

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Gestión Pública

Tesis

**Comunicación estratégica y satisfacción laboral en
la central de compras públicas, Lima-2023**

Ana Cecilia Bancayan Cerna
Lilian Sembrera Castillo

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Gestión Pública

Lima, 2024

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Hugo Guillermo Segura Vega
 : Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 26 de diciembre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Comunicación estratégica y satisfacción laboral en la Central de Compras Públicas, Lima – 2023

Autores:

1. Ana Cecilia Bancayan Cerna – EAP. Administración y Gestión Pública
2. Lilian Sembrera Castillo – EAP. Administración y Gestión Pública

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 15 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores N° de palabras excluidas (10) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
 (No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Índice de Contenido

| | |
|---|------|
| Asesor | iii |
| Dedicatoria | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Contenido | vii |
| Lista de tablas | xi |
| Lista de figuras..... | xiii |
| Resumen | xiv |
| Abstract | xv |
| Introducciónxvi | |
| Capítulo I: Planteamiento del Estudio | 16 |
| 1.1. Delimitación de la investigación | 16 |
| 1.1.1. Territorial..... | 16 |
| 1.1.2. Temporal..... | 16 |
| 1.1.3. Conceptual..... | 16 |
| 1.1.4. La Central de Compras Públicas..... | 16 |
| 1.2. Planteamiento del problema | 19 |
| 1.3. Formulación del problema..... | 22 |
| 1.3.1. Problema general | 22 |
| 1.3.2. Problemas específicos..... | 22 |
| 1.4. Objetivos..... | 23 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 23 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 23 |
| 1.5. Justificación | 23 |
| 1.5.1. Justificación teórica..... | 23 |

| | |
|--|----|
| 1.5.2. Justificación práctica..... | 24 |
| Capítulo II: Marco Teórico | 25 |
| 2.1. Antecedentes del problema..... | 25 |
| 2.1.1. Artículos científicos | 25 |
| 2.1.2. Tesis nacionales e internacionales | 27 |
| 2.2. Bases teóricas | 28 |
| 2.2.1. Comunicación estratégica | 28 |
| 2.2.1.1. Concepto..... | 28 |
| 2.2.1.2. Teorías de la comunicación estratégica..... | 30 |
| 2.2.1.3. Dimensiones de la variable comunicación estratégica | 31 |
| 2.2.2. Satisfacción laboral..... | 32 |
| 2.2.2.1. Concepto..... | 32 |
| 2.2.2.2. Teorías de la satisfacción laboral | 33 |
| 2.2.2.3. Dimensiones de la variable satisfacción laboral..... | 34 |
| 2.3. Definición de términos básicos..... | 36 |
| 2.3.1. Calidad..... | 36 |
| 2.3.2. Capacidad | 36 |
| 2.3.3. Cliente..... | 36 |
| 2.3.4. Competencia | 36 |
| 2.3.5. Gestión..... | 36 |
| 2.3.6. Habilidades blandas | 37 |
| 2.3.7. Servicios | 37 |
| Capítulo III: Hipótesis y Variables | 38 |
| 3.1. Hipótesis | 38 |
| 3.1.1. Hipótesis general..... | 38 |
| 3.1.2. Hipótesis específicas | 38 |

| | |
|--|----|
| 3.2. Variables..... | 39 |
| 3.2.1. Variable 1: Comunicación Estratégica | 39 |
| 3.3. Operacionalización | 40 |
| Capítulo IV: Metodología | 42 |
| 4.1 Enfoque de investigación..... | 42 |
| 4.2. Tipo de investigación..... | 42 |
| 4.3. Nivel de investigación | 43 |
| 4.4. Métodos de investigación | 44 |
| 4.5. Diseño de investigación..... | 45 |
| 4.6. Población y muestra..... | 46 |
| 4.6.1. Población | 46 |
| 4.6.2. Muestreo | 46 |
| 4.6.3. Muestra | 47 |
| 4.7. Técnicas de recolección de datos..... | 47 |
| 4.7.1. Técnica..... | 47 |
| 4.7.2. Instrumento de recolección de datos..... | 49 |
| Capítulo V: Resultados | 55 |
| 5.1. Descripción del trabajo de campo..... | 55 |
| 5.2. Presentación de resultados..... | 55 |
| 5.3. Contrastación de hipótesis | 63 |
| 5.4. Discusión de resultados | 70 |
| CONCLUSIONES | 73 |
| RECOMENDACIONES..... | 74 |
| REFERENCIAS..... | 76 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia..... | 84 |
| Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables | 85 |

