



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA GENERAL

TEMA:

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
SKANDINAR”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicóloga General

Autor(a)

Evelyn Pamela Guaita Sánchez

Tutor(a)

Ps. Ind. Acosta Pérez Paul Bladimir, Mg.

AMBATO– ECUADOR

2020



**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

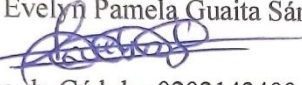
Yo Evelyn Pamela Guaita Sánchez, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SKANDINAR”**, como requisito para optar al grado de Psicóloga General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 22 días del mes de Octubre de 2019, firmo conforme:

Autor: Evelyn Pamela Guaita Sánchez

Firma: 

Número de Cédula: 0202143400

Dirección: Tungurahua, Ambato, Huachi Loreto, El buen Pastor.

Correo Electrónico: evelyn_sanchez@hotmail.es

Teléfono: 0983565149

APROBACIÓN DEL TUTOR

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación "LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SKANDINAR" presentado por Evelyn Pamela Guaita Sánchez, para optar por el Título Psicóloga General ,

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 22 de Octubre del 2019

A handwritten signature in black ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature appears to read "Paul Bladimir Acosta Pérez".

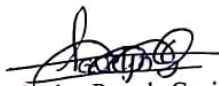
Psi. Ind. Acosta Pérez Paul Bladimir, Mg

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicóloga General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 22 de Octubre del 2019



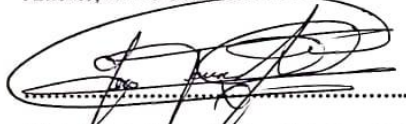
Evelyn Pamela Guaita Sánchez.
C.C. 0202143400

APROBACIÓN TRIBUNAL

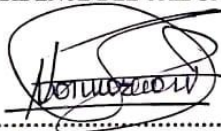
APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SKANDINAR” previo a la obtención del Título de Psicóloga General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 22 de Octubre de 2019



Psi. Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Dra. Norma Dalinda Escobar Parra
VOCAL



Ps. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg.
VOCAL

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico esta tesis a las personas más importantes en mi vida, principalmente a mis padres que siempre han sido un apoyo pero sobre todo un ejemplo a seguir, a mi esposo por darme su apoyo incondicional y a mi querido hijo que fue el motivo más importante para poder culminar con esta meta.

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios porque siempre me ha dado salud y la oportunidad de poder afrontar los obstáculos que se me han presentado. A mis padres que gracias a su ayuda esto no sería posible, a mis maestros que con sus regaños y felicitaciones me supieron corregir, a sus horas de conocimientos que me ayudaron a formarme como profesional y persona. Gracias a todos que contribuyeron con su apoyo en las buenas y en las malas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR	v
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	vi
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	vii
APROBACIÓN TRIBUNAL	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
EL PROBLEMA.....	2
Contextualización	3
Antecedentes	7
Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica.....	8
Fundamentaciones.....	9
Fundamentación Epistemológica	9
Fundamentación Psicológica	10
JUSTIFICACIÓN	11
OBJETIVOS	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
MARCO CONCEPTUAL	13
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	13
Definiciones	13

Elementos de la comunicación.....	15
Tipos de comunicación personal.....	17
Tipos de comunicación organizacional.....	19
Formas de comunicación	21
SATISFACCIÓN LABORAL	27
Teoría bifactorial de Herzberg	29
Dimensiones de la satisfacción	34
Efectos de la insatisfacción	36
CAPITULO II	40
METODOLOGÍA	40
Diseño del trabajo	40
Poblacion y muestra	41
Instrumento para la medición de los niveles de comunicación:.....	42
Procedimientos para obtención y análisis de datos	45
CAPITULO III.....	46
ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
Diagnóstico de la situación actual.....	46
Análisis e interpretación	47
Comprobación de la hipótesis.....	57
Definición del nivel de significación	57
Elección de la prueba estadística del Chip Cuadrado	57
Simbología:	57
CAPÍTULO IV.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES.....	63
DISCUSIÓN	64
CAPÍTULO V	67
JUSTIFICACIÓN	67
OBJETIVOS	68

GENERAL	68
ESPECÍFICOS	68
ARGUMENTACIÓN TEÓRICA	68
DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA	72
Fase I Rapport	74
Fase II – Introducción	74
Fase III- Procedimiento.....	74
Fase IV- Cierre.....	75
Fase I- Rapport.....	77
Fase II- Introducción.....	77
Fase III- Procedimiento.....	77
Fase VI- Cierre.....	78
Fase I- Rapport.....	80
Fase II- Introducción.....	80
Fase III- Procedimiento.....	80
Modalidades:.....	81
Fase IV- Cierre.....	81
BIBLIOGRAFÍA	82
ANEXOS	88
ANEXO 1	88
ANEXO 2	89
ANEXO 3	90
ESCALA DE OPINIONES SL SPC	90
CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	93
Validación de Test	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Poblacion	41
Tabla 2: Tipos de Comunicación	42
Tabla 3: Niveles de Satisfacción Laboral	44
Tabla 4: Comunicación Organizacional.....	46
Tabla 5: Satisfacción Laboral	48
Tabla 6: Condiciones Físicas y/o Materiales	49
Tabla 7: Beneficios Laborales y/o Remuneraciones	50
Tabla 8: Políticas Administrativas	51
Tabla 9: Relaciones Sociales.....	52
Tabla 10: Desarrollo Personal.....	53
Tabla 11: Desempeño de Tareas	55
Tabla 12: Relación con la Autoridad	56
Tabla 13: Frecuencia Observada.....	58
Tabla 14: Frecuencia Esperada	58
Tabla 15: Tabla de Contingencia	59
Tabla 16: Plan Operativo	72
Tabla 17: Taller 1Desempeño de tareas.....	73
Tabla 18: Taller 2Desarrollo personal	76
Tabla 19: Taller 3 Relaciones Sociales.....	79

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Distribución de datos de la población.....	41
Grafico 2: Comunicación organizacional	46
Grafico 3: Satisfacción Laboral	48
Grafico 4: Condiciones Físicas y/o Materiales	49
Grafico 5: Beneficios y/o Remuneraciones	50
Grafico 6: Políticas Administrativas	51
Grafico 7: Relaciones Sociales	53
Grafico 8: Desarrollo personal	54
Grafico 9: Desempeño de Tareas	55
Grafico 10: Relación con la Autoridad	56
Grafico 11: Actividad N°1- Mencionar Diferencias	88
Grafico 12: Actividad N°2- Buzón de mensajes	89
Grafico 13: Actividad N°3- Video Motivacional.....	90
Grafico 14: Validaciones del test	95
Grafico 15: Evidencia aplicación de test.....	99

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA GENERAL

TEMA: “LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SKANDINAR”

AUTOR: Evelyn Pamela Guaita Sánchez

TUTOR: Ps. Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez, Mg

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo de investigación tiene como objetivo general investigar cómo influye la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Skandinar. Para ello se utilizó dos instrumentos de investigación en una población de 52 personas, a quienes se les aplicó el cuestionario de comunicación organizacional de Portugal. Con la intención de evaluar los tipos de comunicación, cuyos resultados identificados deducen que más de la mitad de la población presentan adecuada comunicación. Para la variable de satisfacción se hizo uso de la Escala de Satisfacción Laboral SP-SL. Para identificar niveles de satisfacción, obteniendo como resultados que la mayor parte de la población presenta parcial insatisfacción laboral, principalmente en los factores de inconformidad con las relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas. Al realizar el método estadístico, se demostró que no existe correlación entre las variables planteadas, aceptando la hipótesis nula es decir los niveles de comunicación no influyen en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Skandinar. Por lo tanto, se ha enfatizado en desarrollar una propuesta denominada “Talleres para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Skandinar” para incrementar la satisfacción en los trabajadores que laboran en dicha empresa y dar una posible solución a la problemática detectada.

DESCRIPTORES: bienestar, comunicación, satisfacción.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS DE LA SALUD
CARRERA PSICOLOGIA GENERAL

**THEME: "ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND ITS INFLUENCE ON
THE JOB SATISFACTION OF THE STAFF AT SKANDINAR COMPANY".**

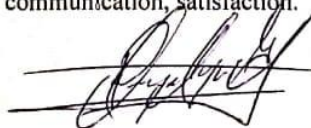
AUTHOR: Evelyn Pamela Guaita Sánchez

TUTOR: Psi. Paul Bladimir Acosta Pérez, Mg

ABSTRACT

This research work has as a general objective that is to investigate how organizational communication influences on the job satisfaction of the staff at Skandinnar company. For this purpose two research instruments were used in a population of 52 people, to whom the organizational communication of Portugal questionnaire was applied. With the intention of evaluating the types of communication, those identified results deduce that more than half of the population have adequate communication. For the satisfaction variable, the SP-SL Labor Satisfaction Scale was used to identify levels of satisfaction, obtaining as a result that the majority of the population have a partial job dissatisfaction, mainly in the factors of disagreement with social relations, personal development and task performance. When performing the statistical method, it was shown that there is no correlation between the variables proposed, accepting the null hypothesis, that is, the levels of communication do not influence the satisfaction of the staff at Skandinnar company. Therefore, it has been emphasized to develop a proposal called "Workshops to improve Job Satisfaction on the staff at Skandinnar company" to increase satisfaction on the staff that work in the mentioned company and give a possible solution to the problem that was identified.

KEYWORDS: wellbeing, communication, satisfaction.



xv

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional se identifica como una herramienta elemental de gran valor para los colaboradores y autoridades de cada institución, ya que se debe mantener una relación saludable y positiva para quienes la dirigen y los que laboran en ella, para poder obtener una comunicación organizacional efectiva, la satisfacción laboral del colaborador debe ser la apropiada, la misma que consiste en la congruencia entre lo que los individuos esperan de su trabajo.

En la presente investigación existen cinco capítulos, así en el capítulo I se presenta el tema concerniente a la influencia de la comunicación en la satisfacción laboral dentro de la empresa, además en el capítulo II se presenta la metodología se puede detallar la población, muestra y el tipo de investigación que se está realizando, por otra parte en el capítulo III se lleva a cabo análisis de resultados, en la primera variable se aplicó el cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal que mide el nivel de comunicación entre los empleados, y para la segunda variable se aplicó la escala de Satisfacción Laboral que mide los factores de satisfacción que tienen los empleados, una vez logrado los datos el siguiente paso fue el análisis e interpretación de los mismos, para de esta forma poder cumplir con los objetivos ya planeados en esta investigación. En el capítulo IV, se establece las conclusiones, recomendaciones y discusión. Se culmina con el capítulo V en el cual se realiza una propuesta de solución para la problemática encontrada en los trabajadores de la empresa Skandinar.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

La empresa Skandinar se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, se dedica a la venta de productos de primera necesidad, para su adecuado desarrollo se ha ido implementando varios productos complementarios, permitiendo el crecimiento en sus ventas. A través de una entrevista con la coordinadora del departamento de Talento Humano de la empresa Skandinar, se pudo detectar que la principal problemática existente en el sitio de estudio es la inadecuada comunicación organizacional, se ve afectado tanto a la empresa como al trabajador, siendo el departamento de ventas quien más aqueja de este problema, donde se podrá evidenciar la mala relación con los compañeros o jefes, inapropiado uso de los tipos de canales de comunicación, internet, cantidad de información esto se asocia a la falta de información, por lo que entre empleados podría crear rumores y distorsionar el mensaje original, poca capacidad para comunicarse, dificultad para adaptarse, bajo rendimiento laboral, ocasionando en los empleados molestias y desmotivación, lo cual afecta a su desempeño y su productividad laboral. Es así que Montoya (2018) afirma: “La comunicación organizacional lucha por ser reconocida como piedra angular de toda organización determinada a cumplir sus objetivos efectivamente y desempeña un papel de primordial importancia en la creación, mantenimiento y cambio en la cultura corporativa de las organizaciones” (p.78).

Además en cuanto a la conformidad del empleado con respecto al trabajo, han manifestado que se sienten insatisfechos, debido a que internamente no se ha podido crear lazos entre los individuos, muchas veces no se han sentido incentivados; al no contar con espacios de descanso y desconexión de las labores es por tal razón que surge insatisfacción en estas personas, según Caballero (2015) se define como “la actitud general de un individuo hacia su trabajo; una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha

con su puesto tiene actitudes negativas hacia él” (p.37) en base a lo argumentado se puede decir que es importante que los empleados se sientan motivados con las actividades que realizan en su puesto de trabajo para así la empresa tenga una mejor productividad

Contextualización

En la actualidad comprender el comportamiento organizacional es de vital importancia para la consecución de los objetivos organizacionales, la competencia como factor global pretende que los trabajadores sean flexibles y que experimenten los cambios e innovaciones; es decir, el comportamiento organizacional enfrenta varias oportunidades y retos. La integración de individuos en las organizaciones ocupa un lugar importante debido a esto y a su conducta, se puede trabajar en los objetivos de la misma. Así la empresa humanos

Randstad (2017) en un estudio acerca de comunicación y satisfacción laboral revela:

Que en España un 77% se sitúa cuatro puntos porcentuales por encima de la media europea, 73% de satisfacción profesional registrado en España es superior al de Reino Unido, Alemania 72%, Bélgica 71% y Francia 70%. En este aspecto, los únicos países europeos que superan a España en satisfacción laboral son Noruega 80% y Austria 78% (p. 1).

A su vez en España, se realiza un estudio en base a la escucha organizacional como estrategia de comunicación, un análisis de la gestión en el país, donde se pretende saber si las instituciones españolas prevalecen y reúnen técnicas y estrategias de relaciones públicas en función de la escucha, así como conocer la implementación de las mismas.

Al analizar cuáles son las estrategias que implementan los departamentos de comunicación de las organizaciones en España, observamos que las más utilizadas son, en primer lugar, la estrategia de comunicación general 88,70%, seguida de la estrategia de mensaje 86,10% en segundo lugar. En menor

medida, se reporta la implementación de la estrategia de escucha 77,50%, en cuanto al uso menor medida de estrategias de escucha que estrategias general y de mensaje. (Moreno, Khalil y Gómez, 2018, p.205)

Una investigación en Colombia se basa en la comunicación organizacional con el fin de evidenciar la dificultad que presenta la misma. Así el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC, 2017) menciona: “Aproximadamente el 50% de los trabajadores, perciben que la comunicación interna u organizacional es satisfactoria y aproximadamente el 40% de ellos la perciben como diferente a satisfactoria. Al 10% de la población resulta indiferente “(p.55)

Resulta preocupante en una empresa del conocimiento de carácter técnico, en donde la calidad de la información es primordial y puede así impactarse el desempeño y el beneficio de los objetivos institucionales. Gran parte de las costumbres de comunicación con otros individuos parte de supuestos, creencias, prejuicios, experiencias anteriores, costumbres y tradiciones aceptadas como propias.

En Chile, se realiza una investigación en base a la comunicación organizacional interna en la organización educativa, reflexionando la función de la comunicación interna, ya que este mantiene beneficios en el desarrollo de la organización educativa, en el marco de desenvolvimiento de la gestión participativa. Papic (2018) señala :

De los directivos, una amplia mayoría, 84,6%, declaró emplear la comunicación ascendente para obtener datos sobre las opiniones de los integrantes de la comunidad educativa en el desenvolvimiento de los procesos curriculares y pedagógicos; la gran mayoría, 92,3%, afirmó considerar la posibilidad que brinda la comunicación ascendente a los integrantes sobre la toma de conocimiento de las actividades y de los resultados de la organización, y la gran mayoría, 92,3%, manifestó conformidad con la utilización de la comunicación ascendente. (p.33)

En Chile, se realiza un estudio de tendencias en cuanto a la satisfacción laboral, el actual empleador sube de porcentaje en doce meses en relación al anterior trimestre. Donde Empresa en Soluciones de Recursos Humanos (Randstad, 2018) afirma:

Chile alcanza la cifra más alta en cuanto a la satisfacción laboral desde que se realiza el informe y ocupa la posición número 15 entre los 33 países que participan en la investigación, escalando 12 posiciones en el ranking global en un año y dejando atrás resultados por debajo del 60%, observados en 2010 (57%) y 2013 (58%). (p.1)

Las compañías están siendo protagonistas de un esfuerzo para mantener motivados y comprometidos a los trabajadores, es decir, ir mejorando poco a poco el índice de satisfacción, dándose de manera natural. Hace mucho años las empresas dejaron de invertir en fidelizar y captar clientes y empezaron a retribuir recursos en programas para cautivar y retener a los trabajadores, tanto a los que están por llegar como los ya contratados, se destaca las ventajas que el candidato desea tener en la empresa, como puede ser el desarrollo de la profesión, crecimiento personal, formaciones, flexibilidad en horarios, beneficios, clima laboral, responsabilidad social entre otras.

A nivel nacional, en el Ecuador, se realiza una investigación en cuanto a los factores asociados a la satisfacción laboral, donde se utiliza una encuesta de empleo, desempleo y subempleo. La satisfacción laboral de los empleadores es importante dentro de la productividad y del desarrollo de una sociedad. Grijalva et. al (2017) afirman:

Se constata que el cambio temporal en la satisfacción laboral entre 2007 y 2015 está principalmente explicado por los cambios estructurales del mercado laboral ecuatoriano 40,6 % como el fortalecimiento del sistema de seguridad social y la formalización de los empleadores. Las mejoras en las condiciones laborales como el ingreso laboral, horas de trabajo, beneficios laborales, entre

otras explican un 40,2 % de la variación intertemporal. Un 19,2 % de la variación no puede ser explicada por el modelo. (p.8)

En el Ecuador se realiza un estudio donde diez Universidades del país le apuestan a la comunicación interna, está dirigida al mismo, es decir a los empleados, entonces escuchar a las personas al interior de una organización es importante a la hora de saber que piensan, sus necesidades laborales y personales. Las universidades en las tareas diarias abren las puertas a la comunicación interna y apuestan a la buena práctica interna, por medio de la gestión funcional, planificación y presupuesto. Abendaño (2019) afirma:

Para este estudio se seleccionó el universo completo y se aplicaron encuestas a los responsables o encargados de los Departamentos de Comunicación, con un porcentaje de respuesta del 60%, para obtener datos estadísticos y confiables que reflejen la gestión de la CI (comunicación interna); en donde el 79% en las universidades existen figura del profesional con formación especializada en comunicación o DirCom,(Director de Comunicaciones) el 93% las universidades cuentan con un departamento de comunicación, 100% todas las universidades realizan acciones de comunicación interna. (p.1)

Tanto la comunicación como la satisfacción laboral son de gran importancia dentro de la cultura empresarial debido a que dan soporte a un desarrollo dirigido a cumplir con las metas que se propone la organización, al crear estrategias de comunicación entendiéndole como un recurso necesario y de gran valor, refuerza al alcance de los objetivos, en la empresa Skandinar la mayoría de los conflictos sucede por la inadecuada comunicación, muchas veces ocurre desconfianza dentro del personal, incluso existen problemas en la estructura organizacional debido a que la estructura es vertical y autoritaria, es burocrática porque impide la comunicación rápida y eficaz; muchas veces la información se vuelve permeable y ocasiona malestar dentro de los trabajadores y autoridades.

Antecedentes

Para el análisis de la información según las variables de estudio, se logró identificar por medio de varias investigaciones relacionadas con el tema, entre ellas se pudo enfatizar las más importantes. Se analiza en primera instancia la variable comunicación laboral donde en la investigación de Miranda y Pastor (2015) menciona:

Se encontró que la comunicación existió un mayor predominio en el nivel medio, así mismo se evidencia menor prevalencia en el nivel alto, con respecto al clima social se evidencia menor prevalencia en el nivel deficiente, seguido del nivel promedio, por último se aprecia mayor predominio en el nivel bueno. Existe a su vez relación positiva altamente significativa entre las escalas descendentes, ascendentes y horizontal con las áreas relaciones, autorrealización y estabilidad.(p.132)

La comunicación es un elemento imprescindible en las relaciones sociales, en el ser humano y necesita por naturaleza relacionarse con otros individuos para poder satisfacer sus necesidades de socializar y de afecto; logrando por diferentes formas como la comunicación ascendente, descendente, horizontal.

La investigación que da aporte por parte de la variable comunicación organizacional es de Charry (2018) afirma:

Los resultados de la investigación precisan una correlación significativa entre la comunicación interna, el clima organizacional y las dimensiones grado de estructura y su influencia en el cargo; consideración, entusiasmo, apoyo; orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo, se evidencia un ambiente desfavorable de acuerdo con la percepción de los propios trabajadores. (p.7)

La comunicación es una herramienta importante en el ámbito laboral, pues en la actualidad da lugar a la transmisión de la información para poder identificar las

necesidades y logros de la empresa, llega a permitir el conocimiento de los recursos humanos, su desarrollo y productividad.

Otra de las variables de estudio es la satisfacción laboral, Montoya et. al (2017) afirman:

En relación a la satisfacción laboral y al clima organizacional, un 92,1% de los funcionarios se encuentran satisfechos, de los cuales el 30,7% está algo satisfechos, el 50,6% se encuentra bastante satisfecho y un 10,8% está muy satisfecho. Por otro lado, un 73,5% perciben un nivel alto de clima organizacional y un 22,9% un nivel medio. Un 1,8% percibió un nivel muy alto y un nivel bajo; y ningún funcionario percibió un nivel de clima laboral muy bajo. (p.4)

Se puede evidenciar un cierto micro clima laboral negativo que perjudica el buen desempeño de los empleados y del desarrollo natural de la institución, la comunicación interna es una estrategia fundamental en todo el terreno social y sobre todo en las organizaciones, debio a cuya aplicación y manejo de informacion puede transmitir adecuadamente a los colaboradores los objetivos y valores estratégicos que son la base de la institución.

Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica

La presente investigación sirve de base para futuros estudios, ya que ofrece un aporte teórico, en cuanto a la profundización de la influencia de la comunicación en la satisfacción laboral en la empresa SKANDINAR. Identificando los niveles de comunicación que presentan los trabajadores, para así, determinar los factores de satisfacción que poseen los empleados, lo que permitirá diseñar y proponer nuevos estilos de solución al problema identificado. En cuanto a la contribución social, el presente estudio favorecerá a la estabilidad personal, emocional y familiar del personal perteneciente a esta empresa, ya que propondrá técnicas psicológicas para optimizar la calidad de vida de los trabajadores logrando que puedan desarrollarse adecuadamente en su sitio de trabajo y cumpliendo con todas las funciones que su perfil requiere

disfrutando de cada una de ellas y de esta forma minimizar la problemática identificada.

Fundamentaciones

Fundamentación Epistemológica

Esta investigación tiene base epistemológica centrada en el cognitivismo debido a que se enfoca en el procesamiento del pensamiento, al funcionamiento de la mente en general y a la adquisición de conocimientos en particular, así Mayer (citado por Moya, 2015) señala que la psicología cognitiva es comprendida por diferentes formas posibles, la primera como el modelo de diferencia del conductismo y del psicoanálisis, en segunda instancia como el estudio de las funciones psíquicas, así como memoria, atención, lenguaje, entre otras, y por último como una nueva perspectiva teórica que incorpora el modelo del procesamiento de la información. Es así que el cognitivismo estudia de forma científica los procesos mentales con el fin de comprender la conducta humana y ubica a los fenómenos causales como agentes causales del comportamiento. El objetivo primordial del enfoque es el funcionamiento de la mente humana, se ha enmarcado esta preocupación, lo que le caracteriza es su aproximación experimental ya no solo de los contenidos de la conciencia sino de los procesos cognitivos y a la forma de cómo actúan sobre las representaciones mentales. Por tanto, comprender la comunicación como una oportunidad de encuentro con el otro, se plantea posibilidades de interacción en el ámbito social, porque por medio de la misma y de los individuos logran el entendimiento, la coordinación y cooperación que posibilitan el desarrollo y crecimiento de las empresas, gracias a la comunicación existe relaciones entre los miembros, en tales procesos existe un intercambio donde se asignan o delegan funciones, se establecen compromisos, y se encaminan a cumplir con los objetivos.

Fundamentación Psicológica

Esta investigación se centra en el modelo Cognitivo –Conductual puesto que existe una relación entre los pensamientos y la manera de actuar de los individuos, en donde supone que el comportamiento se aprende de diversas maneras, ya sea mediante experiencias, observación o procesos de condicionamiento, así las personas desarrollan nuevos aprendizajes que pueden irse incorporando a lo largo de su vida, el enfoque cognitivo conductual busca que el individuo adopte nuevas conductas aumentando o disminuyendo otras y a su vez modificando comportamientos problemáticos. Beck (citado por García, 2014) afirma que es una corriente psicológica que se basa los pensamientos que tiene un individuo, determinando cómo influye en los sentimientos y en la conducta.

De esta manera teniendo como base los diferentes constructos teóricos de esta corriente psicológica puede decir que, cada persona establece sus intereses y sus metas, de acuerdo a su punto de vista y a la interpretación que tenga el sujeto ocasionando una conducta como refutación a uno o varios estímulos. Es así que la comunicación es uno de los factores primordiales en el funcionamiento de las organizaciones sociales, por lo tanto, la interpretación que la persona tiene de su medio, le ayuda a entender la forma en cómo su mente acumula, procesa e interpreta la información, creando conductas que serán fruto de la forma que el trabajador aprecie las distintas situaciones o tareas que deba realizar en su área laboral; las mismas que realizan gracias al intercambio de información entre los diferentes niveles y posiciones del medio, entre los trabajadores se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función a las variables sociales, es de suponer que cada individuo obtiene un rol comunicacional.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de gran importancia para la psicología como ciencia debido a que se pretende investigar la comunicación laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Skandinar, se deduce que la comunicación es una herramienta imprescindible para las relaciones humanas para así satisfacer sus necesidades de afecto y socialización; por otro lado la satisfacción laboral permite a los colaboradores sentirse valorados logrando el cumplimiento de las funciones y tareas que tienen en su trabajo esto favorecerá a que la empresa aumente su productividad.

Los beneficiarios directamente son los colaboradores de la empresa Skandinar debido a que se logró aplicar los reactivos para poder detectar la posible problemática y al mismo tiempo se entregó los resultados obtenidos en la investigación realizada, también se propone técnicas para mejorar las dificultades en los empleados de la empresa.

Posee originalidad debido a que anteriormente no se ha realizado investigaciones relacionadas al tema en la institución y gracias a la misma se puede impartir conocimientos hacia otras empresas por medio de la información que se ha obtenido y la solución que se pretende instaurar.

Además es factible realizar la investigación en vista que se cuenta con la apertura de la institución para la aplicación de los reactivos psicométricos de comunicación organizacional y de satisfacción laboral, acceso a recursos bibliográficos, recursos monetarios para sustentar los gastos que demandan la investigación.

OBJETIVOS

Objetivo General

Investigar la comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Skandinar.

Objetivos Específicos

1. Determinar los tipos de comunicación organizacional existentes en la empresa Skandinar.
2. Identificar los niveles de la satisfacción laboral de los Colaboradores.
3. Establecer una alternativa de solución para la problemática de la empresa Skandinar.

MARCO CONCEPTUAL

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Definiciones

A medida que avanzaban los años ochenta y noventa, la comunicación se estableció como un instrumento normalizado de gestión en las organizaciones y desde esa herramienta se fue estableciendo el valor como componente inevitable en todo tipo de relaciones con la sociedad y el mercado, rompiendo moldes de la comunicación mediante la fuerza económica como elemento de valor. Así, Segredo et al. (2017) mencionan que: “La comunicación es un proceso que caracteriza la relación entre los seres humanos y está presente en todos los espacios en los que se desenvuelve, siendo fundamental en el ámbito de la vida laboral” (p.1). El apego de la comunicación en las empresas como parte del éxito es indiscutible. Los directores y gerentes se han dado cuenta de que el funcionamiento adecuado y el cumplimiento de objetivos de la institución, se basa no sólo en la calidad de un servicio o ya sea el caso de algún producto, sino más bien del funcionamiento adecuado de las estructura y de la comunicación que se establezca en ella. Pérez (2017) afirma:

La comunicación organizacional a menudo se utiliza como un término general que incluye las relaciones públicas, las relaciones con la administración, las relaciones con el inversor, la comunicación con el mercado de trabajo, la publicidad corporativa, la comunicación ambiental y la comunicación interna, por lo tanto engloba un grupo de actividades comunicativas heterogéneas que tienen algunos puntos en común. (p.8)

Llano (citado por Montoya, 2018) refiere que “La comunicación organizacional lucha por ser reconocida como piedra angular de toda organización determinada a cumplir sus objetivos efectivamente y desempeña un papel de primordial importancia en la creación, mantenimiento y cambio en la cultura corporativa de las organizaciones” (p.78). El individuo ha podido determinar que la comunicación pasa a ser parte de los

sentimientos, pensamientos y emociones o cualquier información que intervenga el lenguaje ya sea hablado o escrito. Se sabe que el funcionamiento de la sociedad como tal, es posible por medio de la comunicación.

La comunicación es instrumento primordial en las relaciones laborales actualmente, debido a que da espacio a la transmisión de la información dentro de la empresa para identificar las necesidades y logros de las mismas y de sus subordinados, así Alcaraz (citado por Díaz, 2014) explica que; “la comunicación organizacional es el proceso mediante el cual se produce un intercambio de información, opiniones, experiencias, sentimientos entre dos o más personas a través de un medio” (p.10). La comunicación organizacional es importante dentro del proceso de desarrollo de las empresas,

En la actualidad las organizaciones, sean pequeñas o grandes tienen necesidades de crear comunicación o intervenir en los procesos para difundir metas y objetivos, está intimamente ligado a la motivación del personal, porque al interaccionar se logrará conseguir información con eficiencia y eficacia, por ende se obtendrá éxito en las mismas. Así como Morales (citado por Díaz, 2014) menciona que “Se considera como un proceso que ocurre en una colectividad social, al ser un proceso, la comunicación dentro de las organizaciones se convierte en una actividad dinámica de flujo constante pero que mantiene cierto grado de identificación de estructura” (p.4). La comunicación típicamente como sistemas dentro de las organizaciones, se compone de actividades independientes que al momento de la integración conforma un conjunto de objetivos, es decir, la comunicación entre los integrantes de las empresas u organizaciones está involucrada por la creación e intercambio de la recepción y envío de la información.

Por tanto conforma el conjunto de mensajes que tiene como fin el intercambio entre los integrantes de una institución, de tal manera que se provee los mensajes que se dan entre los miembros; se identifica como uno los procesos físicos y psicológicos, debido a que por medio del mismo se verifica la operación de relacionar a uno o varios individuos o conocidos como emisores, con uno o varios individuos o también llamado

receptores con el fin de alcanzar determinados objetivos; es así pues que la comunicación se ha convertido en una herramienta totalmente estratégica y necesaria en el mundo de las organizaciones actuales, ya sean públicas, privadas.

Elementos de la comunicación

Los individuos por naturaleza son racionales e interactivos que necesita del apoyo de otros para formar sociedades proactivas y emprendedoras que ayuden con la creación y el desarrollo de la comunidad. Desde una perspectiva extensa, las empresas son unidades sociales; es decir agrupaciones humanas, construidas y reconstruidas para lograr objetivos. Por tal motivo, la influencia de las empresas en la vida de los individuos, ha sido y es primordial; consecutivamente, con el impulso de las relaciones internacionales, las organizaciones se han convertido en organismos estratégicos, en donde los métodos institucionales se vuelven más imprescindibles. Se da mayor importancia al análisis de los cargos, al trabajo intelectual y las funciones, se piensa al ser con la capacidad para dirigir, liderar y es ahí donde cobran importancia las empresas como entes de colaboración colectiva. Una organización solo existe cuando hay individuos que poseen de la capacidad de comunicarse, están dispuestas a trabajar conjuntamente, y desean obtener un objetivo común. Según Horacio (citado por Lovato, 2015) menciona:

Es el conjunto de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tienen en su entorno; es decir un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivo. (p.19)

Para poder entender los elementos de la comunicación es importante saber que la comunicación se concibe como uno de los procesos dentro de un dinamismo

fundamentando en la existencia, cambios y progresos de sistemas organizacionales. Siendo la comunicación una función indispensable de los individuos y de las empresas, mediante la cual las empresas se relacionan consigo mismo y con el ambiente. Ciertas habilidades de la comunicación siendo, oral o escrita son importantes para obtener un puesto y para desempeñarlo con eficacia. El saber escuchar también es un factor importante en la comunicación, evita malos entendidos y errores con las personas dentro de la empresa. Aristóteles (citado por Moya, 2016) menciona: “la retórica esta compuesta por tres elementos: el locutor, el discurso y el oyente” (p. 30). Como se menciona los autores principales han hecho hincapié en los diferentes elementos de la comunicación, son herramientas que los seres humanos usan para poder interpretar, mantener, transformar el significado de las cosas, entonces la comunicación constituye la esencia de la cultura del ser humano, de la vida misma y de las organizaciones en general.

El individuo al comunicarse trata de conseguir objetivos relacionados hacia la influencia en el medio ambiente y en sí mismos; sin embargo, la comunicación consigue ser reducida al cumplir un conjunto de conductas, a la recepción o transmisión de mensajes. Los elementos del proceso de comunicación interviene como principal dos partes el emisor y el receptor; el emisor empieza el proceso de comunicación por medio del mensaje enviándole al receptor, a su vez analiza la información y probablemente modifica el mensaje, el principal objetivo es sintetizar la información recibida. Viera (2016) menciona: “la comunicación se realiza a través de un proceso dentro del que intervienen elementos interrelacionados: como emisor, mensaje, codificación, canal, decodificación, retroalimentación, receptor” (p. 9). El emisor se entiende por el individuo que codifica la información o el mensaje, al momento de codificar puede impartir ideas por medio de signos verbales, no verbales. Otro de los elementos de comunicación es el mensaje, el cual es la información que se pretende compartir a través de sentimientos, actitudes, conocimientos, experiencias y habilidades, en si lo que el emisor construye y transmite al receptor mediante, signos, símbolos, ya sean escritos o gestos. Al hablar de codificación se dice que consiste en

transformar una idea en palabras, gráficos o símbolos de forma adecuada para de esta manera poder dar a conocer el mensaje. Se puede mencionar distintos tipos de códigos como es el español, el lenguaje de señas, entre otras, también se puede identificar códigos que se ven comúnmente en la calle como los que usan la policía, abogados, pilotos; ya que presentan una manera especial de enviar o transmitir el mensaje. Existe varios factores para determinar la codificación de un mensaje como es la pertinencia donde el mensaje debe poseer de contenido y de significado, por lo tanto se seleccionan las palabras, símbolos. La sencillez es también parte de formular un mensaje de la forma mas sencilla posible, la organización a su vez se dispone de una serie de puntos que faciliten la comprensión y por último la repetición que son los puntos primordiales de un mensaje y deben formularse al menos dos veces.

En cambio Viera (2016) menciona: “el canal es el medio o vía utilizado para transmitir el mensaje, pueden ser oral-auditivo (palabras y sonidos) y gráfico-visual (escritura y gestos)” (p. 9). Por lo que es el medio en el que se transmite y se recibe el mensaje, siendo verbales o no verbales, aquí se puede usar cualquier medio como la televisión, celular, entre otros. Entonces la decodificación es donde el receptor convierte los signos de un mensaje. De tal manera que los signos deben estar asociados a las ideas el emisor trata de comunicar. En cambio, la retroalimentación es el último escalón en el proceso, cerrando el circuito y colocando el mensaje de respuesta en el sistema, tratando de evitar malentendidos. Y por último el receptor a quien va dirigido pero también decodifica el mensaje y capta el mensaje por medio de los signos que se haya utilizado, tiene como función decodificar contenidos del mensaje, les da significado e interpreta.

Tipos de comunicación personal

La primera comunicación que se establece es acerca de uno mismo, como se es físicamente, como se viste, la postura que se adopta, la manera como se camina, el

movimiento de las partes del cuerpo, se visualiza conscientemente todo el comportamiento de los individuos. Al hablar de la comunicación personal se entiende por la relación de cambio a través de la cual un grupo de personas comparten sus experiencias, pensamientos, percepción de la realidad, con el objetivo de influir en el estado. Una conversación es parte de la comunicación personal, por ejemplo, un correo electrónico, cartas, llamadas, chats, encuestas y demás.

Entonces la comunicación personal se da entre dos personas que se encuentran físicamente próximas, produciendo los individuos mensajes que son respuesta a los mensajes que son realizados por otros individuos. La comunicación personal se distingue de dos tipos como es la comunicación visual, así De Castro (2014) afirma: “La comunicación visual transmite todo tipo de información alrededor, es otro lenguaje adicional que se debe aprender a manejar, puesto que avisa interlocutor: estado de ánimo, actitud, confianza, gustos, seguridad, manejo del tema. etc” (p. 10). Por otro lado, la globalización lleva a mantener contacto profesional con los individuos que pertenecen a otras culturas, tradiciones y costumbres. El saludo es sustancial cuando se trata de mantener la primera impresión con otras personas en una reunión, pero siempre y cuando adecuar a las diferentes culturas, un apretón de mano en otros países no está conocido, en España la costumbre del saludo es un beso en la mejilla; en Japón no existe contacto físico solo se saluda con una inclinación de la cabeza.

