

20

**LA SATISFACCIÓN LABORAL**  
**EN LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA SEDE MACHALA**  
**A TRAVÉS DE LA INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN**  
**ORGANIZACIONAL**

# LA SATISFACCIÓN LABORAL

EN LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA SEDE MACHALA A TRAVÉS DE LA INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

## JOB SATISFACTION AT THE MACHALA HEADQUARTERS METROPOLITAN UNIVERSITY THROUGH THE INCIDENCE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION

Janneth Rocío Yáñez Sarmiento<sup>1</sup>

E-mail: [jyanez@uees.edu.ec](mailto:jyanez@uees.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9839-1542>

Marisol Yáñez Sarmiento<sup>1</sup>

E-mail: [marisolyanezsami@gmail.com](mailto:marisolyanezsami@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1284-1478>

<sup>1</sup> Universidad Metropolitana. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Yáñez Sarmiento, J. R., & Yáñez Sarmiento, M. (2020). La satisfacción laboral en la Universidad Metropolitana Sede Machala a través de la incidencia de la comunicación organizacional. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(1), 145-152.

### RESUMEN

La comunicación en el ámbito educativo, es un encuentro que motiva a los individuos a interactuar de manera positiva, permitiendo organizar y dirigir el proceso formativo al alcance del desarrollo de sus colaboradores, por lo que el propósito de esta investigación es analizar los aspectos sobre la comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Metropolitana, sede Machala. Se utilizó un método analítico y de síntesis, cuyo enfoque cualitativo, permitió conocer la percepción de los sujetos investigados acerca de los incentivos y la motivación de las autoridades hacia los trabajadores, lo cual posibilitó revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto. Además, se empleó la observación directa y se aplicaron dos instrumentos de medición: la escala de satisfacción laboral S20/23 de Méliá y Peiró, y la escala de comunicación organizacional de Test-Retesx de Roberts y O'Reilly. Se obtuvo como resultado, que los profesionales de la entidad, poseen una escasa comunicación interpersonal, por ende, poca satisfacción laboral dentro de sus roles.

### Palabras clave:

Comunicación Organizacional, Satisfacción Laboral, organizaciones, directivos.

### ABSTRACT

Communication in the educational field, is an encounter that motivates individuals to interact in a positive way, allowing to organize and direct the training process available to the development of its collaborators, so the purpose of this research is to analyze the aspects about organizational communication and its influence on job satisfaction in the collaborators of the Metropolitan University, Headquarters Machala. An analytical and synthesis method was used, the qualitative approach of which allowed to know the perception of the subjects investigated about the incentives and motivation of the authorities towards the workers, which made it possible to reveal the essential relationships and fundamental characteristics of the object. In addition, direct observation was used and two measurement instruments were applied: the Méliá and Peiró work satisfaction scale S20/23, and the Test-Retesx organizational communication scale of Roberts and O'Reilly. It was obtained as a result, that the professionals of the entity, have a low interpersonal communication, therefore, little job satisfaction within their roles.

### Keywords:

Organizational Communication, Job Satisfaction, organizations, managers.

## INTRODUCCIÓN

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 (Meliá y Peiró, 1989), la Escala Minnessota Satisfacción 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.

La información resultante de este estudio repercute estrictamente en el ámbito de la Educación Superior. Las sugerencias podrán ser utilizadas para otras empresas relacionadas al ámbito educativo.

## DESARROLLO

Según Costa (2012), la comunicación organizacional, es un eje fundamental para mantener una buena reputación corporativa y una comunicación adecuada con los públicos; de ella depende, en gran medida, tener un equipo de trabajo motivado que acarreará el éxito empresarial.

Por su parte, Terán (2015), indica que la comunicación organizacional es reconocida como la ciencia encargada de estudiar el proceso de la comunicación dentro de las empresas y tiene como finalidad desarrollar estrategias corporativas internas y externas y proyectar una clara sinergia del mensaje corporativo y específico que se desea comunicar. El valor que genera la estrategia comunicacional es representativo, pues la gestión permite que las organizaciones logren cumplir su plan de negocios (Alcaide, 2015).

Por otro lado, la comunicación organizacional es expresada con diferentes nombres, pero la importancia de esta, es la denominación con que se la valora en el proceso que se practica en un entorno empresarial. En este

sentido, Capriotti (2009), señala que *“la comunicación de una organización no tiene un enfoque puramente persuasivo (como instrumento de la organización para orientar la opinión de los públicos), sino fundamentalmente una perspectiva más orientada hacia un enfoque relacional (la comunicación como una forma de poner en contacto a la organización y sus públicos)”*: (p. 39)

Finalmente, la recompensa de una buena gestión de comunicación es poder hacer que cada miembro de la empresa se sienta parte de ella, conociendo que su desempeño es vital para el desarrollo de la organización (Ongallo, 2007).

De acuerdo con Cardona (2013), refiriéndose a los tipos de comunicación en las organizaciones, plantea que la fluidez de los mensajes con los públicos con los que se manejan, quienes pueden ser: internos y externos, es de suma relevancia dentro de las organizaciones.

Dentro de la comunicación interna se describe dos formas de comunicación: comunicación formal se da únicamente dentro de la organización considerando la cadena formal de mando y depende que los líderes actúen con una conducta central para la comunicación del grupo en general. En contraste de lo anterior, las informales no son controlados por la organización, son utilizadas para servir los beneficios propios de las personas involucradas.

En cuanto al público interno informal, ésta tiene como objetivo *contar a la organización lo que la Organización está haciendo*, aquí, se priorizan medios informativos, como los boletines, revistas, etc., facilitando la interacción informal de los colaboradores.

Según (Jaén et al., 2006), la comunicación fluye a través de la dirección ya sea en forma descendente, ascendente y lateral. La comunicación descendente es dirigida por los gerentes hacia sus empleados. Entre las herramientas o medios de comunicación descendente más comunes, se encuentran el manual de empleado, el cual incluye información relacionada con el conocimiento de todos los aspectos de la empresa; así como la publicación de anuncios. Por otro lado, se encuentran las carteleras, como recurso comunicacional efectivo; además, existen las circulares, como un medio institucional que facilita la comunicación oportuna (Ongallo, 2007).

La comunicación externa en las organizaciones aspira según Balarezo (2014), transmitir distintos mensajes, para generar una interrelación sistémica, con el fin de mejorar sus vínculos y proporcionar buena imagen de sus productos o servicios.

La satisfacción en el trabajo se ha considerado importante en todos los ámbitos. Dejando en su camino literatura valiosa que ha ido aumentando hasta la actualidad (Locke, 1969; Kalleberg, 1977; Freeman, 1978). Lo cual sirve como punto de origen para establecer los distintos

vinculantes que la literatura aporta en relación a buscar y en otros casos a incrementar la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se puede considerar como uno de los principales factores en cuanto a eficiencia y efectividad de las organizaciones. De hecho, el nuevo paradigma gerencial insiste en que los empleados deben ser tratados y considerados principalmente como seres humanos que tienen sus propios deseos y necesidades. Indica que un empleado satisfecho es una persona feliz y un empleado alegre es un individuo lleno de plenitudes.

La importancia de la satisfacción en el trabajo, puede ser uno de los aspectos negativos que podrían suscitarse en los diferentes entornos, como la falta de lealtad. Para Herrera (2012), existen tres características importantes de la satisfacción laboral: *“Primero, las organizaciones deben ser guiadas por los valores humanos; segundo, el comportamiento de los trabajadores en función de su nivel de satisfacción laboral, el cual influirá en el funcionamiento y las actividades de la organización y tercero, la satisfacción puede servir como indicador de actividades organizacionales”*: (p.34)

La importancia de la satisfacción laboral, radica en la imperiosa necesidad del estudio de los comportamientos de los trabajadores, ya que este aspecto como la insatisfacción, inciden directamente en el desempeño y rendimiento productivo de las organizaciones, según Chiang, et al. (2010).

La satisfacción laboral está bajo la influencia de una serie de factores tales como: la naturaleza del trabajo, el salario, el adelanto de oportunidades, gestión, grupos de trabajo y condiciones de trabajo, representando uno de los aspectos más complejos que enfrentan actualmente los gerentes, cuando se trata del manejo de sus empleados, por lo que existen varios factores asociados a la satisfacción que puede tener un individuo en su trabajo.

