabajadores tengan una mejor satisfacción, pues la relación que hay entre ambas variables estudiadas es fuerte. Del mismo modo, se recomienda al gerente y/o encargados del área de finanzas de la Universidad Peruana Unión, Lima mantener la mejor comunicación posible con el personal.

Con respecto a la percepción sobre la comunicación interna es descendente respecto al clima organizacional; de esta manera se valora la comunicación interna, lo cual significa que el directivo casi siempre comunica a sus trabajadores respecto en la situación de la empresa. Por otra parte, se pudo ver que la forma como se desarrolla dentro de la empresa se debe mejorar las condiciones de los ambientes de trabajo.

También se visualiza que la comunicación interna es una herramienta estratégica clave en el desarrollo de la organización, puesto que su aplicación y manejo de información corporativa

comunicacional puede transmitir correctamente a los colaboradores los objetivos y valores estratégicos, que son la base de la institución. Esto crea una cultura de fidelidad, empoderamiento y sentido de pertenencia, además de mejorar la satisfacción del trabajador, haciéndole parte de la institución y lograr los objetivos empresariales.

## REFERENCIAS

- Aced, C. y Miquel, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *Revista Mediterránea de Comunicación*. 12(2), 245-261. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM.18692>
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica. Netbiblo
- Bueno, E. (2014). Organización de empresas. Estructura, procesos y modelos. PIRÁMIDE.
- Chiang, M. (2012). Comunicación Interna - Dirección y Gestión de Empresas. Vertices.
- Colquitt, E., LePine, J., y Wesson, M. (2007). Comportamiento organizacional. McGraw Hill.
- Concha, A. (2016). Relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una Universidad privada de la ciudad de Guayaquil. Tesis de grado. Universidad Casa Grande.
- Díaz, Y. y Quijada, A. (2005). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Tesis de maestría. Universidad Autónoma Metropolitana
- Hernández, S. y Rodríguez, S. (1994). Introducción a la administración: Un enfoque teórico-práctico. (1a. ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Hoppock, R. (1935). Job satisfaction. Harper and Brothers.
- Gómez, I. (2016). Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa "Confecciones Robalino & Robalino". Tesis de grado. Universidad Central del Ecuador.
- Judge, T.A. y Church, A. H. (2000). Psicología Industrial y Organizacional. Vinculando la teoría con la práctica. Blackwell Publishers.
- Kinicki, A.J., McKee-Ryan, F.M., Schriesheim, C.A. y Carson, K. P. (2002). Evaluación de la validez de constructo del índice descriptivo de puestos: una revisión y Metaanálisis. *Revista de Psicología Aplicada*. 87, 14-32.
- La Porte, J. M. (2001). Entusiasmar a la propia institución. Ediciones Internacionales Universitarias
- Locke, E. (1969). ¿Qué es la satisfacción laboral? Comportamiento organizacional y desempeño humano. 4, 309-336.
- Locke, E. A. y Latham, G. P. (1990). Work Motivation and Satisfaction: Light at the End of the Tunnel. *Psychological Science*, 1(4), 240-246. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.1990.tb00207.x>
- Manzano, H. (2016). La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias Puno y Juliaca - 2016. Tesis de grado. Universidad nacional de Altiplano.
- Mayo, E. (2005). The Human Problems of an Industrial Civilization. Routledge
- Merton, R. (1968). Teoría social y estructura social. The Free Press.
- Muchinsky, P. M. (2001). Psicología aplicada al trabajo. Paraninfo/International Thomson Editores
- Ortiz, P. y Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*. (13), pp. 20-30.
- Peiró, J. y Prieto, F. (1996). Tratado de psicología del trabajo. Editorial Sitisens, S.A.
- Ponce, F. (2015). La comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua - Ecuador. Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato.
- Quarstein, V. McAfee, R. y Glassman, M. (1992). The Situational Occurrences Theory of job satisfaction. *Human Relations*, 45, (8), 859-873
- Quequejana, C y Alipazaga, R. (2018). Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017. Tesis de Grado. Universidad Privada Norbert Wiener.

- Ramírez, A. y Benítez, J. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria*, 22(8), 33-42.
- Roca, S. (2012). Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II. Tesis de grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Silva, P. (2017). Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio merino de talara, año 2016. Tesis de grado. Universidad Privada Antenor Orrego
- Vásquez, J. (2014). Relación entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Bodega de Bofasa. Tesis de Licenciatura. Universidad Rafael Landívar.
- Watzlawic, P. (1991). Teoría de la comunicación Humana. Editorial Herder.
- Weiss, H. y Brief, A. (2001). *Emotions at work: theory, research and applications for management*. John Wiley & Sons Ltd.
- Zempoaltécatl, M. (2004). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación de nivel superior. Tesis de Maestría. Universidad de las Américas Puebla
- Zuñiga, J. y Chavez, R. (2018). Nivel de satisfacción laboral al interior de la academia pre-universitaria Mendel a partir del proceso de comunicación interna en el primer semestre del año 2018. Tesis de grado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa