

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**“CORRELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
PERCIBIDA POR UN GRUPO DE COLABORADORES QUE TRABAJAN EN EL ÁREA DE
INFORMÁTICA DE UNA EMPRESA DE TECNOLOGÍA.”**

TESIS DE GRADO

CRISTINA VASQUEZ ARRIAGA
CARNET 11557-09

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, SEPTIEMBRE DE 2018
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**“CORRELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
PERCIBIDA POR UN GRUPO DE COLABORADORES QUE TRABAJAN EN EL ÁREA DE
INFORMÁTICA DE UNA EMPRESA DE TECNOLOGÍA.”**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
CRISTINA VASQUEZ ARRIAGA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, SEPTIEMBRE DE 2018
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.

VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: LIC. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. ANA ROCIO ESCOBAR CHEW DE GORDILLO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. MEDDELLIN LISBETH LOPEZ GONZALEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. ESTUARDO VLADIMIR VALDEZ BONILLA

Guatemala, 29 de noviembre de 2017.

Señores Consejo de Facultad
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

Estimados señores:

Por este medio hago de su conocimiento que se ha finalizado el trabajo de investigación titulado **“Correlación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática de una empresa de tecnología”**, correspondiente a la alumna Cristina Vásquez Arriaga con carné 1155709, de la licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, por lo que solicito se sirvan asignar fecha de revisión de tesis.

Atentamente,



Mgr. Meddellin López
Código 10795



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante CRISTINA VASQUEZ ARRIAGA, Carnet 11557-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051940-2018 de fecha 3 de septiembre de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

“CORRELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL PERCIBIDA POR UN GRUPO DE COLABORADORES QUE TRABAJAN EN EL ÁREA DE INFORMÁTICA DE UNA EMPRESA DE TECNOLOGÍA.”

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 21 días del mes de septiembre del año 2018.



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

LIC. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES

Universidad Rafael Landívar

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
	1.1. Comunicación organizacional.....	17
	1.1.1. Maneras y medios de comunicación	18
	1.1.2. Comunicación escrita.....	18
	1.1.3. Comunicación oral.....	19
	1.1.4. Comunicación no verbal.....	19
	1.2. Satisfacción laboral.....	20
	1.2.1. Características de la satisfacción con el trabajo.....	21
	1.2.2. Modelo dinámico de la satisfacción laboral	22
	1.2.3. Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo	23
	1.2.4. Consecuencias de la satisfacción laboral.....	24
	1.2.5. Niveles de satisfacción laboral	25
	1.2.6. Ambiente laboral.....	25
	1.2.7. Desempeño laboral.....	26
	1.2.8. Factores que influyen en el desempeño laboral	27
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	28
	2.1 Objetivos	29
	2.1.1 Objetivo general.....	29
	2.1.2 Objetivos específicos	29
	2.2 Variables de estudio.....	29
	2.3 Definición de variables de estudio	29
	2.3.1 Definición conceptual.....	29
	2.3.2 Definición operacional.....	30
	2.4 Alcances y limites	30
	2.5 Aporte	31
III.	MÉTODO	33
	3.1 Sujetos	33
	3.2 Instrumento	33
	3.3 Procedimiento.....	34

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	35
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	37
4.2 Análisis de indicador común en ambas variables.....	38
4.3 Resultados descriptivos.....	39
V. DISCUSION DE RESULTADOS	47
VI. CONCLUSIONES.....	51
VII. RECOMENDACIONES.....	52
VIII. REFERENCIAS	53
ANEXOS	59

RESUMEN

La comunicación organizacional y la satisfacción laboral son importantes para cualquier organización, estas variables pueden influir positiva o negativamente el desempeño de los colaboradores.

El presente estudio tuvo como objetivo identificar si existe correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, según la percepción de un grupo de colaboradores del área de informática en una empresa de tecnología; para la realización de esta investigación se aplicó una encuesta estructurada a 20 colaboradores de sexo masculino entre los 18 y 41 años, en donde se tomaron en cuenta los siguientes indicadores: para comunicación organizacional, comunicación interna, desarrollo laboral e identificación laboral. Para Satisfacción laboral, desarrollo profesional identificación laboral y reconocimiento laboral.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se pudo concluir que existe una correlación negativa moderada entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, el cual expone que a medida que una variable sube la otra variable baja de manera moderada. Es importante mencionar que la muestra no cuenta con la suficiente representatividad para explicar el fenómeno de estudio.