De acuerdo con Rojas (1995), con base en Herzberg, Mausner & Snyderman (1967), los factores más importantes asociados a la satisfacción laboral son *“logro, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento personal, vida personal, posición o estatus, posibilidad de perfeccionamiento, seguridad social, beneficios adicionales, contenido del trabajo, oportunidades de ascensos, supervisión, remuneración, seguridad laboral, relaciones humanas, condiciones físicas del trabajo, libertad dentro del trabajo y clima organizacional”*: (p.195)

Es importante expresar que los métodos de investigación se les aplicaron a los trabajadores se encuentran distribuidos según su área de trabajo, 22 de ellos trabajan en área administrativa, 36 son docentes de la institución, lo que representa el mayor porcentaje que es de 58.1%, y de servicios operativos tenemos 4 personas. En lo concerniente a la muestra de la presente investigación se ha considerado aplicar cuestionarios a todo el personal miembro del cuerpo de docentes, empleados y

trabajadores de la Universidad, teniendo en cuenta que su población es pequeña, por ende, se aplicará la guía a todos con el fin de conocer el nivel de satisfacción de sus miembros

Se preguntó a los trabajadores si en sus actividades ejercen cargos de dirección, a lo que coincidieron 44 personas con el 71% mencionaron que no ejercen. Tan solo 18 de estos trabajadores están a cargo de alguna dirección dentro de la institución.

Los valores de fiabilidad obtenidos en las escalas del instrumento se muestran en la tabla 5, estos datos de certeza toman valores mayores al importe de referencia (0.7). El ítem 3.- Aspiraciones de movilidad de los encuestados, tiene un nivel de confianza interna de 0.962, que constituye el dato más alto de fiabilidad. El ítem 5.- Direccionalidad del contacto arriba, abajo y lateral, tiene un nivel de confianza de 0.919. Las dimensiones 9 y 10 no tienen nivel de fiabilidad, puesto que la adaptación de estas dimensiones está compuesta por una sola variable. Para las dimensiones 2, 6 y 8 el Alfa de Cronbach toma valores superiores a 0.7 y menores a 0.8. La dimensión 7.- Propensión a resumir, retener información, posee un nivel de fiabilidad superior a 0.8.

El 40% de los colaboradores indicó tener completa confianza y fidelidad al momento de referirse a los superiores inmediatos, mientras que el 37.1% de los encuestados se muestran con mucha cautela al momento de socializar con su superior inmediato. El 29% de los trabajadores señalaron que sus superiores a menudo logran proveerles de materiales necesarios

En relación a los Porcentajes de relevancia en la escala Influencia percibida del superior, el 38.7% de colaboradores indicaron que la recomendación de su jefe directo, es importante para sus ascensos o transferencias, mientras que el 30.6% de los trabajadores manifestaron que es influyente lo que pueden hacer sus jefes inmediatos para el desarrollo de su carrera.

En cuanto a sus aspiraciones de movilidad, donde manifiestan con un 59.7% su deseo de ser ascendidos en su trabajo en un futuro, así mismo un 58.1% de estos trabajadores mencionaron que es de suma importancia el hecho de poder llegar a posiciones más altas en la organización en la cual desempeñan sus actividades laborales.

El deseo de interacción que tienen los trabajadores dentro la organización, donde manifestaron no sentir deseo de interactuar con su superior inmediato, así lo afirmaron el 43.5%, del total de los trabajadores. Y un 43.5% de estos trabajadores dijeron que es indeseable la interacción con sus subordinados, mientras que el 35.5% de los encuestados afirma que la información recibida es muy poco transmitida a sus compañeros y a otras personas.

El 32.2% de los trabajadores manifestó que es muy precisa la información que recibe de sus superiores; el 25.8%

de estos trabajadores dijo que la información que recibe de sus subordinados es precisa. Por último, el 29% de los trabajadores indicó que la información que recibe de sus compañeros al mismo nivel es muy precisa, así como el 25.8% de los trabajadores, expresa tener una mala expresión en cuanto al recibo de la información.