Ahora bien la comunicación personal también se deriva de lo corporal o conocido también como comunicación gestual: cuerpo a cuerpo, cuando se detalla la postura corporal de la audiencia y gestos del rostro que lo acompañan se da una idea global de lo que está pasando por la mente de los interlocutores. De Castro (2014) menciona: “la comunicación no verbal integra un conjunto de códigos que intervienen en la vida diaria, emitiendo de forma permanente signos que inciden en la percepción de la gente” (p. 11). La comunicación no verbal es aquella que se produce por medio de idiomas, se realiza con el uso de la expresión corporal, manteniendo contacto con la cabeza, contacto visual, posturas, gestos, voz, boca, distancia del cuerpo físico, olfato, tacto.

Tipos de comunicación organizacional

La comunicación es un proceso inherente social en el individuo y por tal razón el análisis en las organizaciones es importante, es por ello que la comunicación debería ser considerada como algo imprescindible frente a las transformaciones en el mundo y en el avance tecnológico y ejercer un poder expresivo en el transcurso de la vida organizacional y en los procesos de gestión. Debe ser deliberada, administrada, planificada de forma estratégica atendiendo las demandas de los públicos que integran una organización; la comunicación organizacional, nace como uno de los pilares fundamentales y se crea estratégica en la medida en que se sabe dónde está y a donde se quiere llegar, y para lograrlo se debe contar con una visión definida para analizar y comprender el macro y micro entorno en el que se desenvuelve la organización. Iniciar la comunicación entre los miembros de una organización forjando la incrementación de las habilidades comunicativas, proveería la combinación y coherencia entre las realizaciones no solo personales sino también institucionales y resultarían aspectos de gran relevancia para el desarrollo organizacional, de ahí que gestionar la comunicación implique definir un conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se desplieguen una variedad de recursos de comunicación para apoyar ese desarrollo. Guevara (2015) menciona:

Es Integral (abarca una variedad de modalidades interna y externa, vertical, horizontal, diagonal, interpersonal, grupal e institucional y mediatizada a través de canales diversos, escritos, audiovisuales y electrónicos; un sistema, es decir conjuga el subsistema técnico (medios que se utilizan para enviar información) y humano mediante procesos complejos; está relacionada estrechamente con la cultura organizacional (conjunto de significados compartidos que generan un marco de referencia y por tanto patrones similares de comportamiento; una responsabilidad compartida (desarrollo de las habilidades de comunicación en los distintos niveles y áreas). (p.21)

Se piensa en comunicación dentro de una institución o empresa, puede presentar diferentes tipos de comunicación es de diversa dirección y se basa en la estructura de

la empresa, todas las instituciones poseen de una estructura, la formación de identifica por medio de los organigramas, donde permite identificar por medio de una imagen la composición de los cargos a seguir en la organización. Por ello para mejorar el diálogo interno, se necesita un flujo de comunicación entre los sectores de la empresa y lo que contiene la información, gracias a ellos se puede llegar a conocer como existe el intercambio de información. Viera (2016) menciona:

La comunicación horizontal se ha prestado especial atención a aquella que se da entre iguales a niveles directivos por sus repercusiones en la coordinación e integración de los subsistemas de la organización y por el desarrollo experimentado por la “dirección intermedia” como mecanismo esencial de coordinación y control en las estructuras organizativas altamente burocratizadas. (p.31)

La comunicación horizontal se da entre el personal de igual jerarquía o entre pares, es necesaria para una adecuada coordinación e integración de los departamentos de las organizaciones y las funciones que desempeñan dentro. Es también necesaria para no repetir funciones, ni malgastar tiempo y dinero en el proceso administrativo. Al introducir estrategias en la participación de círculos de calidad o de grupos de resolución de problemas o de nuevas formas de organización en el trabajo y el diseño de puestos, estos grupos van tomando lugar en la unidad básica de la organización.

La comunicación ascendente en cambio es la que establece la modalidad de información donde existe un flujo que empieza desde abajo hacia arriba, desde los trabajadores a los jefes y a partir de ello a niveles de dirección, la importancia se fomenta por medio de la forma de evaluación indirectamente la eficacia de la comunicación descendente, donde los individuos adquieren conciencia de que forman parte de una institución; a su vez permite obtener un mejoramiento por medio de la retroalimentación, por ejemplo los programas de sugerencias, políticas abiertas, reuniones de trabajo. Drucker (citado por Viera, 2016) afirma: “en la empresa basada en la información, los conocimientos están en la parte baja de la pirámide de jerarquía,

por lo que resulta este tipo de comunicación fundamental para el desarrollo del negocio” (p. 30). Entonces es cuando la información tiene como punto de partida desde los subordinados hacia los jefes, corresponde al proceso de retroalimentación, es decir, a las opiniones sobre los modelos de gestión, operaciones administrativas y los planes. Por ejemplo en las instituciones o empresas que son tradicionales, este tipo de comunicación es complicado que tomen en cuenta ya que son empresas poseen estructura muy jerarquizada. Una de las principales características de este tipo de comunicación es suministrar a los directivos la retroalimentación que sea necesaria sobre los problemas de la empresa.

Y por último la comunicación descendente también conocida como flujo de comunicación vertical en este flujo se transmite estrategias, objetivos, procedimientos, normas, entre otras. Con el fin de poder proporcionar a los miembros información sobre los trabajos realizados y facilitar un resumen de ello, y dar a conocer a los funcionarios las políticas y objetivos de la organización, así como la misión y visión de la misma. Viera (2016) menciona: “Se trata de la comunicación formal básica e históricamente más utilizada. Surge desde los directivos de la empresa y desciende a los distintos niveles de la pirámide jerárquica. Su finalidad es informar instrucciones, objetivos o políticas de la empresa” (p. 29). En este tipo de comunicación se selecciona herramientas de acuerdo con que se quiere transmitir y a quienes se van dirigido, sin embargo, se toma en cuenta que la comunicación que es rígida tiende a quedar en el pasado, ante los nuevos medios de comunicación y ante la cultura de las nuevas generaciones de los individuos.

Formas de comunicación

Es indiscutible el auge de la comunicación en las organizaciones como gran parte del éxito en las empresas. Con el pasar del tiempo los jefes y dueños de empresa se han dado cuenta de que el buen funcionamiento la misión y visión de la organización no solo depende de la calidad del producto sino más bien del buen funcionamiento interno, de una adecuada estructura en las redes de comunicación. En la actualidad es

recomendable esforzarse por tener conocimientos en la cultura de las empresas o instituciones, con el fin de ofrecer recursos necesarios a los trabajadores para que puedan realizar de forma eficaz sus tareas que se les encomiendan con responsabilidad, ánimo y sobre todo con motivación. Fomentar el liderazgo, creatividad y retroalimentar son los factores que muchas veces caen desapercibidos. Por tanto es imprescindible que la tarea dentro de la comunicación es importante dentro de todos los departamentos en la empresa, pues el verdadero éxito se adquiere por el esfuerzo multidisciplinario. De tal manera se puede identificar formas de comunicación, puede ser tano interna como externa. Así Miranda y Pastor (2015) mencionan:

La comunicación interna son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización. (p.43)

La comunicación interna a los procesos comunicativos que llevan a cabo dentro de una institución, donde el objetivo es que se busque el logro de las metas organizacionales por medio de mensajes que fluyen de manera eficiente en el interior, de las relaciones satisfactorias entre los participantes, un clima laboral adecuado, entre otras. Así los empleados, por medio de la comunicación se sienten identificados y motivados por realizar las tareas, y de tal manera obtener resultados en la organización que requiere.

Fernández (citado por Miranda y Pastor, 2015) menciona:

Cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.). Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos

externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos y servicios. (p.44)

Entonces es el conjunto de acciones que conforma un universo en el proceso comunicativo que sucede entre la empresa y los trabajadores y con el resto del público interno de la organización. Como se ha aclarado tanto dentro de la comunicación como en el ámbito general de la organización, se transmiten mensajes que están en los caminos para llegar al receptor. Se conoce como redes de comunicación. Las redes se componen por medio de las redes formas e informales. Andrade (citado por Montoya, 2018) menciona:

Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes modelos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (p. 786)

Las redes informales toma forma dentro de la comunicación en la que se abordan aspectos laborales, no intervienen canales formales. Se utiliza canales como conversaciones entre los compañeros de trabajo, y este tipo de comunicación no se debe confundir con el canal informal, por ejemplo, cuando un individuo se encuentra en la hora del desayuno, esta es una reunión informal, debido a que proviene de un responsable de la organización quién es la persona que comunica formalmente algún tema. Así Martínez y Nosnik (2015) afirman:

La comunicación informal es el intercambio que se establece entre las personas en una organización, independientemente de los puestos que ocupan en ella. La que no sigue canales ni procedimientos establecidos formalmente, y la que toca elementos de trabajo sin tener legitimidad de las autoridades correspondientes en esa área. (p.59)

No se encuentra establecida esta forma de comunicación, pero aun así se lleva a cabo, básicamente está compuesta por las conversaciones que se tiene los trabajadores sobre algún suceso, que sea relacionado al trabajo. Ésta forma surge en la mayoría de casos por la necesidad de socializar, establecer contactos fuera y dentro del equipo de trabajo, así como en los departamentos, además también sucede porque se presenta algún interés personal o emocional. Estas redes imparten noticias y comentarios pero en malas ocasiones presentan rumores, este daña en gran parte a la red de comunicación. La creación de los grupos informales dentro de una empresa es algo que no puede eliminarse, ya que es de propia naturaleza que existan, por ello aunque no sea gusto de los gerentes se debe tener cuidado con lo que nazca en esta red.

Existen tipos de comunicación interna, se puede mencionar que nunca debe ser sólo unidireccional, debido a que se perdería uno de los beneficios más importantes del proceso como es la respuesta e interacción. Orozco (2016) menciona: “puede organizarse tomando en cuenta la dirección que circula los mensajes, conocerlos permitirá aplicar herramientas más convenientes para cada uno, y así lograr una auténtica cultura de la comunicación en la empresa” (p.42). Entonces la comunicación interna es entendida como las acciones para influencias de forma sistemática el conocimiento, actitudes y comportamientos de los empleados actuales, provocando la participación y generar cambios. Siendo una herramienta eficaz poderosa la cual conduce a la satisfacción del cliente, la rentabilidad y el rendimiento de la empresa. Hablar de los trabajadores no juega un segundo papel en las comunicaciones de la empresa, hoy en día la comunicación interna es una función de negocio clave que infunde a toda organización.

Dentro de la comunicación interna se presenta la comunicación descendente la cual se identifica como comunicación históricamente utilizada, nace desde los gerentes de la organización y subordinados, con la finalidad de informar los objetivos, instrucciones y políticas. Por otro lado está la comunicación ascendente, la cual identifica por medio de mensajes que van desde abajo hacia arriba, empieza desde la base de la organización y termina a la alta dirección. Drucker (citado por Viera,

2016) afirma: "en la empresa basada en la información, los conocimientos están en la parte baja de la pirámide jerárquica" (p. 29). Así mismo se encuentra la comunicación horizontal que se da entre niveles iguales de los directivos por la integración en los subsistemas de la organización y del desarrollo experimentado como mecanismo primordial de la coordinación y control de estructuras organizativas. Sin embargo, con la existencia de los grupos encargados en la resolución de problemas, en el diseño de los grupos de trabajo y en la organización en sí de la empresa, de tal modo se estimula la comunicación horizontal como herramienta para mejorar el clima laboral y satisfacer las necesidades de las personas. Guevara (2015) menciona:

Cuando los programas están dirigidos al personal de la organización (directivos, gerencia media, empleados y obreros). Se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (p.22)

La utilización de la comunicación organizacional se da por las funciones que se realiza en las empresas o instituciones. Para establecer la importancia y el alcance de los procesos de comunicativos. De Castro (2014) menciona:

La comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto ver sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales se conoce como Relaciones Públicas, como la Publicidad. (p.24)

La comunicación organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones, siendo un herramienta, ya que ejerce un papel primordial para mantener a la empresa, las actividades que se realizan son posibles

gracias al intercambio de la información entre los niveles, miembro que involucran la comunicación a favor de las relaciones sociales. Si la comunicación interna busca un cambio dentro de la organización a través de flujo de comunicación y mensajes, la comunicación externa en cambio busca que los mismos elementos sean expuesto hacia afuera. Como también Guevara (2015) menciona:

Cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.). Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos y servicios. (p.16)

La atención es necesaria por parte de las organizaciones dentro de las informaciones ha dado lugar en el mundo donde existe una necesidad de coordinación y distintos grupos, a la vez se debe tomar en cuenta que establecer buenas relaciones de comunicación entre organizaciones desarrollando canales eficientes promoviendo prácticas aplicado a la ética, la idea principal es que las organizaciones no se aislen sino más bien que funcionen como un campo organizacional interna y coordinar por tanto las actividades con entidades con diferentes tipos de intereses. La comunicación externa como su nombre lo indica se mantiene una relación con los públicos externos, es decir, trata de la interrelación de elementos que constituyen un entorno interno. Montoya (2018) afirma:

Además concibe la comunicación externa como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. (p. 785)

Como conclusión de la comunicación organizacional se llega a entender como un fenómeno, ya que surge de la manera natural en toda la organización cualquiera que fuese su tipo y tamaño, es decir que la comunicación es el proceso social importante, donde no es posible es imaginar al individuo, mucho menos a la organización sin un proceso de comunicación. Bajo esta perspectiva es un conjunto de mensajes que intercambian entre integrantes de una institución y entre diferentes públicos que se encuentran en el entorno, cuyo objetivo estudio es precisamente la forma en que se da el fenómeno dentro de una organización, además que es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a agilizar y facilitar el flujo de mensajes que se dan entre dos individuos.

SATISFACCIÓN LABORAL

En la actualidad es uno de los temas más importantes la satisfacción en el trabajo y en las organizaciones un punto de partida, nace el interés de comprender el fenómeno de la satisfacción o insatisfacción laboral, sin embargo resulta incompatible que no se pueda hablar como un progreso en ciertas investigaciones, vive siendo en los tiempos un tema de gran interés. Baez (2013) menciona que:

Se puede identificar de la manera más general como la actitud de un individuo hacia su situación laboral, los trabajos que los individuos desempeñan son actividades que realizan, se requiere de la comunicación entre el resto de miembros de la organización, además de cumplir con los reglamentos, políticas, condiciones de trabajo, entre otras (p.1)

La satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) menciona que:

La satisfacción de un trabajador en sí es la suma diversa de elementos en el trabajo, las actitudes están basadas en los valores y creencias. Las actitudes se determinan por las características del puesto como las percepciones que tiene un empleado de lo que deberían ser. (p.25)

Los aspectos del empleado afectan a las percepciones son las necesidades, los valores y rasgos de personalidad, es decir, los trabajadores también poseen características del puesto para que influyan en la percepción de las condiciones estas pueden ser retribución, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad, oportunidades.

Ha sido muy estudiada en el ámbito laboral, sin embargo no existe una definición concisa. Pero se distingue de las actitudes que puede mostrar un individuo en cuanto a su situación laboral, expresadas en gran medida de características del trabajo a los deseos, necesidades y expectativas. Implica realizar un trabajo en el que se pueda disfrutar. La motivación y la satisfacción laboral son variables distintas, pero es el eje de la satisfacción laboral. Ya que la motivación trata de los impulsos para satisfacer las necesidades y la satisfacción laboral trata de la valoración de un objeto, cuando se experimenta algo. Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) mencionan. “Existen varias vertientes de la satisfacción laboral pero vamos a diferenciarlas en dos, los que dicen que la satisfacción laboral es una actitud y los que la ven como una percepción u otra formación psicológica” (p.37). Es importante tomar en cuenta que es lo que le motiva al trabajador, así se podrá comprender la conducta, y sobre todo enfocarse en el interés de las actividades, el deseo de trabajar, aclarar las causas que motivan circula de un empleado a otro, por lo que un programa de motivación hacia el personal es posible que contemple el conocimiento de los miembros de la organización.

El autor destaca que en el conjunto de organizaciones, aspectos psicológicos son importante mencionando las reacciones afectivas y cognitivas, se mueven en los niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo, en el caso de las reacciones que presenta una persona se puede considerar como actitudes, por lo general, los aspectos

afectivos y cognitivos, tanto como las disposiciones de conductas frente al trabajo y entorno laboral. Los integrantes como colaboradores, jefes despiertan interés. La satisfacción laboral como una actitud se diferencia de la motivación para trabajar refiriéndose a las conductas, es decir, el tipo y selección de conducta. Robbins (citado por Caballero, 2015) afirma:

A la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.
(p. 2)

Favorece destacar que el puesto de un individuo es más que las actividades obvias de manejar papales, esperar clientes o manejar un carro, en los cargos se necesitan de interacción con los compañeros y jefes y sobre todo con el cumplimiento de las normas y reglas de la organización, las condiciones de trabajo, el desempeño y las políticas de la misma.

Teoría bifactorial de Herzberg

Para poner en marcha una organización es necesario que esta organización esté formada por empleados, individuos o subordinados que trabajando en conjunto cumplan con las metas y logros de la organización. El trabajador, elemento clave en toda organización, tiene diferentes necesidades y objetivos personales que intervienen en su vida laboral, entre ellos la motivación del trabajo y existen, a su vez, factores que influyen para satisfacerlas y alcanzarlos o no.

Sobre los factores de Frederick Herzberg se puede dar cuenta de la importancia que presenta la motivación en los empleados para llevar a cabo los objetivos de la organización, los factores basados por el autor, para el funcionamiento adecuada de una institución es necesario la organización, se forma por los miembros de la empresa

que trabajando en conjunto cumplen con las metas. El empleado es el elemento clave en toda la organización, presenta distintas necesidades y objetivos personales que tiene que ver en la vida laboral. La motivación es una de las necesidades y estas presentan factores que influyen para satisfacerlas o alcanzarlas de alguna manera. Para ello existe la teoría de Herzberg que explica como el empleado satisface las necesidades.

Se desarrolla una teoría de la satisfacción con el trabajo basada en la pirámide de Maslow, donde se concluye que no todos los factores influyen en la satisfacción, los correspondientes necesidades básicas cuentan si no están cubiertos, pues estos solo proviene de la insatisfacción y son considerados como factores de higiene, mientras que los otros factores más elevados son los que incrementan la satisfacción al conseguirlos (Perez, 2015). La teoría también conocida como teoría de los factores determina que generan insatisfacción en los empleados son naturalmente diferentes que los factores que producen satisfacción, es donde se puede identificar que el ser humano posee un sistema de necesidades, una de ellas es la necesidad de crecer, o de evitar el dolor. Cada estilo de necesidad requiere de incentivos, por se habla de dos tipo de factores que interviene en la motivación laboral.

Según la teoría los individuos se encuentran influenciados por dos factores. La satisfacción que viene hacer el resultado de motivación los cuales ayudan a extender la satisfacción de la persona y tienen una pequeña cantidad de efecto sobre la insatisfacción, mientras que el factor insatisfacción es el principal resultado de los de higiene, si llegaran a faltar estos causan insatisfacción, pero su presencia extiende en la satisfacción a largo plazo. Así Campos (2016) menciona que:

Los factores higiénicos son las características del contexto en el trabajo como las condiciones físicas y ambientales que rodean al sujeto cuando trabaja, administración y políticas de la institución; su presencia no aumenta la satisfacción pero sino están presentes causan insatisfacción o dicho de otra manera su presencia evita la insatisfacción (p. 25)

Están enfocados estos factores en el desarrollo del trabajo y de las condiciones que le rodean a un individuo, el objetivo de los factores de higiene es evitar la ansiedad que puede producirse por medio del ambiente. Cuando estos llegan a deteriorarse dentro de un marco inferior del que los trabajadores consideran aceptable, es resultado de la insatisfacción laboral. Por lo tanto afectan a las actitudes laborales, a la satisfacción e insatisfacción. Cuando se llega a un nivel en el que los trabajadores consideran aceptables, no existirá insatisfacción; pero tampoco una actitud positiva destacada. Así que se puede determinar que dentro de los factores de higiene está el sueldo y los beneficios que el mismo brinda, las políticas de la organización, las relaciones con los compañeros, ambiente físico, la supervisión, el estatus, seguridad laboral, crecimiento, madurez y consolidación. Gutiérrez (2015) afirma:

Los factores higiénicos, son aquellos que se localizan en el ambiente que rodea a las personas, y abarcan las condiciones en que ellas desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. (p.23)

Como se había mencionado los principales factores higiénicos están fuera del control de los individuos, que son el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección que los trabajadores reciben de los jefes, condiciones ambientales y físicas, las directrices de la empresa, los reglamentos, entre otras. Los factores apenas son tomados en cuenta en las empresas para con la motivación de los trabajadores, con esto se logrará que los trabajadores aportaran más, ya que mucha de las veces el trabajo es considerado desagradable, por tanto es necesario crear incentivos que motiven a los individuos a cambio de su trabajo. Herzberg (Citado por Gutiérrez, 2015) menciona: “cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pero no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo” (p. 24). De los factores higiénicos el más frecuente suele ser el dinero, es decir, de los que causan desmotivación o motivación, siendo un símbolo de poder importante, sobre todo en la cultura que el individuo se encuentra.

En cambio, los factores motivacionales o conocidos como los factores intrínsecos, están basados en el contenido del puesto y de las tareas que realiza el individuo se hallan bajo el control del mismo. En este factor se involucran los sentimientos y emociones, tales como el crecimiento profesional o la autorrealización.

Campos (2016) menciona: “Los factores motivacionales son características del contenido del puesto del empleado. Su presencia causa satisfacción y su ausencia indiferencia” (p.25). Están relacionados netamente con la satisfacción del individuo hacia su trabajo y con la naturaleza que el trabajador realiza las actividades, lo cual se conocen de esta área porque se encuentran dentro de la persona y va creciendo continuamente con la propia productividad, los factores se producen para motivar ya que se desarrollan durante el trabajo por sí misma y no dependen de los factores externos. Herzberg (citado por Campos, 2016) sugiere: “la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del trabajo de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desempeñar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico” (p. 26). Se destaca que a través de los aspectos psicológicos son importantes como las reacciones cognitivas y afectivas mueven los niveles de satisfacción e insatisfacción en lo laboral.

La satisfacción es un punto importante dentro del resultado de los factores de motivación puesto que ayudan desarrollar la satisfacción de las personas pero presentan poco efecto de insatisfacción. Dentro de este se puede encontrar los logros y reconocimiento, que se identifica como el reconocimiento que se tiene frente a las empresas, esto motiva al colaborador, o también la independencia laboral y responsabilidad. Gutiérrez (2015) menciona:

El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable: cuando son óptimos, provocan la satisfacción en las personas; cuando son precarios, la impiden. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción. (p.26)

Los factores que producen satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores que causan la insatisfacción profesional, entonces los factores de motivación es el trabajo estimulante, es decir, la posibilidad de manifestar la propia personalidad y desarrollarse plenamente, los sentimientos de autorrealización, es donde el individuo tiene la certeza de llegar a la última esclada de la pirámide y contribuye al valor de algo. Así también el reconocimiento de una labor bien realizada, el logro de las cosas interesantes, y sobre todo la responsabilidad de las tareas y labores que amplíen el puesto y brinden al colaborador mayor control de sí mismo.

La Teoría de la Motivación-Higiene, establece que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo. Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas. (Armador, 2016). Si estos factores llegasen a faltar o sean inadecuados causan insatisfacción en los individuos, y tiene poco efecto en la satisfacción a largo plazo, siendo que estos representan por medio del sueldo y beneficios otros como la necesidad económica, las políticas de la empresa y la organización refiriéndose que el individuo está regulado por políticas de la empresa ya que es importante para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa, así también como las relaciones con los compañeros de trabajo, el ambiente físico, la seguridad laboral y el crecimiento, madurez y consolidación que a lo que se refiere es al desarrollo en la empresa, promueve la remoción de cargos y que tanto se aporta a la organización con el desempeño de los trabajadores. Y por último los factores de motivación que principalmente es el resultado de los aspectos motivacionales como el reconocimiento

que se tiene dentro de la organización y la independencia laboral, responsabilidad que radica en el ámbito del trabajo.

Dimensiones de la satisfacción

En la vida de las personas existen grandes aspiraciones a nivel laboral, una de ellas es alcanzar la satisfacción en el trabajo, en la mayoría, los individuos sueñan con tener un trabajo que sea de su agrado, les motive y apasione. El trabajo forma parte de las vidas de las personas, debido a que es una actividad en la que se dedica la mayor parte del tiempo y se quiera o no, la satisfacción o insatisfacción laboral; presenta un valor imprescindible que de alguna manera afecta a todos los demás en las esferas psicológicas. Entonces la satisfacción laboral es proporcional al compromiso del empleado con la organización, a la motivación y productividad, es decir, cuando mayor sea la cantidad de satisfacción laboral, mayor será su compromiso hacia ella. La satisfacción se basa en la combinación de dos factores intrínsecos y extrínsecos.

En la teoría bifactorial, la motivación de un individuo abarca dos factores de motivación los cuales son los intrínsecos, donde se les llama así porque nace del interior de la persona y se va alimentando con la propia actividad productiva, son los que aprovechan para la motivación ya que se desarrollan durante la actividad y sobre todo no depende de la motivación externa. Mientras tanto los factores que se les conoce como extrínsecos dependen de los elementos externos, no sirven para motivar al empleado, sino más bien evita que esté insatisfecho con alguna condición laboral específica, por ejemplo los sueldos. Así Pablos (2016) menciona: “factores intrínsecos, está relacionado con factores vinculados a la tarea en sí misma (variedad, dificultad, interés, autonomía, oportunidad para el aprendizaje, participación en la toma de decisiones, etc.)” (p.68). Es relacionada a la sensación de la felicidad de la persona sobre el trabajo en sí y las responsabilidades. Se traduce a la construcción de objetivos propios para disfrutar el camino hacia un mejor desempeño, donde se nutre de conocimientos, se compone del entusiasmo, imaginación, pasión, ambición personal.

La satisfacción intrínseca es la que mueve al capital humano de calidad donde se quiere llevar el trabajo al siguiente nivel, y por ende a la organización.

Se puede destacar que la motivación desde un punto de vista intrínseco se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral en lo que trata al trabajo estimulante, significativo y desafiante. Con el adecuado nivel de autonomía para el trabajador y la búsqueda de autoregulación en el contexto laboral, se lleva mayor satisfacción en la organización. Estos factores se encuentran relacionados netamente en el puesto incluyendo la naturaleza de las actividades que la persona ejecuta. Por tal razón, los factores están debajo del control de la persona, ya que se relaciona con todo aquello que es el crecimiento personal, reconocimiento, autorrealización.

Los factores extrínsecos, conocidos como factores de higiene, son principalmente las características dentro del trabajo, como condiciones físicas y ambientales que están rodeados a una persona, la presencia no aumenta la satisfacción pero sin embargo si no están presentes causan insatisfacción hacia los trabajadores. Así Pablos (2016) menciona

Extrínseca, tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en la que se desenvuelve la tarea (relaciones con la supervisión y los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, promoción, condiciones físicas, política de la empresa, etc.). (p.23)

Desde un punto de vista extrínseco, en cambio respresenta aspectos como la necesidad de recompensas financieras, posibilidades de posición y estatus. Las recompensas se puede palpar por otros individuos, se han encontrado individuos motivados por las recompensas financieras y satisfacción laboral. Estas se encuentran relacionados con la insatisfacción ya que se localiza en el ambiente en el que se encuentran e incluye las condiciones que desempeñan en el campo laboral, las condiciones son administradas por la empresa. Antes el trabajo era considerado como una actividad desagradable para lograr que las personas trabajen más, hacía necesario

apelar a premios salariales, políticas empresariales abiertas, es decir incentivos a cambio del trabajo.

Sin duda alguna se sabe que los miembros de una organización son el recurso más importante, gracias a que ellos se sienten satisfechos se obtiene un mejor desempeño en la empresa. Esto generaría menor riesgo de ausentismo y rotación de puestos, ya que los empleados les agrada su puesto no tienen probabilidad alguna de renunciar, lo que beneficia en el tiempo al departamento de recursos humanos, además existiría mayor productividad y lealtad cuando los trabajadores sienten que la empresa realmente les apoya con sus intereses, presentan mayor compromiso.

Algunos aspectos de las empresas basados en el liderazgo coinciden que el éxito de las empresas laborales reside en la eficiencia de los recursos humanos y son los que están en continuo contacto con los empleados de dichas organizaciones, razón por la que el activo más importante que posee una empresa es el factor humano, así Fernández (2018) menciona:

Por tanto para conseguir el éxito de una empresa no hay que limitarse a invertir solo en bienes sino también en equipo humano, pues las personas motivadas en su labor podrán llevar éxito a una empresa y a pesar de las creencias que se pueda presentar de los bienes materiales (p.2)

Una vez se tiene claro que la motivación laboral es importante para el funcionamiento, se debe analizar los tipos de motivación que se pueden encontrar en las distintas organizaciones laborales, cuando se refiere a motivar de forma extrínseca a los trabajadores se refiere a las recompensas que van a recibir por realizar su labor en forma de salario, o ascenso.

Efectos de la insatisfacción

Para muchos individuos, el trabajo contribuye a la vida de cada uno, incluso aumenta el autoestima, sintiéndose más laboriosos y útiles. Por medio del trabajo las personas se relacionan con otras y presentan oportunidades de hacer amistades. En

ocasiones se supone una fuente de satisfacciones donde los individuos encuentran sus expectativas o deseos de progresar, logrando independencia económica. Sin embargo, en otro de los casos es una fuente de insatisfacciones donde los empleados ven disminuidas las posibilidades de superación, viviendo desfavorables situaciones; como problemas con los horarios, entre otros. La insatisfacción laboral como una respuesta negativa del empleado hacia su trabajo, es negativa dependiendo de las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo, haciendo referencia de estado de intranquilidad, depresión y ansiedad. Existe varios factores afectan de forma negativa a los empleados provocando insatisfacción y deseos de abandonar el trabajo. Existen varias causas, Aparicio (2016) afirma: “Las causas son: el salario bajo, mala relación con los compañeros o jefes, escasa o nulas posibilidades de promoción, personas inseguras, dificultad para adaptarse al ambiente laboral, malas condiciones laborales, circunstancias personales y laborales.” (p. 1). Cuando se habla de salario bajo para que un empleado se sienta satisfecho en su trabajo es primordial que reciba un salario justo, la mala relación con los compañeros o jefes, varias veces las malas relaciones suele ser causa de celos, envidias entre los profesionales, o el comportamiento excesivo de pasivos o competitivos por parte de los miembros de una organización.

En el caso de los gerentes, suele darse por una actitud prepotente de la persona encargada hacia los subordinados o por exigencias excesivas o cumplimiento de funciones que le incumben al trabajador. La escasa o nulas posibilidades de promoción es cuando un individuo que es ambicioso con las aspiraciones profesionales está estancada en el puesto de trabajo sin ascender de cargo, es donde se produce un desequilibrio. Las personas inseguras poseen poca confianza de sus habilidades y aptitudes a desempeñar un trabajo. La dificultad para poder adaptarse al ambiente laboral existen trabajadores que son poco pacientes y están continuamente cambiando de trabajo por varias razones. Las malas condiciones laborales se dan por la insatisfacción laboral consecuencia de las políticas de la organización.

La insatisfacción laboral tiene como consecuencia la pérdida de rendimiento de los trabajadores y descenso de la productividad de la empresa, conduce a la

desmotivación o falta de interés por el trabajo, lo cual puede llevar al empleado a la apatía, incumpliendo sus funciones habituales. Por estos motivos las empresas deberían prestar atención a la motivación laboral, para que los empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Montoya (2018) afirma que:

Algunas consecuencias directas de tener empleados sin motivación es el costo por absentismo, baja productividad, alta rotación de personal y costos en imagen y reputación. Además cuando la desmotivación es grupal, se pueden llegar a generar numerosos rumores acerca de la situación de la organización, se dificulta la comunicación interna de la empresa. (p.25)

Todas estas cuestiones pueden afectar al clima laboral de la empresa, lo que se transmite también en un bajo rendimiento de la empresa. Los aspectos fundamentales dentro de la motivación frente a las necesidades básicas del ser humano, dentro del contexto laboral se identifica en la pirámide de Maslow el nivel de jerarquías según las necesidades, se comprende el comportamiento organizacional aplicado a la actualidad. Por ellos es que Abraham Maslow menciona sobre la motivación como un incentivo para aumentar la conducta humana, y por medio de ello parte a evolución del modelo motivacional laboral, desde las personas buscar ser motivados en varios aspectos. Entonces las personas buscan que se escienda las ganas de realizar las cosas que incluso mucho de las veces llegar hacer incomprendido. Por eso es que la motivación influye directamente en la vida cotidiana ya sea para lo laboral, social, emocional.

Por tanto, la satisfacción laboral por parte de los trabajadores resulta importante para las organizaciones, debido a que estimula la creatividad, la energía positiva y mayor motivación para el cumplimiento de los objetivos. Muchas de las personas han encontrado satisfacción en las tareas diarias, como las reuniones, en las conversaciones telefónicas para ponerse al día con los compañeros. Es por ello que existe la posibilidad de los individuos sientan satisfacción al momento de colaborar con sus colegas, no solo se esfuerzan para cumplir con sus actividades del trabajo, sino también trabajan con

desempeño y de manera verás. Por ello la satisfacción laboral no solo depende cumplir con el trabajo encomendado sino también con la felicidad que se espera internamente, genera consecuencias positivas, debido a que mejora en estado de ánimo, las oportunidades aumentan y se fomenta una comunicación adecuada y abierta.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

Este estudio fue realizado en la empresa SKANDINAR centrado en un enfoque de tipo cuali-cuantitativo. Es cuantitativo debido a que por medio de instrumentos psicológicos validados como el Test de Comunicación de Portugal y la Escala de Satisfacción Laboral contribuyeron con la recolección de datos estadísticos de las dos variables que posteriormente sirvieron para el análisis e interpretación de los resultados, a su vez colaboraron a comprobar las distintas hipótesis trazadas en este estudio. Por otra parte se dice que es de tipo cualitativo debido a que se va indagar la razón por la cual está sucediendo este tipo de problemática dentro de la organización y como esto repercute en el comportamiento de los trabajadores.

La investigación es de tipo descriptiva debido a que se estudia de manera detallada la situación actual de los individuos y con relación de las dos variables, así mismo es de tipo correlacional porque está dirigida a determinar los tipos de comunicación y los niveles de satisfacción laboral, si influye o no y comprobar la hipótesis del estudio para dar una posible solución al problema detectado.

La modalidad que se utilizó fue la investigación de campo, debido a que se desarrolló en el lugar en donde ocurren los acontecimientos y así poder recolectar la información de forma directa con la población de aproximadamente 52 trabajadores pertenecientes a la empresa Skandinair, adquiriendo resultados concretos que se acerquen a la realidad cumpliendo con los objetivos planteados.

También se utilizó la modalidad Bibliográfica-Documental debido a que esta investigación se fundamentó a través de diferentes libros, revistas, documentos

científicos, estudios con el mismo tipo de variables, que brindan mucha confiabilidad para así poder amplificar la teoría referente a las variables de estudio.

Delimitación temporal: 2018-2019

Poblacion y muestra

En el estudio realizado no fue procedente hacer el cálculo de la muestra, ya que se trabajó con la totalidad de la población comprendida que ejecutan sus funciones en la empresa Skandinar que corresponde a 52 integrantes, bajo el siguiente distributivo considerando su género.

Tabla 1: Poblacion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	45	86,5	86,5	86,5
	Femenino	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La investigadora

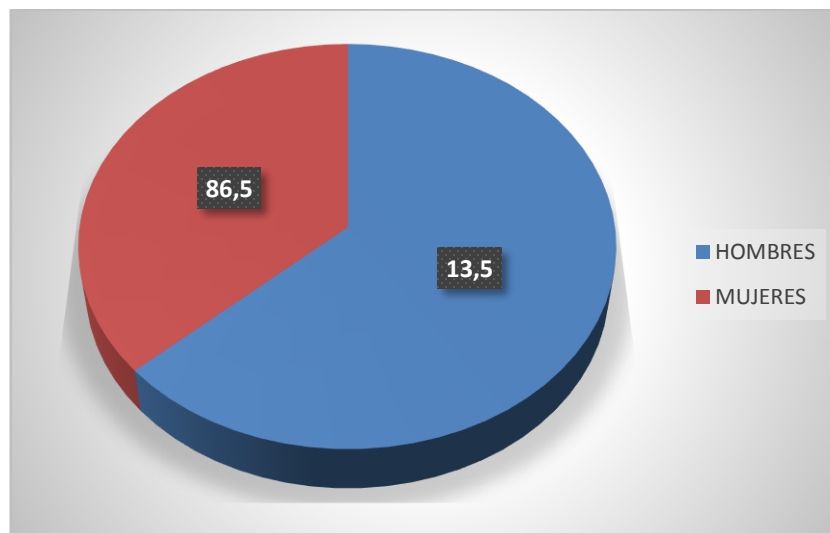


Gráfico 1: Distribución de datos de la población

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La investigadora

**Instrumento para la medición de los niveles de comunicación:
Cuestionario de comunicación organizacional de Portugal**

Este cuestionario fue diseñado por Portugal en el año 2005 para evaluar específicamente la comunicación en sus tres niveles ascendente, descendente y horizontal, El instrumento contiene 15 enunciados, de los cuales los primeros cinco se encargan de evaluar la comunicación ascendente, los siguientes cinco la comunicación descendente y los últimos cinco enunciados miden la comunicación horizontal. Puede ser aplicado de forma individual o colectiva, no existe un límite de tiempo, pero si se observa retraso. En primer lugar se entrega el cuestionario, y se les da la siguiente consigna: “A continuación encontrará enunciados relacionados con la comunicación organizacional” Cada uno tiene cinco opciones para responder. Lea cuidadosamente cada enunciado y coloque el número correspondiente a cada respuesta, aquella que mejor se refleje en su punto de vista al tema. Conteste todos los enunciados. No existen respuestas buenas o malas, para que posteriormente se le detalle el significado de las cinco opciones, aunque debe de estar detallada en la prueba, para que puedan comprenderla claramente y estas son: 5 = Siempre 4 = Frecuentemente 3 = Algunas veces 2=Ocasionalmente 1 = Nunca

Tabla 2: Tipos de Comunicación

Tipos de comunicación	Porcentaje	Interpretación
Adecuada comunicación organizacional	60-75	óptima comunicación entre los colaboradores, se sienten escuchados y valorados al poder brindar sus opiniones y sugerencias lo que evidencia la productividad en la organización
Comunicación promedio	45-59	Se ajusta al ambiente entre compañeros y jefes logrando convivir con ellos, suscitan algunos roces o inconvenientes que logran ser resueltos.

Inadecuada comunicación 01-44 organizacional	Existen conflictos y sentimientos negativos entre compañeros, en donde las relaciones son débiles entre los líderes y el resto de los empleados que puede desembocar en mal clima laboral y una disminución de la productividad.
---	--

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La investigadora

Instrumento para la medición de los Factores de Satisfacción Laboral: Escala de satisfacción Laboral

Este cuestionario fue diseñado por Sonia Palma Carrillo. Para evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores. La prueba tiene 7 factores: Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales, donde los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. En el Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos, es decir, el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza; en cambio en el Factor III: Políticas Administrativas, El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. El Factor IV: Relaciones Sociales, El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Factor V: Desarrollo Personal, que quiere decir, Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. En el Factor VI: Desempeño de Tareas, la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Por último el factor VII: Relación con la Autoridad, es decir, La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

El instrumento de escala tipo Likert, contiene 36 ítems, compuesto por respuestas dicotómicas, en la que cada ítem está escalado en un formato ordinal de cinco puntos (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo, y

Totalmente en desacuerdo). El instrumento puede ser aplicado de forma individual o colectiva, tiempo límite aproximadamente 20 min. En primer lugar se entrega el cuestionario, y se les da la siguiente consigna: “A continuación encontrará enunciados relacionados con la Satisfacción Laboral” Cada una tiene cinco opciones para responder. Lea cuidadosamente cada enunciado y coloque el número correspondiente a cada respuesta, aquella que mejor se refleje en su punto de vista al tema. Conteste todos los enunciados. No existen respuestas buenas o malas, para que posteriormente se le detalle el significado de las cinco opciones, aunque debe de estar detallada en la prueba, para que puedan comprenderla claramente y estas son: 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Indeciso 2= En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo

Tabla 3: Niveles de Satisfacción Laboral

Niveles	Interpretación
Alta	Correspondencia a las demandas de los individuos que es expresada en necesidades y motivos; lo que percibe que la organización propicie y conceda de alguna manera
Parcial Satisfacción Laboral	Actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral
Regular	Los trabajadores se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados; por ascensos o aprendizaje.
Parcial Insatisfacción Laboral	Algunos individuos por circunstancias se encuentran insatisfechos profesionalmente, las causas pueden ser muy variadas y las consecuencias las llega a sufrir tanto la empresa como la propia persona.

Baja

Falencias existentes en la organización como
inconformidad con sus beneficios laborales o
remuneraciones

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La investigadora

Procedimientos para obtención y análisis de datos

Para comenzar con esta investigación se procedió con acudir de forma directa y personal a la empresa y conocer los problemas que pueden estar presentando, esto se realizó gracias al acompañamiento de la coordinadora de ventas quien manifestó los inconvenientes que se muestran en dicha organización para así facilitar la problemática objeto de estudio. Después de esto y con la ayuda de nuestro tutor se procedió a hallar los instrumentos psicométricos adecuados para cada una de las variables y que contribuyan al cumplimiento de nuestros objetivos, se procede a la revisión por parte de las autoridades de la universidad tanto el planteamiento del problema como la validación y aceptación de las baterías psicométricas. Después aceptado ya los instrumentos se procede a desarrollar el plan de tesis donde se crea una distribución de información concerniente a la investigación del tema, seguidamente se entrega un oficio al departamento de talento humano informando que se procederá a desarrollar el presente proyecto investigativo dentro de la empresa y que se requiere los permisos pertinentes para la recaudación de los datos en el personal, posterior a recoger la notificación se procederá a pedir un listado con el personal que forma parte del departamento de ventas para lograr que la investigación se cumpla a cabalidad respetando las normas éticas de la investigación en psicología. Se coordinan fechas para la aplicación de los test ya establecidos. El primer insumo que se aplicó fue el cuestionario de comunicación para poder recolectar todos los datos y así poder calificarla, luego se desarrolló la Escala de Satisfacción Laboral el cual se lo calificara después de tener toda la información recolectada.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

Tabla 4: Comunicación Organizacional

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada Comunicación Organizacional	7	13,5	13,5	13,5
	Comunicación Promedio	16	30,8	30,8	44,2
	Adecuada Comunicación Organizacional	29	55,8	55,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

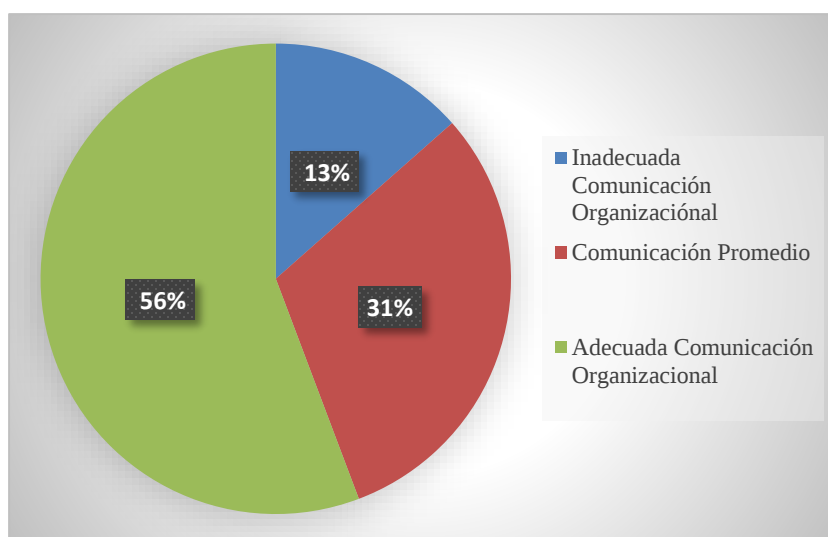


Gráfico 2: Comunicación organizacional

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e interpretación

Del total de la población más de la mitad de los empleados muestran una adecuada comunicación organizacional, indicando que es óptima comunicación entre los colaboradores, se sienten escuchados y valorados al poder brindar sus opiniones y sugerencias lo que evidencia la productividad en la organización, más de una cuarta parte de los empleados muestran una comunicación organizacional promedio, es decir, se ajusta al ambiente entre compañeros y jefes logrando convivir con ellos, suscitan algunos roces o inconvenientes que logran ser resueltos; en cambio, menos de una cuarta parte de los empleados presentan una inadecuada comunicación organizacional en donde se evidencia que existen conflictos y sentimientos negativos entre compañeros, en donde las relaciones son débiles entre los líderes y el resto de los empleados que puede desembocar en mal clima laboral y una disminución de la productividad.

Tabla 5: Satisfacción Laboral

Nivel de Satisfacción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Alta	0	0	0%
Parcial satisfacción laboral	0	0	0%
Regular	1	0,0192	2%
Parcial insatisfacción laboral	10	0,1923	19%
Baja	41	0,7885	79%
	52	1	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

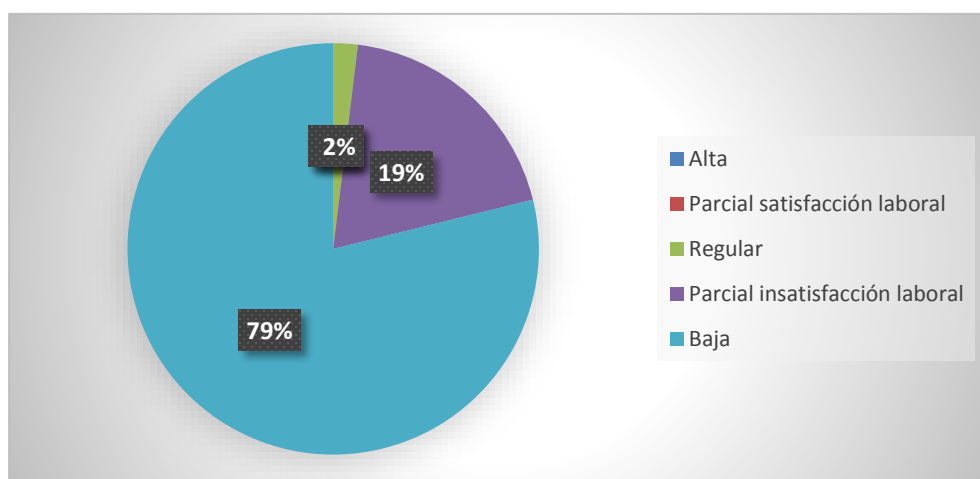


Gráfico 3: Satisfacción Laboral

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e interpretación

Del total de la población más de las tres cuartas partes de los empleados muestran una baja insatisfacción laboral debido a falencias existentes en la organización como inconformidad con sus beneficios laborales o remuneraciones, relaciones con los empleados o jefes, menos de la cuarta parte de los empleados tienen parcial insatisfacción laboral, es decir, algunos individuos por circunstancias se encuentran insatisfechos profesionalmente, las causas pueden ser muy variadas y las consecuencias

las llega a sufrir tanto la empresa como la propia persona. Por último, el total de la población no presenta ni alta ni parcial satisfacción.

Tabla 6: Condiciones Físicas y/o Materiales

Nivel de Satisfacción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Alta	0	0	0%
Parcial satisfacción laboral	1	1,9	1%
Regular	8	15,4	15%
Parcial insatisfacción laboral	17	32,7	33%
Baja	26	51,0	51%
	52	100	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

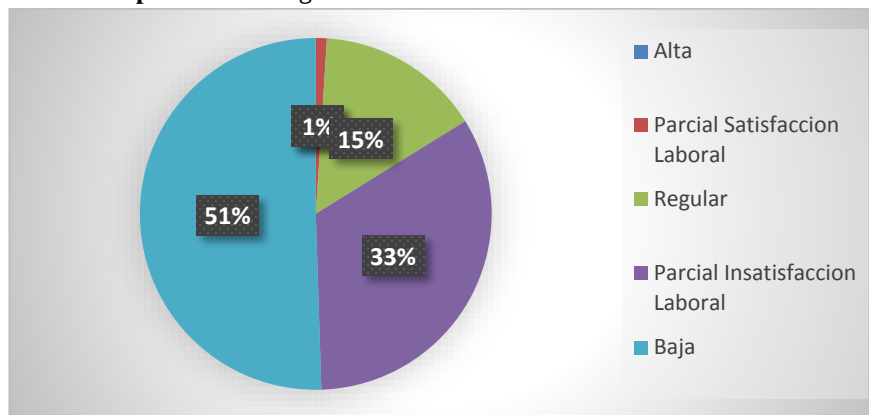


Gráfico 4: Condiciones Físicas y/o Materiales

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e interpretación

Del total de la población la mitad de los empleados muestran una baja insatisfacción laboral debido a falencias existentes en la organización a la ausencia de recursos materiales o inconformidad con la infraestructura donde se desenvuelve, menos de la cuarta parte muestran un rango de parcial satisfacción laboral, evidenciando que la empresa está cumpliendo con cada una de las necesidades emitidas por el trabajador. En cambio, más de la décima parte presentan regular satisfacción laboral, demostrando que la organización incumple en cierto sentido con la conformación de recursos necesarios para brindar comodidad y seguridad a los trabajadores. Por último una mínima cantidad de población muestra alta y parcial satisfacción, esto quiere decir que

los empleados no se sienten a gusto en su totalidad en cuanto al entorno laboral necesario para brindar un trabajo con eficiencia y eficacia.

Tabla 7: Beneficios Laborales y/o Remuneraciones

Nivel de Satisfacción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Alta	0	0	0%
Parcial satisfacción laboral	2	3,8	4%
Regular	32	61,5	62%
Parcial insatisfacción laboral	9	17,3	17%
Baja	9	17,3	17%
	52	100	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

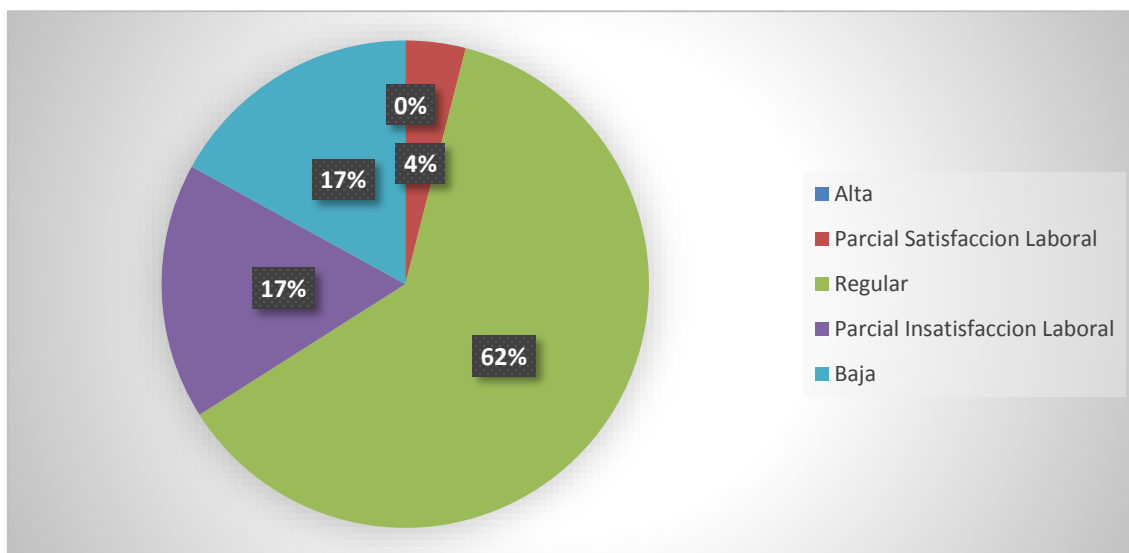


Gráfico 5: Beneficios y/o Remuneraciones

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e interpretación

Del total de la población más de la mitad de los empleados muestran regular satisfacción laboral debido a su conformidad con el incentivo económico brindado por la empresa, más de la décima parte muestran parcial insatisfacción en cuando a los beneficios laborales o remuneraciones; así mismo más de la décima parte presentan

baja satisfacción en cuando a los beneficios económicos, pues muchas veces no existe una buena compensación en el sueldo de los empleados, incumplimiento en el pago de las horas extras, al igual que una mínima parte muestran un rango de parcial satisfacción laboral, evidenciando que la empresa está cumpliendo con cada una de las necesidades emitidas por el trabajador. Por último, una mínima cantidad de la población demuestra alta y parcial satisfacción en este factor, sabiendo que la remuneración es de gran importancia para el empleado, la empresa y la sociedad; pues representa a un medio de vida, subsistencia y reconocimiento económico como tal.

Tabla 8: Políticas Administrativas

Nivel de Satisfacción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Alta	0	0	0%
Parcial satisfacción laboral	0	0	0%
Regular	10	19,2	19%
Parcial insatisfacción laboral	33	63,5	64%
Baja	9	17,3	17%
	52	100	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

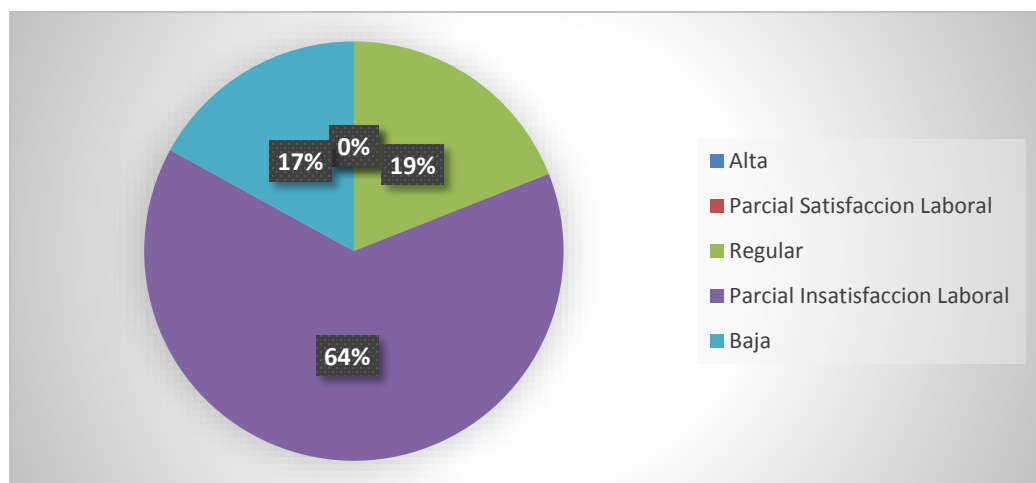


Gráfico 6: Políticas Administrativas

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e interpretación

Del total de la población más de las tres cuartas partes presentan un rango de parcial insatisfacción laboral, es decir se muestran insatisfechos o inconformes con las normas, lineamientos y políticas administrativas existentes en la organización, más de la décima parte de los empleados presentan un rango regular evidenciando que están dispuestos a acatar cualquier tipo de norma o políticas de la empresa. Así también, más de la décima parte poseen baja satisfacción en el sistema de normas que rigen los procedimientos de gestión en la organización, como por ejemplo, la designación en el puesto de trabajo, entre otras. Y por último, ninguna de las personas que pertenecen a la población de estudio puntúan una alta y parcial satisfacción en el factor de políticas administrativas, es decir, nadie está de acuerdo con las actividades de planeación, organización y dirección para alcanzar los objetivos establecidos.

Tabla 9: Relaciones Sociales

Nivel de Satisfacción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Alta	0	0	0%
Parcial satisfacción laboral	0	0	0%
Regular	16	30,8	31%
Parcial insatisfacción laboral	24	46,2	46%
Baja	12	23,1	23%
	52	100	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

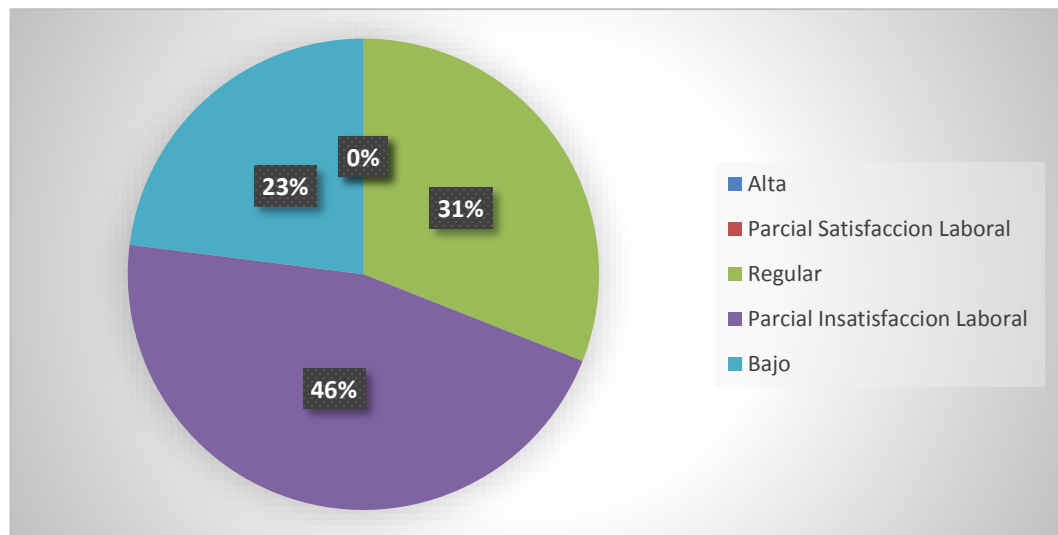


Gráfico 7: Relaciones Sociales

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e interpretación

Del total de la población menos de la mitad de los empleados muestran parcial insatisfacción, debido a que no existe las relaciones positivas en el ambiente de trabajo, menos de la tercera parte presentan un nivel bajo, evidenciando que las relaciones entre compañeros no es la idónea por ende nos le ayuda para el cumplimiento con cada una de las tareas emitidas por los jefes. En cambio, más de la tercera parte muestran regular satisfacción siendo que en ocasiones existe las buenas relaciones entre el personal de la empresa, y así mismo ninguna de la población han puntuado alta y parcial satisfacción, pues observando que no existe relaciones laborales positivas; de tal manera es importante cuidar este tipo de relaciones y que las mismas sean sanas y sirvan de apoyo en diferentes situaciones, pues es donde los individuos pueden sentirse feliz y productivos, obteniendo como resultado un ambiente laboral con beneficios a largo plazo.

Tabla 10: Desarrollo Personal

Nivel de Satisfacción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Alta	0	0	0%
Parcial satisfacción laboral	0	0	0%
Regular	3	5,8	6%
Parcial insatisfacción laboral	28	53,8	54%
Baja	21	40,4	40%
	52	100	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

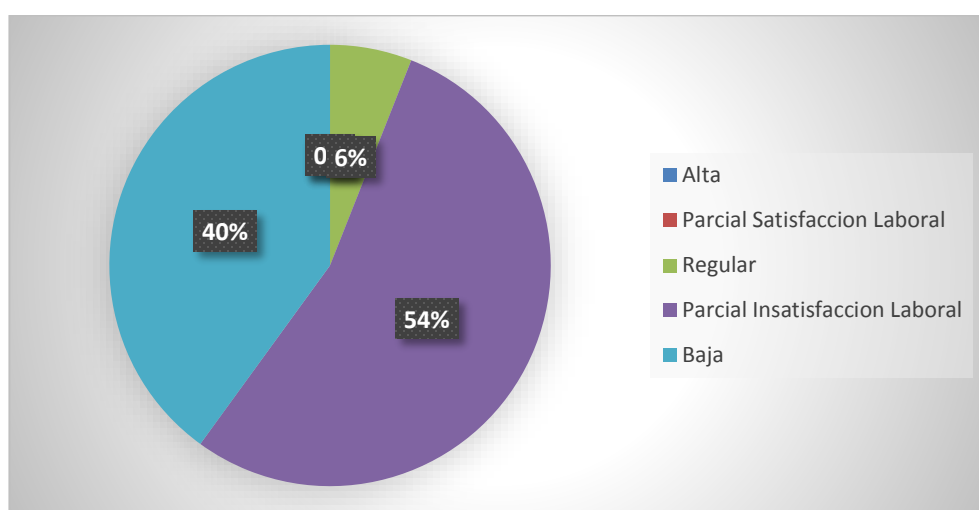


Gráfico 8: Desarrollo personal

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e interpretación

Del total de la población más de la mitad de los empleados muestran parcial insatisfacción laboral debido a falencias en el desarrollo personal de los trabajadores, pues no puede realizar actividades significativas dirigidas hacia su autorrealización, menos de la mitad muestran baja satisfacción en cuanto al desarrollo personal, pues en ocasiones no son tomados en cuenta para ser especializados mediante cursos pagados por la empresa, además no son nombrados como mejores empleados de mes, entre otras. En cambio, la minoría muestra un nivel regular, es decir que los trabajadores se sienten conforme con las actividades que desempeñan. Por último ninguna de la

población puntuaron alta y parcial satisfacción; al hablar del desarrollo personal, involucra el autoconocimiento, la autoestima y la interrelación para alcanzar el bienestar a nivel personal, familiar, laboral y social el cual es una ventaja para toda organización, pues es importante mantenerles motivados para ser parte de una empresa líder en el mercado.

Tabla 11: Desempeño de Tareas

Nivel de Satisfacción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Alta	0	0	0%
Parcial satisfacción laboral	0	0	0%
Regular	3	5,8	6%
Parcial insatisfacción laboral	23	44,2	44%
Baja	26	51,0	51%
	52	100	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

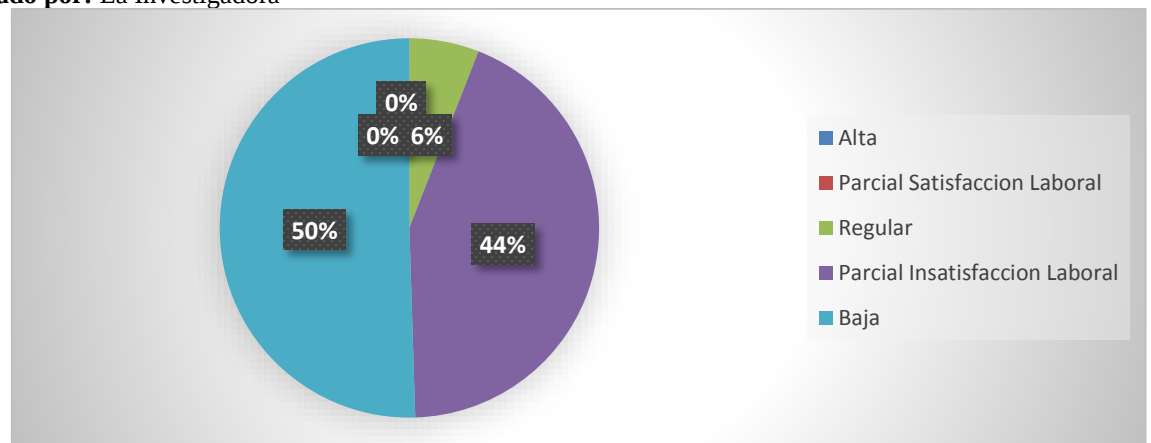


Gráfico 9: Desempeño de Tareas

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e interpretación

Del total de la población la mitad de los empleados se muestran insatisfechos en su puesto de trabajo debido al mal desempeño de tareas es por ello que el trabajador no rinda de la mejor manera y su desempeño es bajo, más de la cuarta parte de tienen parcial insatisfacción laboral siendo que su desempeño es bajo por asociar las tareas

cotidianas en su puesto de trabajo, finalmente la minoría muestran un nivel regular, es decir los empleados cumplen las tareas establecidas sin ninguna dificultad. A su vez ninguna de la población ha demostrado alta ni parcial satisfacción en el desempeño de tareas; es decir de los comportamientos relacionados con el puesto que contribuyen a las metas y objetivos de la empresa no son realizados con exactitud, por alguna desmotivación, o disconformidad.

Tabla 12: Relación con la Autoridad

Nivel de Satisfacción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Alta	0	0	0%
Parcial satisfacción laboral	0	0	0%
Regular	3	5,8	6%
Parcial insatisfacción laboral	25	48,1	48%
Baja	24	46,2	46%
	52	100	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

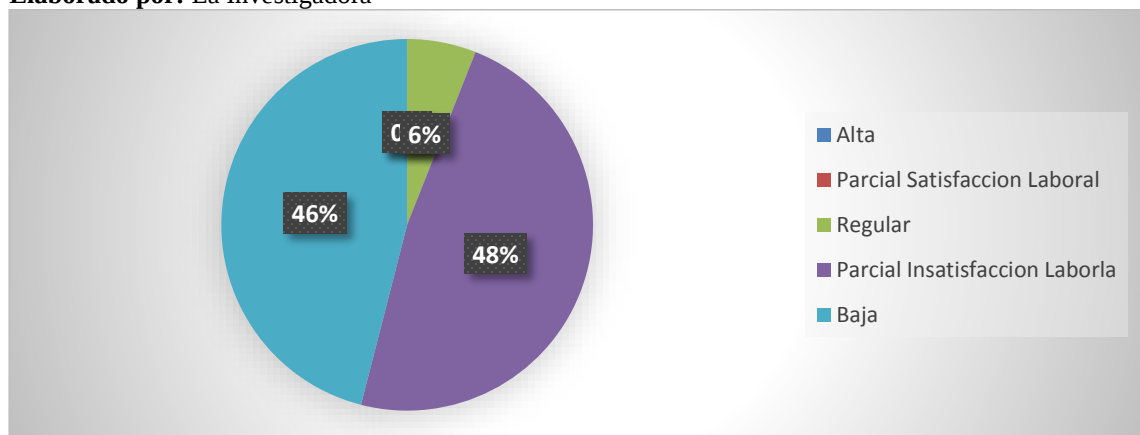


Gráfico 10: Relación con la Autoridad

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e interpretación

Del total de la población casi la mitad de la población tienen parcial insatisfacción laboral debido a la mala relación con su jefe directo, además menos de la mitad muestran baja satisfacción en cuando a la relación con la autoridad, es decir, se sienten

incomunicados con los subordinados, sin tener la posibilidad de expresar sus necesidades. En cambio, la minoría muestra un nivel regular, evidenciando que los empleados se sienten satisfechos con la relación entre jefe y empleado. La relación que se tiene con el jefe es importante para la organización, pues corresponde al poder de emitir tareas sobre otro para de esta manera cumplir con los objetivos, además de que constituye la base de responsabilidad de la misma.

Comprobación de la hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se determina la hipótesis nula y la hipótesis alternativa. H_0 = Hipótesis nula, H_1 = Hipótesis alternativa.

H_0 = Los niveles de comunicación NO influyen en la satisfacción de los empleados de la empresa Skandinavian

H_1 = Los niveles de comunicación SI influyen en la satisfacción de los empleados de la empresa Skandinavian

Para la verificación de la hipótesis, se ha determinado la prueba de Chi cuadrado

Definición del nivel de significación

Consiste en establecer la línea de aceptación o rechazo de la hipótesis nula, con la cual se puede asumir la hipótesis alterna. El nivel de significancia escogido para la investigación fue el 0,05.

Elección de la prueba estadística del Chi Cuadrado

Para la verificación de la hipótesis se eligió la prueba estadística del Chi cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

Simbología:

O = Datos observados (Frecuencia Observada).

E = Datos esperados (Frecuencia Esperada)

Tabla 13: Frecuencia Observada

ALTERNATIVAS	Alta	Parcial satisfacción laboral	Regular	Parcial insatisfacción laboral	Baja	SUBTOTAL
-Adecuada comunicación organizacional	0	0	1	6	23	30
-Comunicación promedio	0	0	0	3	12	15
-Inadecuada comunicación organizacional	0	0	0	1	6	7
TOTAL	0	0	1	10	41	52

Fuente: Investigación de campo.**Elaborado por:** La Investigadora**Tabla 14:** Frecuencia Esperada

ALTERNATIVAS	Alta	Parcial satisfacción laboral	Regular	Parcial insatisfacción laboral	Baja	SUBTOTAL
Adecuada comunicación organizacional	0,00	0,00	0,58	5,77	23,65	30,00
Comunicación promedio	0,00	0,00	0,29	2,88	11,83	15,00
Inadecuada comunicación organizacional	0,00	0,00	0,13	1,35	5,52	7,00
TOTAL	0	0,00	1	10	41	52

Fuente: Investigación de Campo**Elaborado por :** La Investigadora

Tabla 15: Tabla de Contingencia

	FO	FE	FO-FE	(FO-FE) ²	(FO-FE) ² /FE
Ac/A	0	0	0,000	0,000	0,000
Ac/ParSa	0	0	0,000	0,000	0,000
Ac/Re	1	0,58	0,420	0,176	0,304
Ac/ParIns	6	5,77	0,230	0,053	0,009
Ac/B	23	23,65	-0,650	0,422	0,018
Cp/A	0	0	0,000	0,000	0,000
Cp/ParSa	0	0,000	0,000	0,000	0,000
Cp/Re	0	0,290	-0,290	0,084	0,000
Cp/ParIns	3	2,880	0,120	0,014	0,000
Cp/B	12	11,830	0,170	0,029	0,002
Ina/A	0	0,000	0,000	0,000	0,000
Ina/ParSa	0	0,000	0,000	0,000	0,000
Ina/Re	0	0,130	-0,130	0,017	0,130
Ina/ParIns	1	1,350	-0,350	0,123	0,091
Ina/B	6	5,220	0,780	0,608	0,000
					0,554

Fuente: Investigacion de Campo

Elaborado por : La Investigadora

Grados de Libertad

gl= K-L

gl= (f-1) (k-1)

gl= (3-1) (5-1)

gl= (2) (4)

gl= 8

A nivel de significancia de 0,05 y 8 grados de libertad (gl) el valor de Chi – cuadrado tabular es $X^2_t = 15,502$

Si el valor calculado es mayor que el valor tabular se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna $X_c^2 > X_t^2$

Del estadístico calculado de las variables Comunicación organizacional y Satisfacción Laboral se obtuvo como valor 0,554, es decir que el resultado es menor al valor crítico,

por lo tanto se acepta la hipótesis nula donde menciona que **H₀** = Los niveles de comunicación NO influyen en la satisfacción de los empleados de la empresa Skandinar.

Para el cumplimiento de los objetivos se ha tomado en cuenta los resultados globales de ambos test, mediante el Chi cuadrado, se obtiene el resultado estadístico de la influencia de las variables; a su vez tomando en cuenta los factores que determina la satisfacción Laboral con el fin de trabajar en la propuesta planteada es así que los factores que obtuvieron menor puntaje son el desempeño de tareas, desarrollo personal y relaciones sociales

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se pudo utilizar métodos y técnicas que ayudaron a investigar la influencia de la comunicación organización en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Skandinar, dado que se utilizó el método estadístico Chi-cuadrado, se demuestra que el Chi tabular es de 15, 502 y el Chi experimental es 0,554, es decir, que el valor es menor a lo esperado, por lo tanto se acepta la hipótesis nula donde menciona que los niveles de comunicación NO influyen en la satisfacción de la población ya mencionada.
2. Para determinar los tipos de comunicación organizacional existentes en la empresa Skandinar, se obtuvo como resultado , la mitad de los empleados muestran una adecuada comunicación organizacional indicando que la comunicación hacia los empleados es la correcta debido a que la mayoría de los empleados no tienen falencias para realizar las actividades encomendadas en su puesto de trabajo, una cuarta parte de los empleados muestran una comunicación organizacional promedio lo que indica que en el lugar de trabajo no está existiendo la comunicación adecuada para que los empleados puedan realizar sus actividades para beneficio de la empresa, la minoría de los empleados presentan una inadecuada comunicación organizacional en donde se evidencia que la comunicación no es la adecuada debido a que los empleados

tienen falencias para realizar las actividades encomendadas en su puesto de trabajo y tengan un mal desempeño laboral. (Tabla N°5)

3. Para analizar los niveles de la satisfacción laboral de los colaboradores, donde se evidencio que más de las tres cuartas partes de los empleados se muestran insatisfechos en el puesto de trabajo debido a falencias existentes en la organización como inconformidad con sus beneficios laborales o remuneraciones, malas relaciones con los empleados o jefes lo cual por ello hace que el trabajador no rinda de la mejor manera y su desempeño sea bajo, la cuarta parte de los empleados muestran un rango parcial de insatisfacción de lo cual no se sienten entusiasmados con los beneficios laborales que les otorga la empresa se puede decir que no se sienten satisfechos ni motivados, y la minoría de los empleados presentan poca satisfacción con un resultado evidenciando que la empresa está cumpliendo con cada una de las necesidades emitidas por el trabajador. (Tabla N° 6)
4. Para establecer una alternativa de solución para la problemática de la empresa Skandinar, en base a la variable más afectada que es este caso es la satisfacción laboral, se pudo diseñar como propuesta talleres con la intención de mejorar sus competencias en distintas situaciones.

RECOMENDACIONES

1. Dado que en los resultados obtenidos no aceptó la hipótesis alterna donde se demuestra que no influye la comunicación con la Satisfacción laboral, se recomienda realizar más investigaciones sobre las variables de estudio con el fin de brindar el mayor conocimiento a los empleados y comprendan que les provoca la satisfacción en su puesto de trabajo.
2. En base a los resultados obtenidos en los tipos de comunicación de los empleados se recomienda incentivar estrategias de comunicación con el fin de implementar intereses y necesidades, sabiendo que los empleados deben tener conocimiento de las distintas formas de comunicación que existen en la actualidad para así su trabajo no se vea afectado.
3. Se recomienda un plan de inducción para la satisfacción del empleado para así se sientan motivados y poder incentivar su productividad y así su grado de satisfacción sea adecuado, como también crear un plan de capacitación y desarrollo, debido a que es un factor muy importante en el desempeño de los empleados; el cual les brinda los conocimientos necesarios y les estimule a realizar mejor su trabajo y a crecer como persona individual y de forma profesional
4. Se recomienda aplicar Talleres para mejorar la Satisfacción laboral del personal de la empresa SKANDINAR en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato”, ejecutar de manera oportuna la presente propuesta de intervención para fomentar la satisfacción laboral de los trabajadores, para así mejorar su motivación y su desempeño laboral sea el mejor para beneficio de la empresa.

DISCUSIÓN

En la actualidad la comunicación y la satisfacción laboral forman parte del motor dentro de las organizaciones, siendo dos variables distintas pero a su vez se vinculan para trabajar en el eje de la gestión para que las empresas empiecen a ser reconocidas por altos mandos a través de la competitividad y la productividad, se debe tomar en cuenta que al fomentar la comunicación jefe/subordinado de no hacerlo, puede aparecer aspectos negativos que influyen en la satisfacción de los trabajadores; en la presente investigación en cuanto la comunicación organizacional y satisfacción laboral de la empresa Skandinar se comprueba mediante la hipótesis nula que no existe influencia de las mismas, al igual que en la investigación propuesta por Vásquez (2015) donde establece que existe correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral, estudio realizado en la empresa Bofasa, se puede observar que un porcentaje mayoritario de los empleados consideran que debe existir un buen canal de comunicación para poder transmitir la información hacia los colaboradores a su vez la identificación hacia la organización es un factor importante debido que conlleva una relación estrecha con el desarrollo laboral de cada trabajador, a pesar de que hay factores que poseen relación con el desempeño que pueden tener los trabajadores dentro de una empresa, es necesario tomar en cuenta la satisfacción laboral recluta varios lo cual se deberá tomar en cuenta para poder trabajar pues los resultados de los factores se traduce en la percepción que tiene el subordinado perteneciente a la organización. Así mismo en la investigación propuesta por Vargas (2015) existe influencia de las dos variables el motivo es que los procesos de comunicación existentes no son adecuados debido a que son innecesariamente al no ser directos no permitir una reorientación adecuada terceras personas son las responsables de transmitir la información dilatando el tiempo de entrega, mermando el nivel de satisfacción, además se comprueba que existe un porcentaje de 45% de los empleados que mantienen posturas de insatisfacción relacionadas con el tiempo, esfuerzo y remuneración que reciben además de mantener

relaciones laborales deficientes, a su vez el grado de satisfacción se identifica por debajo de los niveles que normalmente debe tener la institución; en cambio en la empresa Skandinav la mitad de la población muestra una adecuada comunicación organizacional indicando es lo manejan apropiadamente, por motivo de que no poseen falencias para realizar actividades que se le pide realizar a las personas, pero la minoría si presenta un mal manejo de la comunicación, a su vez que los empleados un 78% en el puesto de trabajo se muestran insatisfechos por motivo de que no se encuentran de acuerdo con los beneficios laborales o remuneraciones, las malas relaciones entre el personal y los jefes obteniendo como resultado un bajo desempeño; al igual que en la investigación de Concha (2016) refiere que los porcentajes son altos por tal manera se los relaciona, pues las personas que intervinieron en la investigación consideraron que la comunicación los ayuda a identificarse entre sí, se debe tomar en cuenta que la comunicación interna es una estrategia, pues su aplicación y manejo de la información corporativa puede transmitir adecuadamente a los objetivos y valores que son la base de la organización; por tanto hay que recalcar que la comunicación va a estar siempre ligada al clima laboral, no se puede capar una cosa sin la otra, razón por la que la variable comunicación involucra en la transmisión del clima determinado, ya sea bueno o malo; es por tal razón que los individuos que se encuentran en mayor movilidad y tiene mayor contacto con otros suelen ser los que manejan de mejor manera la comunicación, transmiten o difunden todo tipo de información, en ocasiones se vuelven susceptibles a generar un clima laboral determinado; así también como Hellriegel (citado por Ponce, 2015) menciona que la satisfacción laboral engloba ciertas características en el ámbito laboral, la interacción con el individuo y cómo reacciona a los estímulos produciendo satisfacción o insatisfacción, siendo un conjunto de numerosas actitudes que adoptan a diversos aspectos del trabajo y se representa por medio de una actitudes en general esto se ve afectado para poder mantener o no su ocupación de dicho puesto, conjuntamente se ve afectado a la productividad, por ello también es imprescindible la comunicación debido a que es la base de las relaciones humanas y sin ella se haría imposible trabajar, como Chiavenato (citado por Concha, 2016) afirma que la comunicación es indispensable para el funcionamiento de la

organización, siendo un aspecto determinante, porque los individuos que administran una empresa no trabajan con cosas, sino con información sobre las mismas, además de que todos los aspectos administrativos como controlar, planear, dirigir, organizar sólo se pueden poner en práctica a través de la comunicación. Sin embargo que ha existido avances tecnológicos de la comunicación y de la información, deja mucho que desear porque la comunicación interpersonal no depende de la tecnología, sino de la percepción de los individuos y de todo lo que les rodea.

Así mismo se debe tomar en cuenta que la comunicación organizacional es uno de los factores fundamentales, parte de una cultura y de normas. debido a ello la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, jefes y subordinados, directivos con el resto de la organización deberá ser fluida; por ello en la empresa Skandinav del total de la población la mayoría de los empleados muestran una adecuada comunicación organizacional, indicando que la comunicación hacia los empleados es la correcta debido a que la mayoría de los empleados no tienen falencias para realizar las actividades encomendadas en su puesto de trabajo con esto se puede garantizar la permanencia de los empleados más eficientes en la empresa y en cuanto a la satisfacción laboral la mayoría de los empleados se muestran insatisfechos en su puesto de trabajo de los empleados debido a falencias existentes en la organización como inconformidad con sus beneficios laborales o remuneraciones, malas relaciones con los empleados o jefes lo cual por ello hace que el trabajador no rinda de la mejor manera y su desempeño sea bajo.

CAPÍTULO V

Tema: “Talleres para mejorar la Satisfacción laboral del personal de la empresa SKANDINAR en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato”

JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación se realiza una propuesta basados en los factores perjudicados en cuanto a la satisfacción laboral que son el desempeño de tareas, desarrollo personal y relaciones sociales. La presente propuesta tiene como objetivo realizar talleres para fomentar la comunicación organizacional orientado a la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Skandinar de la ciudad de Ambato, ya que con la información recogida se pudo evidenciar que una gran porcentaje de los empleados se sienten insatisfechos tanto en sus beneficios económicos, autorrealización y su clima laboral por lo cual es de gran importancia desarrollar talleres con la finalidad de aumentar la satisfacción de los empleados para que de esa manera se pueda crear un ambiente laboral idóneo para beneficio de los trabajadores.

Los beneficiarios directos de la propuesta serán los trabajadores de dicha empresa debido a que son eje fundamental en el desarrollo laboral es contribuir con la eficacia y productividad para la empresa.

La propuesta es original debido a que los talleres y actividades no han sido aplicados anteriormente, siendo de gran factibilidad ya que la información se encuentra

disponible para la ejecución del plan operativo el mismo que se podrá mostrar para el desarrollo adecuado de los problemas relacionados con la satisfacción y así pueda desarrollarse adecuadamente dentro del contexto.

OBJETIVOS

GENERAL

- Diseñar talleres para aumentar la satisfacción en los empleados de la empresa Skandinar

ESPECÍFICOS

1. Determinar actividades para el desarrollo de los talleres que aumenten la satisfacción de los empleados de la empresa Skandinar.
2. Identificar estrategias que permitan disminuir los niveles de insatisfacción en los empleados.
3. Aplicar los talleres propuestos a los empleados de la empresa Skandinar.

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Al identificar la problemática de los trabajadores de la empresa Skandinar en la comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral, se plantea talleres para disminuir la insatisfacción, para ello se apoyará la propuesta en la misma que se encuentra distribuida en diferentes etapas, en cada una se detalla una serie de actividades relacionadas en la satisfacción, para que de esa forma los empleados puedan sentirse satisfechos y motivados ante su entorno que lo rodea. Existen diferentes formas de modificar el sistema de estrategias establecidas por la institución aunque se vuelve complicado para el área encargada cubrir con todas las necesidades de los empleados de esta manera se vuelve indispensable el saber motivar a los mismos. En la mayoría de las organizaciones se elige por tomar en cuenta la motivación como una de las soluciones es donde se presenta la mayoría de casos al personal desmotivado,

no poseen entusiasmo y no son participativos perdiendo el interés por cumplir con metas y objetivos.

Así como Orgambidez, Moura, y Almeida (2017) realizaron una investigación que a través del empowerment psicológico conocido como una motivación intrínseca hacia el ámbito laboral donde tiene origen de factores cognitivos que aportan hacia una orientación que es el significado, competencia, autodeterminación e impacto; al realizar esta investigación se toma en cuenta una muestra de 314 participantes que oscilan entre los 18 y 64 años de edad; del total 219 fueron mujeres, en donde los resultados observados muestran que el conflicto de rol es un predictor directo y negativo de la satisfacción laboral, mientras que el efecto de la ambigüedad de rol es mediado por las dimensiones significado y autodeterminación del empowerment psicológico; explicando un 10% y 17% de varianza. Por consecuencia, las políticas de recursos humanos y las intervenciones psicosociales en las instituciones deberían estar orientados tanto a la prevención de este tipo de estresor psicosocial, como en el acrecimiento del empowerment psicológico, utilizando prácticas de recursos humanos que favorezcan la claridad de rol, la autonomía, la toma de decisiones y la realización de un trabajo con sentido y significado. Igualmente, la creación de redes de apoyo y una comunicación fluida y transparente son elementos a implementar en las organizaciones por su impacto en el bienestar de los trabajadores.

A su vez, Maceo (2017) en un programa de intervención psico-organizacional para favorecer la satisfacción laboral, como consecuencia del análisis organizacional se propone el incremento de un programa con el propósito de potenciar la satisfacción laboral, donde la propuesta es sustentada por el análisis de la matriz FODA utilizando como herramientas para el análisis de las fortalezas y debilidades en el plano interno, y las amenazas y oportunidades en el plano externo, con la cual se elabora una matriz de prioridades y ampliar la vía del diagnóstico en el entorno de la satisfacción laboral, se llega a la conclusión de que las estrategias para formar una educación empresarial emocionalmente inteligente, debe formar el uso de varios principios.

Beltrán y Palomino (2014) en su propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral, como resultados se pudo evidenciar que aplicado el instrumento de medición de clima laboral y corroborado con el focus group y las entrevistas a profundidad, la organización educativa obtuvo un resultado desfavorable obteniendo un puntaje de 90 a 129 a nivel general, siendo la media 130 a 169 puntos; los factores considerados como puntos críticos son las condiciones laborales, la supervisión y el involucramiento laboral, viene perjudicando no solo en la gestión de clima laboral propio de la organización sino también generando impacto negativo en la satisfacción de los docentes; además Se considera que las herramientas y/o soluciones planteadas no ostentan mayor onerosidad, pudiendo ser aplicadas en forma progresiva y priorizando las más urgentes. Esto generaría un mayor impacto para beneficio de la organización, conforme se ha demostrado en los lineamientos de viabilidad general de la propuesta.

Fuentes (2015) En un estudio sobre la satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial, se puede confirmar con los resultados obtenidos sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho; Además al cuestionar a los jefes si los trabajadores cumplen con los procedimientos administrativos establecidos por cada unidad, respondieron que el 60% de los trabajadores siempre cumple con los procedimientos establecidos y el 40% generalmente. Se realizó una propuesta de intervención utilizando estrategias y técnicas como la comunicación asertiva, la comunicación es una herramienta vital para los seres vivos ya que hace posible la transmisión de información, lo que ha permitido la supervivencia de las especies a través del tiempo. Se concluye que los empleados de la Delegación poseen de un alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

Muñoz (2015) en la investigación sobre el diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral y del personal obrero y administrativo se aplicó el focus group y las entrevistas a profundidad, la organización educativa obtuvo un resultado desfavorable obteniendo un puntaje de 90 a 129 a nivel general, siendo la media 130 a 169 puntos.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
I Logística	Adecuación del ambiente y preparación de materiales de apoyo	1.- Convocar a los responsables de la aplicación de los talleres. 2.- Organizar las comisiones para adecuar el ambiente y preparar los materiales.	Humanos Bibliográficos Tecnológicos	1 hora	Investigadora
II Socialización	Socialización a los empleados acerca de los resultados encontrados en la investigación	Dar a conocer los resultados de la investigación realizada.	Humanos Bibliográficos Tecnológicos	1 hora	Investigadora
III Ejecución Taller I Desempeño de Tareas	“me gusta el trabajo que realizo” Técnica auto-reforzamiento positivo -Ejercicios de motivación para el desempeño de tareas Técnica RCM (Rendimiento, capacidad, motivación)	Proyectarse en los objetivos que se debe cumplir durante todo el día -Realizar ejercicios de motivación para mejoramiento del desempeño de tareas.	Humanos Bibliográfico Tecnológico	30 min	Investigadora
Taller II Parcial Desarrollo Personal	-Proyecto de vida -Reflexionando donde tus sueños te lleven -Autodiagnóstico FODA	-Apoyar en el crecimiento personal -Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, de sí mismo.	Humanas Bibliográfico Tecnológico	1 horas	Investigadora
Taller III Relaciones Sociales	-Identificando mi emoción -Elogiando sinceramente	-Desarrollar el manejo de las relaciones sociales. -Desarrollar la aserción empática entre los compañeros.	Humanas Bibliográfico Tecnológico	2horas	Investigadora

Tabla 16: Plan Operativo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por : La Investigadora

Tabla 17: Taller 1

Taller I					
Tema: Desempeño de tareas Objetivo: Realizar ejercicios de motivación para mejorar la baja satisfacción.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Bienvenida y saludo a los empleados de la empresa	Dinámica de integración “El cliente misterioso”	- Socializar con los compañeros de trabajo	15minutos	Investigadora
Fase II – Introducción	- Normativas del taller - Presentación de las temáticas a tratar	- Exposición - Psicoeducación	- Socializar de los temas a tratar en el taller. - Brindar bases conceptuales para obtener mayor conocimiento del taller	30minutos	Investigadora
Fase III – Procedimiento	“me gusta el trabajo que realizo” -Motivación	-Auto reforzamiento positivo -.RCM (Rendimiento, capacidad, motivación)	-Aumentar la productividad. -Mejorar la productividad y el desempeño de tareas.	3 horas	Investigadora
Fase IV – Cierre	Retroalimentación	Feedback	Intercambiar ideas y experiencias	30 minutos	Investigadora

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por : La Investigadora

Fase I Rapport

En la primera fase se desarrollará una dinámica grupal llamada el cliente misterioso con el objetivo de socializar con los compañeros de trabajo, donde la expositora les pide que formen grupos de 5 personas, luego en cada grupo deben elegir a una persona que será designado el “cliente misterioso” que es en realidad un informador, cada grupo deberá realizar una dramatización cualquiera dentro del ámbito laboral, entonces los otros grupos deben identificar quien será el cliente misterioso, el grupo que adivine sumará puntos.

Fase II – Introducción

Para la segunda fase se realizará una pequeña exposición con el fin de socializar los temas a tratar en el taller, dentro de ellos se explicará por medio de la Psicoeducación la importancia del desempeño de tareas, factores de influencia positivos, negativos. En esta fase se utilizará diapositivas como apoyo para brindar la información adecuada.

Fase III- Procedimiento

Seguidamente la facilitadora da paso a la actividad “me gusta el trabajo que realizo” donde se les incentiva a los trabajadores repartiendo una hoja de papel boom, donde deben realizar cada uno una lista de todas las actividades que deben realizar en el día, de esta manera se proyecta en los objetivos que se debe cumplir durante todo el día, a su vez se mejora la productividad personal y a nivel de una organización.

Seguidamente se realizará ejercicios para motivar el desempeño de las tareas mediante una Técnica RCM (Rendimiento, capacidad y motivación), donde la facilitadora les pide que formen grupos de 5 personas e identifiquen la diferencia entre motivación y persuasión. Al finalizar deberá ser expuesto por un jefe de grupo. (Anexo 1)

Como segunda actividad en los mismos grupos exponen sus experiencias sobre personas muy motivadas en su trabajo y las casi no motivadas. Así mismo deberán pasar al frente y realizar un resumen de tales experiencias y cuáles fueron las más impactantes. Luego individualmente se realizará una planificación de las experiencias propias y personas de situaciones donde han tenido

que realizar tareas para las que no estaba motivada y porqué, donde se debe destacar los sentimientos y vivencias al respecto.

Luego, se encontrará un buzón de mensajes, donde cada individuo debe depositar una lista de diez actividades e intereses que los han realizado con mucha fuerza. La facilitadora sorteará cogiendo un papel y el dueño del mismo deberá compartir tales experiencias. (Anexo 1)

Por último, la facilitadora pide a tres personas que salgan del salón, a cada uno le pide que la tarea es motivar a aceptar una propuesta por parte del resto de colaboradores, por ejemplo organizar un pequeño paseo, o ir a un restaurante, u organizar una mesa con bocaditos para compartir; sin que se den cuentas las tres personas deberán seleccionar al grupo: los que reacciones con entusiasmo y dan alternativas, los que muestran indiferencia y desgano. Al final se analizará todas las interacciones y vivencias.

Fase IV- Cierre

La facilitadora llegará a la conclusión del taller y realiza una mesa redonda, pedirá a los colaboradores voluntarios den su punto de vista en base a la actividad que se ha realizado.

La facilitadora agradecerá por la participación y como tareas les pide realizar todos los días de la semana una lista de las actividades que van a realizar cada día, deberán pegar en un lugar que sea visible, cuando lleguen a casa harán un visto junto a la actividad que si lo cumplieron.

Taller II					
Tema: Desarrollo personal Objetivo: Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas se sí mismos.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Bienvenida y saludo a los empleados de la empresa	Dinámica de integración “nos sostenemos”	- Fomentar la participación de los colaboradores	15minutos	Investigadora
Fase II – Introducción	Presentación del tema a tratar	Instrucción verbal	-Fomentar conocimientos del tema a tratar	30minutos	Investigadora
Fase III – Procedimiento	-Proyecto de vida -Auto reconocimiento	- Técnica respuesta cognitiva - Autodiagnóstico FODA	-modificar la manera en la que se internaliza los éxitos y los fracasos Conocer las fortalezas y debilidades de las personas	3 horas	Investigadora
Fase IV – Cierre	Retroalimentación	El cliente misterioso	-Crear empatía entre todos los miembros del grupo.	30 minutos	Investigadora

Tabla 18: Taller 2

Fuente: Investigacion de Campo

Elaborado por : La Investigadora

Fase I- Rapport

En esta primera fase se realizará una dinámica de integración llamada “nos sostenemos” con el fin de fomentar la participación de los colaboradores, la facilitadora pide que formen parejas cada uno de ella se poden de espalda contra espalda y con los brazos entrelazados, seguidamente la facilitadora les pide que se sienten en el suelo, una vez sentados deben ayudarse a levantar solo con las piernas, una vez finalizada la actividad se puede intentar con dos parejas y luego 3.