Finalmente, se recomienda replicar el estudio con una muestra más significativa y aplicar el estudio a los colaboradores tanto de sexo masculino como femenino para poder tener una mayor representatividad en el estudio. Tomando esto en cuenta se recomienda evaluar también los diferentes tipos de comunicación para poder abordar todas las áreas y reforzar la satisfacción en los colaboradores.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación es fundamental para cualquier organización, ya que ésta influye en que los trabajadores tengan una buena satisfacción laboral. La comunicación es conocida como un proceso que utiliza cualquier organización para transmitir información y mantener relaciones laborales positivas, y de esta forma lograr que las personas se sientan satisfechas dentro del trabajo.

Actualmente existen muchos factores que pueden influenciar una mala comunicación y por ende una poca satisfacción laboral. Esta problemática pueda afectar el desempeño del colaborador dentro de la organización y con poco sentido de pertenencia dentro de la misma.

Por su parte, es necesario que los trabajadores sean eficientes y rentables por lo que la satisfacción laboral forma parte fundamental para el éxito de la organización; así mismo, la falta de ésta puede repercutir en el clima laboral y el cumplimiento de metas.

Por otro lado, el bienestar individual consiste en que la persona se encuentre bien en los diversos niveles de la organización, de igual forma, un ambiente laboral sano incluye, en la comunicación organizacional y en la satisfacción laboral por que se complementan para un desempeño exitoso del ser humano.

Se han realizado diferentes estudios que involucran las dos variables de estudio, comunicación y satisfacción laboral. Las investigaciones recopiladas indican que existen elementos significativos que contribuyen u obstaculizar la satisfacción laboral de los colaboradores en una organización.

A continuación, se presentan algunos estudios nacionales que se relacionan con la variable de comunicación organizacional, dentro de los cuales se mencionan las siguientes investigaciones:

Gaitán (2012), realizó una investigación descriptiva con el objetivo de identificar la percepción de los colaboradores respecto a la comunicación interna de los departamentos de analistas de seguros y líneas personales de una empresa corredora de seguros de la ciudad de Guatemala. Para recabar información utilizó un cuestionario compuesto de 23 preguntas cerradas con respuestas de selección múltiple con el fin de obtener la mayor información posible acerca del proceso de comunicación interna en los dos departamentos operativos de la organización. El mismo fue aplicado a una muestra de 40 colaboradores de una empresa de seguros, con una población total de 60, de ambos géneros. Los principales hallazgos fueron presentados por medio de una metodología estadística, utilizando tabulaciones de proporciones y porcentajes, así como representaciones gráficas. Los resultados indicaron que el 43% de los colaboradores conocieron la visión y misión de la empresa por medio de correo electrónico y reuniones generales; el 65% recibieron inducción al momento de iniciar labores; y para el 48% el correo electrónico es fundamental para su trabajo diario, entre otros resultados. Se concluyó que la comunicación entre departamentos operativos es regular; el 93% de los trabajadores indicaron que el canal más utilizado de comunicación es el correo electrónico; una de las fortalezas que hay es la confianza adecuada entre jefes y empleados para resolver problemas y dudas; las barreras y debilidades de comunicación que se presentaron fueron los comentarios, falta de entendimiento, rumores, respeto a jerarquía y chismes. Entre las recomendaciones que se hicieron está: continuar dando a conocer la misión, visión y políticas de la organización; aplicar un programa de comunicación interna; definir el canal de comunicación que utilizará entre departamentos operativos, entre otras.

Por otro lado, García (2012) realizó un estudio en el Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP) y tuvo como objetivo el análisis del estado actual de la comunicación organizacional interna, ya que las deficiencias en los procedimientos de esta comunicación influyen en áreas de trabajo que van desde la gerencia general hasta los puestos de menor jerarquía. Para la realización del estudio se utilizaron fichas bibliográficas de resumen y un cuestionario que contó con 65 preguntas abiertas y cerradas los cuales fueron aplicados a 60 empleados de distinto nivel jerárquico, que laboraban en INACOP.

Tras analizar la información se llegó a la conclusión que la comunicación dentro del INACOP se encuentra débil, ya que el 65% de los trabajadores manifiestan que la comunicación de grupos es fluida, pero con deficiencias, formando barreras administrativas, psicológicas y promoviendo rumores que ocasionan conflictos internos e incumplimientos en las funciones de los empleados. En cuanto a compañeros de trabajo y sus relaciones con los mismos, el 23% y 36% de los colaboradores se encuentran insatisfechos, lo que indica que las comunicaciones formales e informales requieren de una atención especial por parte de las autoridades superiores, así como del área de recursos humanos para no afectar el clima laboral. Por lo que el autor recomienda poner en práctica un plan de acción que consta de tres fases descongelamiento, cambio y recongelamiento.

Por otra parte, Cardona (2013) realizó una investigación descriptiva con el objetivo de determinar la incidencia de la comunicación entre jefes y empleados del área de fábrica en el clima organizacional de una empresa azucarera de la costa sur. Para recabar información se utilizaron tres cuestionarios, con el fin de obtener la mayor información de acuerdo a los objetivos y tomar en cuenta los elementos de estudio para comprobarlos siendo así los primeros cuestionarios de 13 preguntas de selección múltiple y el último de 60 preguntas en el cual se analizan aspectos que conforman el clima. Los mismos fueron aplicados a jefes y

empleados del área de fábrica. Los principales hallazgos son presentados por medio de gráficas y matrices. Los resultados indicaron que el 100% de los jefes se mantienen informados de lo que ocurre en la fábrica y en su departamento, que entre los medios de comunicación más utilizados se encuentran el teléfono, el memorando, las cartas, internet e intranet entre otros, y consideran que los distintos canales de comunicación que maneja la empresa son apropiados, entre otros resultados. Se concluyó que el clima organizacional se favorece con los distintos canales como: jefes, carteleras, radio, bitácoras, buzón de sugerencias, capacitaciones, momentos de diálogo, comunicación frente a frente, internet e intranet, reuniones y teléfono; y los elementos que contribuyen son: ambiente físico, plan de carrera y desarrollo, relación con el jefe, comunicación y trabajo en equipo, las áreas de motivación, reconocimiento y logros salieron a un nivel medio; sí existe incidencia de la comunicación en el clima organizacional; recomendaron definir los canales de comunicación para ahorrar tiempo y recursos, mantener la comunicación de área abierta, reforzar ciertos aspectos y evaluar el clima organizacional por lo menos una vez al año.

De igual manera, Zepeda (2014) llevó a cabo una investigación con el objetivo de determinar cuáles son los estilos de comunicación organizacional más utilizados por el departamento de recursos humanos en una empresa dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo en ciudad Guatemala. El estudio fue de tipo descriptivo, aplicado a un grupo de 45 colaboradores del departamento de recursos humanos, de ambos géneros. Para determinar los estilos de comunicación organizacional más utilizados por el grupo de colaboradores arriba mencionado, se utilizó un Test de Estilos de Comunicación Organizacional, el cual mide cuatro estilos de comunicación organizacional: “Agresiva”, “Pasiva”, “Pasiva-agresiva” y “Asertiva”. Participaron en el estudio 45 personas de las cuales el 53.33% de los participantes cuentan con entre 18 y 30 años, mientras que 20% cuentan

con entre 31 y 40 años, evidenciando que más de la mitad son adultos y adultos jóvenes. Por su parte 68.4% de los entrevistados son hombres y 31.1% mujeres. Dato que puede influir en los resultados, tomando en cuenta que diversos estudios indican que en general las mujeres presentan mejores habilidades de comunicación (Ramos, Sarrió, Barberá & Candela, 2002). Cabe mencionar que 57.78% de los entrevistados posee estudios de licenciatura no concluidos, elemento que de igual forma puede tener injerencia en los resultados, considerando que diversos estudios apuntan que las habilidades de comunicación están relacionadas con el nivel educativo de las personas. Por su parte 37.78% de los 29 participantes posee entre 1 y 5 años de experiencia en el ramo, mientras 24.44% posee entre 6 y 10 años de experiencia. Tomando en cuenta que los resultados obtenidos por la muestra del estudio evidencian que el estilo predominante de comunicación es el asertivo, puede inferirse que tal resultado puede estar relacionado tanto con el nivel de escolaridad como con los años de experiencia que poseen los participantes. Finalmente, como aspecto relevante puede mencionarse que aunque el estilo principal de comunicación es el asertivo, un 30% de los evaluados indicó que trasladarían información de manera agresiva-pasiva, situación que es un indicador de potenciales dificultades para el contexto laboral. Se recomendó a la empresa continuar y reforzar los cursos de capacitación impartidos sobre comunicación asertiva para lograr un mejor sistema de comunicación tanto a nivel personal como organizacional.