La fiabilidad del instrumento y los valores de fiabilidad obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UMET. Aquí se presentan valores de fiabilidad superiores a 0.9 para escalas 1.- Satisfacción con la Supervisión (0.917); 2.- Satisfacción con el ambiente físico (0.910); 3.- Satisfacción con las prestaciones (0.943); 4.- Satisfacción con su trabajo (0.926) y 5.- Satisfacción con la Participación (0.800), podemos observar que la última escala del instrumento es la que menos índice de fiabilidad presenta. La fiabilidad total del instrumento es de 0.964, confirmando así la validez del instrumento aplicado y la validez de sus resultados.

Los porcentajes relevantes en el análisis de la medición de satisfacción de los trabajadores de la universidad, el 38.7% manifestó que está satisfecho con el apoyo que recibe por parte de sus superiores, el 37.1% aseguró estar satisfecho con la supervisión realizada al trabajo. El 35.5% de los trabajadores dijo estar satisfecho con la frecuencia con la que es supervisado en su trabajo, el 33.9% expresó su satisfacción con las relaciones interpersonales, y el 27.4% de estos trabajadores dijo estar satisfecho con la forma en la que su trabajo o actividades son juzgadas y evaluadas.

Para la escala Satisfacción con el ambiente físico, en la tabla 14, un 35.5% se sienten satisfechos con el ambiente y espacio físico, el 32.3% de los trabajadores se sienten satisfechos con la iluminación, seguido del 37.7% están totalmente satisfechos con la ventilación, el 40.3 % de los trabajadores se encuentra satisfecho con la climatización, mientras que el 25.8% dijo estar totalmente satisfecho con la higiene y salubridad del trabajo.

El 35.5% manifiesta que se siente satisfecho al tomar decisiones con autonomía, el 33.9% dijo estar satisfecho con la participación en grupos de trabajo; un 30.6% expresó su satisfacción al momento de participar en las decisiones, el 29% mencionó sentirse satisfecho con la igualdad del trato recibido y el sentido de justicia. El 22.6% (\*) de los encuestados están insatisfechos con respecto a los beneficios y derechos, el 24.2% de los trabajadores afirmó estar satisfecho con la forma como se cumplen las normativas y convenios sindicales.

Los porcentajes de la escala Satisfacción con su trabajo, el 51.6% de los trabajadores manifiesta que el trabajo es una fuente de realización y se sienten totalmente satisfechos al respecto; el 48.4% de los encuestados afirma estar satisfechos cuando tienen oportunidad para hacer otras actividades en las cuales se destaca, que el trabajo le ofrece; el 50% de los colaboradores mencionó estar

satisfecho con la oportunidad de poder realizar actividades que son de su agrado. Se observa que un 40.3% de los trabajadores indicó estar completamente satisfechos con el hecho de poder alcanzar metas y objetivos dentro de la organización.

En este orden sobre la satisfacción con el sueldo percibido, el 30.6% de los trabajadores, manifestó estar insatisfecho, el 37.1% dijo estar completamente satisfecho con las oportunidades de formación y actualización profesional, un 32.3% aseguró estar satisfecho con las oportunidades de promoción.

Las correlaciones son significativas en la gran mayoría de las escalas de los instrumentos, en particular se resalta las más relevantes. Para el instrumento de comunicación se presentan las siguientes correlaciones significativas.

Para la escala Aspiración de Movilidad e Influencia Percibida por el Superior, tiene un valor de correlación de  $r=1$   $p=0.00$ , el mayor valor entre escalas presente en el instrumento de comunicación. Dentro del mismo instrumento las escalas Propensión a retener Información y Precisión de la información recibida toma el valor de correlación  $r=0.854$   $p=0.000$ , este valor de correlación muy cercano a la unidad nos indica que existe un grado de relación alto cuando las personas reciben la información de forma precisa y retiene esta información; Esta misma escala el retener información tiene correlaciones significativas con las escalas Aspiración de movilidad  $r=0.707$   $p=0,000$  y con la escala Direccionalidad del contacto  $r=0.668$   $p=0.000$ , esto implica que al recibir información, las personas tienden a hacerlo por un motivo.