Fase II- Introducción

Para la segunda fase se realizará una pequeña exposición con el fin de socializar los temas a tratar

En el taller, dentro de ellos se explicará por medio de la instrucción verbal, las características para un desarrollo personal. En esta fase se utilizará diapositivas como apoyo para brindar la información adecuada.

Fase III- Procedimiento

En esta fase la facilitadora les pide a los colaboradores que escriban en una hoja su proyecto de vida tomando en cuenta los siguientes elementos: ideal, autodiagnóstico y acciones. Además se tomará en cuenta la visión dentro de ella debe estar los ideales que es donde se plasma la ambición personal implicando los deseos, objetivos que se lograrán a corto y largo plazo.

Luego deberán responder a las siguientes preguntas: ¿Cuándo quiero alcanzar mis objetivos a largo plazo?, ¿Qué quiero conseguir de la vida y cuáles son mis objetivos?, ¿En dónde quiero estar, en qué lugar quiero conseguir mis objetivos?, ¿Cómo aportare para mi desarrollo?

Seguidamente la facilitadora les pide a los colaboradores que dejen a un lado esa hoja y ahora se realizará un autodiagnóstico, la cual es una evaluación personal donde se considera los aspectos intrínsecos y extrínsecos, es decir, un análisis interno y externo. Se realizará un cuadro con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tomando en cuenta el proyecto de vida y las preguntas que se contestaron. (Anexo 2)

La facilitadora, realizará una mesa redonda donde los colaboradores podrán dar sus puntos de vista en base a esta actividad.

Fase VI- Cierre

Para finalizar el taller se realizará una retroalimentación con la técnica el cliente misterioso, donde los colaboradores tendrán que ponerse en los zapatos de un cliente molesto, el objetivo es convencer a ese cliente representado por los colaboradores.

La facilitadora les agradecerá por la colaboración y es pide un fuerte aplaudo.

Taller III					
Tema: Relaciones sociales Objetivo: Desarrollar el manejo de las relaciones sociales mediante la aserción empática.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Bienvenida y saludo a los empleados de la empresa	Dinámica de integración “socio-drama laboral”	- Potenciar el trabajo en equipo.	15minutos	Investigadora
Fase II – Introducción	- Exposición breve del tema	-Plenaria	-Implantar conocimientos sobre la técnica a utilizar.	30minutos	Investigadora
Fase III – Procedimiento	Identificando las emociones de las personas Reconociendo las Fortalezas de las personas	Entrenamiento de atribuciones causales Aserción empática	-modificar la manera en la que se internaliza los éxitos y los fracasos -desarrollar la aserción empática.	3 horas	Investigadora
Fase IV – Cierre	Retroalimentación	Feedback	Intercambiar ideas y experiencias	30 minutos	Investigadora

Tabla 19: Taller 3

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: La investigadora

Fase I- Rapport

Se realizará una dinámica de integración llamada “socio drama laboral” con el fin de potenciar el trabajo en equipo, la facilitadora les pide que creen grupos donde deben dramatizar alguna situación laboral que les ha impactado pero que sea a la vez agradable. Se debe tomar un tiempo de 10 minutos para planificar el socio drama.

La facilitadora les pide que imiten a sus jefes, directivos o compañeros del trabajo.

Fase II- Introducción

Para la segunda fase se realizará una pequeña exposición con el fin de socializar los temas a tratar

En el taller, dentro de ellos se explicará por medio de la Psicoeducación funciones y perfiles de los puestos en los que se ubica cada colaborador. En esta fase se necesitara el apoyo de los colaboradores quienes compartirán de forma voluntaria.

Fase III- Procedimiento

En esta fase se podrá realizar una actividad “identificar las emociones” tiene como objetivo modificar la manera en la que se internaliza los éxitos y los fracasos de uno mismo y del otro; se comprende la función de las emociones y cómo mueven a la acción, a su vez con este ejercicio se comprende que cada individuos tiene sus pensamientos, emociones, intenciones diferentes a los nuestros. Se aplicará la técnica del entrenamiento en atribuciones causales consiste en modificar la manera en la que se internaliza los éxitos y los fracasos.

Esta tarea conlleva distintos niveles de complejidad según el grado de conocimiento emocional del individuo, pueden trabajar desde comprender un contexto en la que no se está implicada hasta analizar un conflicto en el que se haya visto envuelto, por ejemplo.

Modalidades:

La facilitadora les pide a los colaboradores que listen situaciones del pasado en las que hayan sentido emociones positivas y negativas, y después escoja una de ellas.

Seguidamente verán un video o un fragmento de una película que represente una situación con una intensa carga emocional, por ejemplo, la película *Intensamente*. Además deberán leer una tarjeta que contengan una historia que implique emociones. Se debe seleccionar la emoción con la que se quiere trabajar. Luego los colaboradores deben escribir una frase con esa emoción y deberán analizar los distintos personales. (Anexo 3)

Para terminar se da paso a la siguiente actividad, Reconocimiento de las fortalezas, la facilitadora le pide a los colaboradores que se pongan de pie y realicen dos filas, se colocan uno frente al otro de forma que todos tengan pareja, la actividad consiste en decirle a su compañero un elogio sincero destacando sus cualidades y aspectos positivos; luego la otra persona le dice su elogio con el fin de que las dos partes reciban, después de 3 minutos una de las filas se mueve para así repetir el ejercicio con todos.

Por último la facilitadora le pedirá algún voluntario que diga su experiencia al realizar esta actividad.

Fase IV- Cierre

Para finalizar el taller se realizará una retroalimentación con la técnica *feedback* con el fin de intercambiar las ideas y experiencias. La facilitadora les pide los colaboradores voluntarios pasen al frente a compartir su experiencia sobre la actividad “estamos hiperalertas”, por lo menos 5 personas compartirán esta experiencia.

La facilitadora les agradecerá por la colaboración en todos los talleres impartidos y les pedirá un fuerte aplauso para sí mismos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abendaño, M. (2019). La Comunicación estratégica es un tema de un congreso. La Hora. Obtenido de <https://lahora.com.ec/loja/noticia/1102274271/la-comunicacion-estrategica-es-tema-de-un-congreso-en-la-utpl>
- Aparicio, K. (2016). El síndrome de Burnout y la relación con la satisfacción laboral . Quito-Ecuador: Universidad central del Ecuador.
- Arias, W., y Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Ciencia y trabajo, 185-191.
- Baez, C. C. (2013). Satisfacción Laboral y productividad. Revista de Psicología. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Beltrán E., y Palomino, M. (2014). Propuesta para mejorar la satisfaccion laboral en una institucion educativa a partir de la gestión del clima laboral . Universidad del Pacífico.
- Caballero K. (2015). Satisfacción en el trabajo, comportamiento organizacional . Perú: Administración moderna.
- Campos, R. (2016). Nivel de satisfaccion laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Chiclayo-Perú: Universidad privada de Juan Mejía Baca.
- Charry H. O. (Enero-Junio de 2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Comuniacción, 9(1), 1-10. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

- Concha A. (2016). Relación entre niveles de Satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de la Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador: Universidad Casa Grande.
- De Castro, A. (2014). Comunicación organizacional, técnicas y estrategias. Bogotá-Colombia, Bogotá, Colombia : Universidad del Norte.
- Díaz, S. (2014). Comunicación Organizacional y trabajo en equipo . Quetzaltenango : Universidad Rafael Landívar .
- Fernández, J. (2018). La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales . Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Fuentes S. (2015). Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial . Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- García, J. (2014). La Terapia Cognitiva de Aron Beck. Barcelona: Psicología y Mente.
- Grijalva, A. M., Palacios, J., Patiño , C., y Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. Revista de análisis estadístico, 13(1).
- Guevara. (2015). La cultura Organizacional y el desarrollo organizacional en el ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones de Colombia .
- Gutiérrez Bazán, A. L. (2015). Influencia de los factores motivacionales de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque. Chiclayo-Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Lovato. (2015). La comunicación organizacional y la teoría de la información . Quito-Ecuador: Universidad Pontificia Católica del Ecuador.

- Manosalvas, C., Manosalvas L., y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y satisfaccion laboral. Dialnet, 5-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5412614>
- Miranda, F. H., y Pastor P. d. (2015). Comunicación organizacional y Clima Social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambeyeque. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Montoya P., Beio , N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla, A. (abril de 2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad estatal Chilena. Revista Cienc Trab, 19(58), 1-7. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: revision de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos . Revista Electrónica de Iberoamérica Especializada en Comuncación , 1-18.
- Moreno, Ä., Khalil, N., y Gómez, M. (29 de Junio de 2018). La escucha oganizacional como estrategia de comunicación, análisis de su gestión en España. Revista internacional de relaciones públicas, III, 197-214. doi:<http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-15-2018-11-197-214>
- Moya, M. (2016). Habilidades Comunicativas y Comunicación política. España: Universidad Miguel Hernández.
- Muñoz Riera , J. (2015). Diagnóstico y propuesta de mejora de la Satisfacción Laboral del personal obrero y administrativo en el área de recoleccion de desechos sólidos de la empresa pública municipal del aseo de cuenca. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Nosnik, M. y. (2015). La comunicacion organziacional y factores de la comunicación organizacional interna que inceiden en la imagen corporativa.

- Ongallo , C. (2016). Manual de Comunicación, guía para gestionar el conocimiento la informacion y las relaciones humanas en empresas y organziaciones. (2, Ed.) Dykinson.
- Orgambidez A., Moura, D., y Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. Revista de Psicología, 35(1). doi:<http://dx.doi.org/http://doi.org/10.18800/psico.201701.009>
- Pablos M. (2016). Estudio de satisfaccion laboral y Estrategias de Cambio de las enfermedades en los Hopitales públicos de Badajoz y Cáceres. Universidad de Extremadura .
- Papic K. (2018). La comunicación Organizacional interna en la Organización Educativa. Foro Educacional, 11-39.
- Parra, C. O., Bayona, J. A., y Salamanca, T. P. (2018). Vivencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Hezberg. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 25-52. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4096/Resumenes/Resumen_409658132008_1.pdf
- Peña, C. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Madrid: Universidad Pontificia ICAIICADE. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>
<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>
- Perez P. (2015). Satisfaccion laboral, una revision actual de la aplicacion del concepto de satisfaccion laboral y su evaluacion- hacia un modelo integrador. Universidad Abierta Interamericana .

- Pérez Coll, L. R. (2017). Factores de la comunicación organizacional interna que inceden en la imagen corporativa . Quito: Universidad San Francisco de Quito USFQ.
- Ponce F. I. (2015). La comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ambato Ltda. . Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Randstad. (21 de Marzo de 2017). El 79% de los trabajadores con estudios superiores está satisfecho con su empleo. doi:<https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/el-79-de-los-trabajadores-con-estudios-superiores-esta-satisfecho-con-su-empleo/>
- Randstad. (2018). En Chile la satisfacción laboral alcanza 73% de trabajadores a gusto con su actual empleador. Chile: AmericaEconomía.com. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/en-chile-la-satisfaccion-laboral-alcanza-73-de-trabajadores-gusto-con-su-actual>
- Sanabria, C. (2015). La importancia de la amistad en el trabajo. DePrevenControl.
- Sconfienza, M. (28 de Setiembre de 2017). La problemática de la exclusión laboral en Argentina. Análisis de las políticas de intermediación. Red revista Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 2, 210-229. doi:<https://www.methaodos.org/revista-methaodos/index.php/methaodos/article/viewFile/170/242>
- Segredo A. M., García A. J., López P., León P., y Perdonomo , I. (enero-abril de 2017). Comunicación organizacional como dimension necesaria para medir el clima en las organizacionaes en salud pública. Horiz sanitario, 16(1), 1-10. doi:<http://dx.doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Timoteo J. (2015). Manejo de la comunicacion organizacional, espacios, herramientas y tendencias en la gestión de negocios. Diaz de Santos, 1-23.

- Vargas, M. F. (2015). La comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro credito camara de comercio. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Vasquez Hernandez, J. (2015). Relación entre la comunicación y la satisfacción de un grupo de trabajadores del área de bodega de BOFASA. Guatemala de Asunción: Universidad de Landivar.
- Viera, J. J. (2016). Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional. Riobamba : Universidad Nacional de Chimborazo.
- Zayas P. M. (2015). La comunicacion interpersonal . España_ B- EUMED.
- Zayas, P., Báez, R., Zayas J., y Hernández, M. (Diciembre de 2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *rev.fac.cienc.econ*, XXIII (2), 35-51. doi: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>

ANEXOS

ANEXO 1

Actividad N°1

FORMATO TALLER 1

Grupo N°

MOTIVACION

PERSUACION



Grafico 11: Actividad N°1- Mencionar Diferencias

ANEXO 2

FORMATO TALLER 2

Actividad N°1

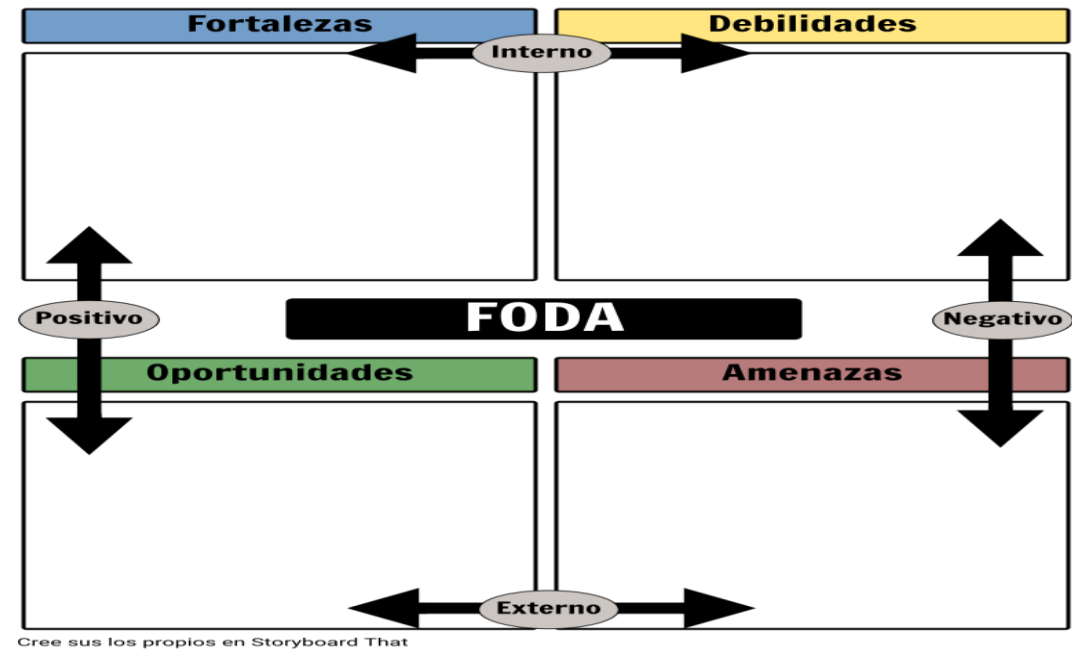


Grafico 12: Actividad N°2- Buzón de mensajes

ANEXO 3

FORMATO TALLER 3



Grafico 13: Actividad N°3- Video Motivacional

ESCALA DE OPINIONES SL SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona

Edad	Genero	M	F
Estado civil	a. Soltero	b. Viudo	c. Divorciado
Conviviente	d.		

Tiempo de servicio

Condición Laboral	a. Estable	b. Contratado
--------------------------	------------	---------------

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responde con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso
En desacuerdo	Total desacuerdo	

ITEMS	RESPUESTAS				
	TA	DA	I	ED	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mis jefes son comprensivos					
7. Me siento mal con lo que hago					
8. Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
ITEMS	RESPUESTAS				

	TA		TA		TA
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23. El horario de mi trabajo me resulta incomodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					

34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nombre:

Edad:

Área:

Cargo

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas elija la respuesta que mejor convenga Por favor solo de una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco

Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente Gracias por su colaboración

5= siempre

4 =frecuentemente

3= Algunas veces

2 = Ocasionalmente

1= nunca

N	Preguntas	5	4	3	2	1
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3	¿ Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas					
4	¿Se le permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar de problemas personales?					
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Su jefe le da la información oportuna?					
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros es de manera abierta?					
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15	¿El lenguaje que emplean con sus compañeros del mismo nivel es claro?					

Grafico 14: Validaciones del test



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO: La Comunicación Organizacional y su influencia en la
Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SKANVOTUNE
INSTRUMENTO A VALIDAR: Test de Comunicación Organizacional de Padua

OBJETIVO GENERAL: Investiga la influencia de la comunicación organizacional
en la Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SKANVOTUNE

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:
1. Determinar los tipos de comunicación existentes en la empresa SKANVOTUNE
2. Analizar las dimensiones en el que se ve afectada la Satisfacción laboral de los colaboradores
3. Establecer una solución alternativa para la problemática de la empresa SKANVOTUNE

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLÓGICA	☒	☐
VIGENCIA	☐	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Jorge Osorio

PROFESIÓN: Psicólogo Clínico

OCCUPACIÓN: Docente - Investigador

FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma manuscrita]

FECHA: 24 de Octubre del 2018



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO: La Comunicación Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SKALUDOMAR
INSTRUMENTO A VALIDAR: Test de Comunicación Organizacional

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar los niveles de comunicación existentes en la empresa
2. Analizar los determinantes en el que se ve afectada la satisfacción laboral
3. Establecer una solución alternativa para la problemática de la empresa

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLÓGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: José Vero Alvarado
PROFESIÓN: Psicólogo Clínico
OCUPACIÓN: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR:

FECHA: 16/10/2019



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO: La Comunicación organizacional y su influencia en la
substitución laboral de los colaboradores de la empresa SKANSKA
INSTRUMENTO A VALIDAR: Test de Comunicación Organizacional de Portugal

OBJETIVO GENERAL: Investigar la influencia de la comunicación organizacional
en la Substitución laboral de los colaboradores de la empresa SKANSKA
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar los tipos de comunicación existentes en la empresa
2. Analizar las dimensiones en el que se ve afectada la Substitución laboral
3. Establecer una solución alternativa para la problemática de la empresa

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLÓGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Dr Francisco Quiroz
PROFESIÓN: Psicólogo Clínico
OCUPACIÓN: Docente Investigador
FIRMA DEL EVALUADOR:

FECHA: 24-10-2017

Validación de Test

Grafico 15: Evidencia aplicación de test