Lemus (2014), quien realizó una investigación combinada (cuantitativa-cualitativa), con el objetivo de diseñar un plan de comunicación interna y así contrarrestar cada punto crítico reflejado en el diagnóstico hecho en un hotel situado en la ciudad de Guatemala. Para recabar información se realizó un diagnóstico FODA, grupo focal y un cuestionario. Los mismos fueron aplicados a empleados y jefes que laboran en los distintos departamentos de

dicho hotel, siendo así un universo de 114 sujetos, de los cuales 103 respondieron el cuestionario (90% del total), un grupo de 8 a 12 personas para el grupo focal. los empleados del hotel son hombres (61%), y mujeres (39%) entre un rango de edad de 21 a 31, en su mayoría; seguido por los de 31 a 40; en una minoría están los de 41 a más. Asimismo, laboran para los departamentos de: recepción, lounge, reservaciones, bell boy, ama de llaves, areas públicas, lavandería, restaurante, clancy's bar, pastelería, steward, floristería, cocina, banquetes operación, contralor, caja A & B, gerencia general, contabilidad, auditoría nocturna, cómputo, compras bodega, carnicería, recursos humanos, seguridad, mantenimiento y ventas. Así mismo, al preguntar si sus ideas son aceptadas libremente el 74% respondió que sí, un 4% no respondió y el 22% restante dijo que no. Los principales hallazgos son presentados por medio de matrices. Los resultados indicaron que debe hacerse énfasis en comunicación y trabajo en equipo, ya que existe una falta de comunicación. (Verbal –por la urgencia-, teléfono y 40 escrito). Sin embargo, dijeron que dependía de cada departamento. Se concluyó que el éxito de una institución está ligado íntimamente al buen conducir de la comunicación organizacional, que los gerentes sabían acerca de las carencias de comunicación interna existentes en el hotel y lo vital que resultaría contar con un plan y que el conocimiento teórico abre espacios en la mente de un estratega porque indica posibles caminos y luces a seguir.

En el ámbito internacional se pueden mencionar las siguientes investigaciones relacionadas con la variable de comunicación organizacional.

Por su parte, Camacho y Katime (2010) realizaron una investigación correlacional deductiva con el objetivo de elaborar un plan de comunicación interna enfocado a mejorar los niveles de motivación de los empleados de Dinissan Santa Marta, Colombia. Para recabar información utilizaron un estudio exploratorio que incluye técnicas documentales y

observacionales, estrategias de seguimiento por medio de encuestas a empleados y directivos, y un plan de comunicación interno diseñado para mejorar los niveles de motivación en el personal. El mismo fue aplicado a 17 personas jóvenes entre 25 y 35 años, dividiéndose entre casados y solteros. Los principales hallazgos fueron presentados por medio de matrices y gráficas. Se concluyó que la comunicación interna en Dinissan Santa Marta se ha desarrollado de forma espontánea, sin tener una planeación estratégica elaborada para alcanzar objetivos e influir en el comportamiento de los empleados, también pudo observarse que, a pesar de la cercanía que existe en las empresas pequeñas, se pueden presentar distanciamientos entre la gerencia y los demás niveles jerárquicos de la organización, ocasionados por la falta de espacios donde la comunicación directa y retroalimentada permitan construir una visión compartida y participativa de los asuntos y temas importantes al interior de la organización y que la buena comunicación y las buenas relaciones entre el equipo de trabajo no sólo dependen de la estructura y del buen uso de los elementos de comunicación interna sino además de la motivación que desde los altos cargos se den en el mismo sentido. Se proporcionó un plan de comunicación interna.