Para el instrumento de medición de satisfacción las escalas con mayor correlación entre si son:

Satisfacción con Prestaciones y la Satisfacción con supervisión tiene una correlación de  $r=0.812$   $p=0.000$ , se entiende que cuando las prestaciones son buenas en el ambiente laboral los trabajadores tienen un buen desempeño y la labor de supervisión que se realiza no tiene mayores inconvenientes. para las escalas Satisfacción con el trabajo y Satisfacción con la supervisión con un valor de correlación de  $r=0.751$   $p=0.00$ , lo que nos indica que las escalas están muy relacionadas entre sí, lo referente al trabajo realizado y la supervisión que se da a este trabajo. Esta escala de Satisfacción en el trabajo y Satisfacción con las Prestaciones toma un valor de correlación de  $r=0.721$   $p=0.00$ , los que nos indica que a mayor satisfacción en el trabajo mayor satisfacción se tiene con las prestaciones recibidas.

La escala Satisfacción con la Participación tiene correlaciones significativas con las escalas Satisfacción con las Prestaciones  $r=0.734$   $p=0.00$  y Satisfacción con el Trabajo  $r=0.723$   $p=0.00$ .

Las correlaciones significativas entre escalas de los instrumentos nos muestran cual es el grado de relación que conservan estas escalas entre sí.

Satisfacción de supervisión con Satisfacción de comunicación con un valor de correlación  $r=0.786$   $p=0.000$ , el análisis determino que estas dos escalas están fuertemente relacionadas cuando la supervisión es adecuada la comunicación es un elemento fundamental para conseguir un buen desempeño; por otro lado, La escala Satisfacción con la comunicación y la escala Confianza tiene un valor de correlación de  $r=0.717$   $p=0.00$ , siendo este el valor de correlación más alto de esta escala con las escalas del instrumento de comunicación. La escala Satisfacción con la supervisión presenta una correlación significativa con la escala Confianza con un valor de  $r=0.646$   $p=0.00$ , estas dos escalas toman valores significativos con la escala confianza, entendido así que para que exista una buena satisfacción con la comunicación debe de existir un ambiente de confianza, de la misma manera para que exista una buena satisfacción con la supervisión debe de haber un ambiente de confianza.

La escala Satisfacción con la supervisión muestra correlaciones superiores a 0.5 con las escalas Precisión en la información recibida y Propensión a retener la información, con correlaciones de  $r=0.593$  y  $r=0.533$  respectivamente, no son valores altos de correlación, pero se determinó que existe un grado de afinidad entre estas escalas entre instrumentos.

La escala Satisfacción con el ambiente físico tiene correlaciones poco significativas con las escalas del instrumento de comunicación, inferiores a 0.5, lo que nos indica que estas escalas tienen poca relación entre sí para determinar comportamiento, lo que nos indica que el ambiente físico difiere de los demás parámetros de satisfacción.

La correlación que tiene la escala Satisfacción con las Prestaciones tiene correlaciones significativas con la escala Confianza  $r=0.593$   $p=0.00$  indicando que si se tiene un ambiente de comunicación y confianza se tendrá mejor satisfacciones con respecto a las prestaciones que brinda la organización; con la escala Precisión de la Información Recibida  $r=0.622$   $p=0.00$  indicando que a mayor satisfacción con las prestaciones otorgadas por la empresa mayor precisión de la información que recibe el docente; y se tiene un correlación de  $r=0.582$  con la escala Propensión a retener la información lo que nos dice que mientras mejor es la satisfacción por las prestaciones mayor será la retención de la información recibida.

La escala Satisfacción con el trabajo presenta correlaciones significativas con las escalas Deseo de interacción  $r=0.610$   $p=0.00$ , Predicción de la información recibida con un valor de correlación de  $r=0.536$   $p=0.00$  y Propensión a retener información  $r=0.580$   $p=0.00$ ; dando así a entender que a mayor satisfacción con el trabajo existe un mayor deseo de interacción entre los trabajadores, una alta

precisión de la información que se recibe y existe también una alta propensión a retener la información recibida.