| | |
|---|----|
| Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento | 87 |
| Anexo 4. Instrumentos de investigación | 90 |
| Anexo 5. Ficha de validez de Contenido | 94 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables..... | 40 |
| Tabla 2. Determinación del tamaño muestral | 47 |
| Tabla 3. Técnicas, procedimientos y estrategias metodológicas | 48 |
| Tabla 4. Modelo de medición según Hackman y Oldham..... | 51 |
| Tabla 5. Escala de valoración del cuestionario | 52 |
| Tabla 6. Número de jueces expertos | 52 |
| Tabla 7. Nivel de confiabilidad de los cuestionarios | 53 |
| Tabla 8. Escala de confiabilidad de Alpha de Cronbach | 54 |
| Tabla 9 Dimensión 1: Motivación | 55 |
| Tabla 10 Dimensión 2: Información | 56 |
| Tabla 11 Dimensión 3: Control..... | 57 |
| Tabla 12 Variable 1: Comunicación estratégica | 57 |
| Tabla 13 Dimensión 1: Compensaciones..... | 59 |
| Tabla 14 Dimensión 2: Seguridad laboral | 59 |
| Tabla 15 Dimensión 3: Clima laboral..... | 60 |
| Tabla 16 Dimensión 4: Evaluación laboral..... | 60 |
| Tabla 17 Dimensión 5: Desarrollo profesional..... | 61 |
| Tabla 18 Variable 2: Satisfacción laboral | 61 |
| Tabla 19 Prueba de normalidad | 62 |
| Tabla 20 Tabla de Rho de Spearman | 63 |
| Tabla 21 Comunicación estratégica y Satisfacción laboral | 64 |
| Tabla 22 Comunicación estratégica y Compensaciones | 65 |

| | |
|--|----|
| Tabla 23 Comunicación estratégica y Seguridad laboral..... | 66 |
| Tabla 24 Comunicación estratégica y Clima laboral | 67 |
| Tabla 25 Comunicación estratégica y Evaluación laboral | 68 |
| Tabla 26 Comunicación estratégica y Desarrollo profesional | 69 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Organigrama de Central de Compra Públicas | 18 |
| Figura 2. Teorías de la comunicación estratégica..... | 30 |
| Figura 3. Dimensiones de la variable Comunicación estratégica | 31 |
| Figura 4. Teorías de la satisfacción laboral | 33 |
| Figura 5. Dimensiones de la variable Satisfacción laboral | 34 |
| Figura 6. Diseño, nivel y tipo de investigación | 43 |
| Figura 7. Niveles de investigación..... | 44 |
| Figura 8. Métodos de investigación | 45 |
| Figura 9. Simbología del diseño de investigación | 45 |
| Figura 10. Fórmula del muestreo | 46 |
| Figura 11. Modelo relacional por variable..... | 49 |
| Figura 12. Ficha técnica de la variable Comunicación estratégica..... | 50 |
| Figura 13. Ficha técnica de la variable Satisfacción laboral..... | 50 |
| Figura 14. Fórmula de confiabilidad de Alpha de Cronbach..... | 53 |
| Figura 15. Histograma de la variable Comunicación estratégica | 58 |
| Figura 16. Histograma de la variable Satisfacción laboral | 62 |

Resumen

La tesis titulada Comunicación estratégica y satisfacción laboral en la Central de Compras Públicas, Lima – 2023, tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la Comunicación estratégica y satisfacción laboral en la Central de Compras Públicas, Lima – 2023. Asimismo, como hipótesis general sostiene que; existe una relación positiva y significativa entre la comunicación estratégica y la satisfacción laboral en la Central de Compras Públicas, Lima – 2023. Recurrió al método científico como principal guía de investigación, se apoyó en la técnica de la encuesta y empleó el cuestionario como instrumento de investigación. La tesis es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básico; de nivel de investigación correlacional y de diseño de investigación no experimental. El resultado es, que existe una correlación de 0,689, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. La conclusión señala que se determinó la relación entre la comunicación estratégica y la satisfacción laboral en la Central de Compras Públicas, Lima – 2023.

Palabras claves: Comunicación estratégica. Satisfacción laboral.

Abstract

The thesis titled Strategic Communication and job satisfaction in the Central Public Procurement, Lima - 2023, has as general objective: Determine the relationship between strategic Communication and job satisfaction in the Central Public Procurement, Lima - 2023. Likewise, as a general hypothesis maintains that: There is a positive and significant relationship between strategic communication and job satisfaction at the Public Procurement Central, Lima - 2023. It used the scientific method as the main research guide, relied on the survey technique and used the questionnaire as a research instrument. The thesis has a quantitative approach, the type of research is basic; The research level is correlational and the research design is non-experimental. The result is that there is a correlation of 0.689, according to Spearman's Rho correlation coefficient. The conclusion indicates that the relationship between strategic communication and job satisfaction was determined in the Public Procurement Central, Lima - 2023.

Keywords: Strategic communication. Work satisfaction.