De igual forma, Rivas, Hidalgo y Ramírez (2010) realizaron una investigación documental con el objetivo de identificar si existen mecanismos y procesos de comunicación estratégica y cómo se gestiona esta comunicación en los niveles organizacional, institucional y mercadológico. Para recabar información utilizaron revisiones bibliográficas, revisión de material proporcionado por las empresas investigadas, entrevistas a profundidad, y un método de encuesta. Los mismos fueron aplicados a 21 empresas del universo total de 30 empresas que pertenecen a la Asociación de Distribuidores de El Salvador (ADES), a ejecutivos de primer nivel y que trabajan en las áreas de mercadeo, producción, administración y recursos humanos en sus respectivas empresas; de este total de encuestas

cuatro corresponden a empresas multinacionales y 17 a empresas nacionales o centroamericanas. Se concluyó que comunicación es sinónimo de transmitir información desde los niveles jerárquicos altos hacia abajo, lo cual no contribuye a un proceso de construcción de sentido y de fortalecimiento a la empresa; la gestión de la comunicación se justifica como un instrumento para el incremento de la productividad, que si se transmite información de manera oportuna desde las áreas de jefaturas, las cosas serán mejores, no existe una posición responsable única de la comunicación de dichas empresas; no hay un comunicador que maneje la gestión y los flujos de comunicación al interior o exterior de las empresas, sean estas grandes o pequeñas. Entre las recomendaciones que se realizaron se encuentra trabajar un plan estratégico, al menos quincenal, donde quede plasmado su visión en el corto, mediano y largo plazo y preparar a un personal dedicado y especializado en el manejo de la comunicación interna en las empresas estudiadas

Por su lado, Gómez (2011) realizó un estudio sobre “Manejo de la comunicación organizacional en una institución de formación básica” la cual tuvo como objetivo conocer el manejo que se le da a la comunicación organizacional en una institución educativa. La autora recabó la información y aplicó las encuestas en 26 colegios distritales que tomó como muestra. Después de realizada la investigación se identificó que los sistemas de información, como los medios de comunicación, mejoran la calidad dentro de una institución educativa y establecen la incidencia del proceso de comunicación interna y externa para la participación de sus miembros. Concluyó que la organización laboral no es un fenómeno desconocido por los integrantes de las instituciones, al contrario, se maneja poco y su función principal es informar. Por lo tanto, realizó un plan de comunicación para que los integrantes de las instituciones tengan una comunicación en donde informar no sea su única función sino también aprender o relacionarse entre las personas.

Seguidamente, García (2011), quien realizó una investigación descriptiva con el objetivo de diagnosticar el estado de la comunicación interna en las agencias de viajes ubicadas en el destino turístico de Bahías de Huatulco, Oaxaca, México. Para recabar información utilizó un análisis de comunicación organizacional interna que integra observación, entrevistas y cuestionarios; el mismo constó de cuatro etapas: entrevistas con los directivos de la organización, observación e inventario de medios de comunicación organizacional, aplicación de cuestionarios, codificación y análisis de resultados. El mismo fue aplicado a un total 43 trabajadores de tres agencias de viajes formalmente establecidas que operan permanentemente en Bahías de Huatulco: Prometur, Shuatur y Paraíso Huatulco. Se concluyó que las inducciones son impartidas de acuerdo con su ambiente financiero, que el reglamento y las políticas son únicos en cada agencia, hay temas poco abarcados para todas las agencias (salario, vacaciones, servicio, médico y prestaciones). Entre las recomendaciones que se hicieron está: un plan de comunicación institucional, organizar actividades de recreación y convivencia, mejorar el tablero de avisos, crear un programa de reconocimiento a méritos, crear un grupo de cuestionarios y difundir los resultados al personal, implementar cursos de capacitación y desarrollo, así como implementar un programa de administración por objetivos.