La escala Satisfacción con la participación, tiene correlaciones significativas con la escala de comunicación Direccionalidad del contacto  $r=0.533$   $p=0.00$ , Precisión de la información recibida  $r=0.626$   $p=0.00$ , Propensión a retener la información con un valor de correlación  $r=0.557$   $p=0.00$  y Sobrecarga de información  $r=0.504$   $p=0.00$ ; El nivel de satisfacción con la participación de los trabajadores incide directamente en la direccionalidad del contacto en la precisión de la información recibida puesto que esta puede provenir de un superior o de un subordinado. Existe también propensión a retener la información y una ligera sobrecarga de información.

A través de los instrumentos de medición de la comunicación y satisfacción, se logró determinar la incidencia de los factores que influyen en la satisfacción laboral de la Organización, con el objetivo de profundizar y resolver el fenómeno fehaciente que provoca el malestar en los trabajadores.

Con respecto a la comunicación organizacional de la Universidad Metropolitana, sede Machala, como resultado de los cálculos se logra evidenciar que la comunicación organizacional es viable, no obstante, se identifica factores negativos que incide en la proyección de una comunicación organización eficaz, así como: las oportunidades de crecimiento laboral, sueldo, ascensos.

Además, se puede observar que la comunicación de los trabajadores se muestra muy cautelosa al momento de socializar los problemas o dificultades con los superiores, motivo que los limita para no poner en riesgo su trabajo o la posición alcanzada.

Por otra lado, un número significativo de trabajadores, con mayor número perteneciente al área administrativa, manifiestan que existe ausencia de interés en las decisiones de sus superiores por las oportunidades de crecimiento laboral; la teoría dice que cada miembro de la organización debe sentir deseo de pertenencia y orgullo y argumenta que un buen proceso de desarrollo y crecimiento se ve reflejado en un liderazgo inteligente y comprometido, lo que significa que hay poco interés de sus superiores de implementar programas de crecimiento para el personal de la universidad metropolitana sede Machala, esto refleja un bajo nivel de satisfacción.

Por otra parte, hay opiniones diversas con respecto al tiempo en el que los trabajadores interactúan, ya sea con sus superiores o con sus subordinados, y por ende, al traslado de información. Esta situación permite inferir que la mayoría de trabajadores tiene más de un superior al que le rinde cuentas, y por otro lado, trabajadores que tienen un considerable número de subordinados.

El método más utilizado para la transferencia de información, es el contacto interpersonal con los compañeros

de su mismo nivel de trabajo, sea superior o subordinado. Una correcta fluidez de los mensajes toma vital relevancia, si se trata del contacto entre colaboradores de igual nivel, lo que significa que existe poca interrelación entre los distintos niveles jerárquicos.

Sin embargo, se tiene consideración en la precisión de la información recibida, dando a entender que la percepción que se tiene de sus compañeros no es mala, referente al traslado de la información.

Con ello se espera desarrollar un sistema de comunicación que permita estrechar las relaciones entre todos los departamentos, así como estrategias que admitan aportar con mejores criterios institucionales.

De igual manera, se presentan niveles de satisfacción muy altos con respecto a la interacción con los supervisores, y el trabajo que estos realizan dentro de la institución, según la teoría se estableció factores relevantes de satisfacción entre ellos se consideran la supervisión, lo que implica que los trabajadores muestren satisfacción, con respecto a esta acción se percibe un ambiente laboral muy adecuado en la organización.

Así mismo, se evidenció una aceptación en la evaluación del trabajo, y el apoyo que recibe de sus supervisores, la teoría describe con relación a este factor, es que está en función del nivel de satisfacción, si el nivel de agrado es alto, el apoyo percibido es mayor, lo que significa que los trabajadores de la Universidad Metropolitana se encuentran satisfechos al momento de ser evaluados.

En la Universidad Metropolitana, sede Machala, se comprobó total satisfacción con la higiene, salubridad, ventilación, iluminación, el ambiente de trabajo, y con la climatización del lugar de trabajo, esto significa que la predisposición del trabajador aumenta o decrece si el entorno de trabajo es o no el adecuado; lo que responde a que todos estos factores inciden positivamente en el buen desempeño de los colaboradores por ello el nivel de satisfacción es muy alto.