Por otro lado, De Barry y Páez (2013) realizaron una investigación descriptiva con un diseño no experimental transaccional, con el objetivo de determinar la relación que existe entre cinco de las competencias emocionales y la comunicación interpersonal, para lo cual se eligió un escenario representado por las clínicas privadas del municipio Maracaibo de Venezuela , específicamente el área de atención al público externo. Para recabar información se utilizó un cuestionario de autoadministración consistente de 55 ítems, así como una guía de observación cuantitativa. Dicho cuestionario fue aplicado a un total de 52 empleados de

atención al público externo que laboran en los departamentos de seguros y presupuestos de seis clínicas privadas de Maracaibo. Los principales hallazgos fueron presentados a través de matrices y, para su cálculo se utilizó el coeficiente de Pearson. Los resultados indicaron que existe una correlación muy alta y estadísticamente significativa entre las variables objeto de estudio. Se concluyó que los empleados de atención al público externo de las clínicas privadas del municipio Maracaibo, presentan muy elevado desarrollo de competencias emocionales, adecuada comunicación interpersonal con debilidades significativas en la comunicación no verbal, específicamente lo referente con la expresión facial, contacto visual, postura y calidad o timbre de voz. Por último, se determinó un estilo de comunicación predominantemente asertivo.

De igual manera con respecto a la variable satisfacción laboral se han encontrado estudios nacionales siendo estos los siguientes:

Por su lado, Molina (2002) en su investigación de tipo descriptivo, buscó establecer el nivel de satisfacción laboral del personal operativo de plantas de producción dedicadas a la elaboración de alimento para perros, de la ciudad de Guatemala. Para alcanzar su objetivo se aplicó un cuestionario con escala de Likert para medir la satisfacción laboral. El instrumento fue aplicado a una muestra de 35 operarios pertenecientes a tres plantas de producción. Los resultados indican que los sujetos encuestados están altamente satisfechos con los cinco indicadores relacionados con su trabajo, especialmente con las relaciones interpersonales, teniendo la mayor insatisfacción el área de condiciones generales de trabajo. Concluyó que la mayoría de operarios se encuentran satisfechos y recomendó efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada sobre la misma.

Asimismo, Samayoa (2004), en el estudio realizado sobre satisfacción laboral en receptores pagadores de agencias bancarias de capital mixto de la Ciudad de Guatemala, se planteó como objetivo determinar los factores que pueden ser mejorados para influir en la satisfacción laboral de los receptores pagadores de las agencias bancarias, conformadas por instituciones de capital mixto. Se utilizaron dos instrumentos uno para subalternos y otro para jefe, y lo llevó a cabo en tres instituciones bancarias en la zona de la capital. Los resultados manifestaron que las empresas mostraron actitudes categorizadas como efectos de la insatisfacción laboral, esto se refleja en los porcentajes presentados en rotación, impuntualidad, robo y en la agresión física. Los jefes de agencia indican que la satisfacción laboral es de suma importancia para el logro de los objetivos. Con base a lo anterior recomendó observar las actitudes mencionadas como efectos de la insatisfacción laboral, tanto en el personal encuestado como al que no, para eliminar futuras actitudes negativas.

Por otro lado, Gutiérrez (2005), en la investigación sobre satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional, se propuso identificar las teorías de motivación que se emplean en la empresa de transporte de carga internacional de acuerdo a la opinión de los empleados a nivel medio, el estudio se realizó con cinco departamentos de la organización. Utilizó una escala de Likert, con un diseño descriptivo, por lo cual concluyó que las teorías de motivación que se cumplen en la empresa de transporte de carga internacional son las de Maslow, Herzberg, McClelland, de las expectativas y el modelo de Porter y Lawler. Estableció que los indicadores de realización, responsabilidad y progreso son cumplidos por la empresa. Asimismo, que sobre la teoría de McClelland los empleados cubren las necesidades de logro, poder y más de la mitad de los empleados cubre la necesidad de afiliación. Por lo anterior, recomendó continuar con la aplicación de las teorías

motivacionales que actualmente se emplean dentro de la organización para alcanzar así la satisfacción laboral.