De acuerdo con la información obtenida por parte de los trabajadores, el trato e igualdad son aspectos con los cuales los trabajadores están muy a gusto, por lo que hay plena satisfacción cuando los trabajadores realizan el trabajo con autonomía y cuando participan y toman decisiones. Además, el estado emocional del trabajador y las respuestas afectivas con el trabajo, determina una influencia positiva en su rendimiento, pero las autoridades no han considerado el establecimiento de actividades para elevar la autoestima de los docentes y administrativos.

Se analiza, además, que las participaciones en grupos de trabajo referente a temas de la institución y la forma en la que se cumplen los convenios y los derechos laborales, influyen en el correcto desempeño del trabajador y en la organización, lo que implica que estos factores tienen connotaciones positivas.

En cuanto a la satisfacción con el trabajo, más del 50% expresa que el trabajo es una fuente de realización, y se sienten satisfechos en su mayoría con poder realizar diversas actividades de formación adicionales a sus labores, para la consecución de metas; sin embargo, existe insatisfacción con respecto a salarios percibidos, lo que significa que no existen propuestas salariales para mejorar las remuneraciones de los trabajadores.

## CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo del estudio, se puede concluir que existe incidencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Metropolitana sede Machala, presenta un problema en la falta de liderazgo y actitud de las autoridades en ser exactos y amplios en la comunicación interna. En cuanto al buen ambiente físico, la excelente higiene y una adecuada ventilación de las instalaciones del trabajo, se evidencia una institución preocupada por un buen clima laboral.

La escasa confianza que sienten los colaboradores hacia su alto nivel de jerarquía, es una situación generada por el temor de no perder el empleo o posición alcanzada, lo que origina mala comunicación interna. Las autoridades evidencian preocupación por establecer políticas administrativas, sin embargo, no hay consideración en los aspectos relevantes de la información que existe en la institución superior y, como consecuencia, se distorsiona el nivel de importancia que tiene un mensaje.

El desarrollo de estrategias agiliza el proceso de comunicación, así los miembros de la organización no padecen de deficiencia de la información, y su correcta aplicación deriva en tiempos de interacción eficientes en ambas direcciones, supervisor y subordinados, Lo que significa que no nace persuasión por parte de los líderes de la institución por mejorar la escasa comunicación interpersonal y la poca satisfacción laboral.

Los bajos sueldos que ofrece la institución, esto indica que los colaboradores se sientan desmotivados, en este sentido se evidencia según los resultados el poco interés por parte de la gerencia de analizar un incremento salarial que garantice los niveles de equidad interna.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Balarezo, B. D. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. (Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas). Universidad Técnica de Ambato
- Capriotti, P. (2009). Branding corporativo. Libros de la Empresa.
- Cardona, C. A. (2013). Ensayo sobre la comunicación efectiva de los gerentes en las organizaciones. (Trabajo final para obtener el título de Especialista en Alta Gerencia). Universidad Militar Nueva Granada.
- Chiang, M., & Krausse, K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Horizontes Empresariales, 8(1), 23-50.
- Chiang, M., Vega, M. C., Martín, M. J., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Vol. 2). Universidad Pontificia Comillas.
- Costa, J. (2012). El DirComhoy, Dirección y Gestión de la Comunicación en la Economía. Editorial CPC.
- Freeman, R. (1978). Job satisfaction as an economic variable. American Economic Review, 68(2), 135-141.
- Herrera, D. C. (2012). Estudio de la satisfacción laboral de los empleados en una multinacional de comidas rápidas. (Trabajo de grado). Pontificia Universidad Javeriana.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The Motivation to Work. John Wiley & Sons. Inc.
- Kalleberg, A. L. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. American Sociological Review, 42(1), 124-143.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? Organizational behavior and human performance, 4(4), 309-336.
- Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, A., & Tomás, J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción 21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. Revista de Psicología Universitas Tarraconensis, 12(1-2), 25-39.
- Ongallo, C. (2007). Manual de Comunicación. Dykinson.
- Rojas, J. (1995). Satisfacción laboral en una muestra de profesores de educación diferencial de la comuna de Ñuñoa. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Terán, M. (2015). Configuración de Proyectos: La importancia de una Comunicación Organizacional Planificada, Auditoría y Campaña de Comunicación Interna. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Francisco de Quito.