Álvarez (2010), en el estudio descriptivo sobre satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior en Guatemala, realizado con 90 sujetos tanto del género masculino como femenino, utilizó un cuestionario de 14 preguntas, profundizó en factores importantes para la satisfacción como el crecimiento profesional, el sentirse parte de la institución, el ser reconocido por las metas alcanzadas y la estabilidad laboral como aspectos que influyen altamente en la satisfacción laboral. Con base en los resultados, concluye que en el personal administrativo existe un alto nivel de satisfacción de los colaboradores técnicos y secretariales administrativos de la institución, además de la satisfacción en el género femenino, ésta encierra aspectos importantes dentro de la organización tales como; sentirse parte de la organización, ser tomado en cuenta, mejor comunicación con jefes inmediatos en comparación con el género masculino, asimismo, la antigüedad no es un factor vital para la satisfacción laboral de los colaboradores. Por lo anterior recomendó el seguimiento adecuado de los diferentes programas o proyectos de integración motivacionales para los jefes inmediatos y sus subalternos.

Por otra parte, Ríos (2014) realiza una investigación con el objetivo de determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de la Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango. La población del estudio, estuvo conformada por personal del área administrativa de la empresa eléctrica municipal de Huehuetenango con un total de 28 colaboradores, de los cuales 15 son de género femenino y 13 de género masculino, comprendidos entre las edades de 22 a 52 años, indistintamente de nivel socioeconómico, estado civil y religión que profesan. El estudio de índole descriptivo correlacional para la obtención de resultados

requirió de la aplicación de dos instrumentos, primeramente el cuestionario de satisfacción laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno, el cual mide la satisfacción laboral a través de tres factores: identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral; seguidamente se aplicó la escala de clima organizacional (EDCO), elaborado por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, y Sanabria, para establecer el nivel de clima organizacional, a través de ocho indicadores: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad laboral, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos. De acuerdo a los resultados se determinó que en general la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentra en niveles apropiados, pues la mayoría afirman estar satisfechos y con un buen nivel de clima; concluyendo que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal evaluado, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva. Por lo tanto, se recomienda aplicar anualmente o como se considere necesario, cuestionarios que evalúen el grado de satisfacción laboral y clima organizacional, para conocer cómo se encuentran estos aspectos estableciendo si se ha perfeccionado o declinado, realizando retroalimentación de los resultados y así determinar estrategias de mejora.

En el ámbito internacional se pueden mencionar las siguientes investigaciones relacionadas con la variable de satisfacción laboral.

Para iniciar Díaz (2005), en su investigación de tipo correlacional, con la cual planteó como objetivo conocer la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros, ubicada en Iztapalapa, México, explicándola con la Teoría del Intercambio Social. Para alcanzar su propósito, se trabajó con una escala tipo Likert que se conformó por dos instrumentos propuestos, el primero de

satisfacción laboral que abarcaba factores de motivación y factores de higiene, mientras que el segundo evaluaba el compromiso, incluía el compromiso afectivo, el compromiso de continuación y el compromiso normativo. Ambos instrumentos fueron aplicados a una muestra aleatoria simple de 72 empleados, alcanzando como resultado que hay una relación moderada positiva, es decir, si aumenta la satisfacción laboral en un empleado aumenta también el compromiso organizacional. Concluyendo de lo anterior que en la empresa de manufactura de filtros donde se llevó a cabo ésta investigación se observó que sí existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. De acuerdo a ello recomendó analizar los factores identificados en esta investigación para prevenir situaciones indeseables tanto por parte del empleado como por parte de la organización, así como favorecer aquellas que pueden ser benéficas dentro de la organización y que se pueden manifestar con una mejora en el desarrollo y desempeño laboral que pueden verse reflejadas en la satisfacción laboral y por consiguiente en el compromiso organizacional en los empleados.

Por su lado, Ceballos y Ceballos (2006), llevaron a cabo un estudio de índole descriptivo transversal, que tenía como objetivo determinar el clima organizacional imperante en una empresa de producción de aceite de palma africana de la ciudad de Santa Marta, Colombia, con el fin de proponer planes de mejoramiento pertinentes a la situación encontrada. Para lograr su cometido se aplicó el instrumento de medición de clima organizacional para empresas colombianas (IMCOC), el cual fue aplicado a una muestra de 34 empleados, seleccionados por el método aleatorio simple. Obteniendo como resultados que el clima organizacional se encuentra en el rango de debilidad, al obtener 4.99. Influyendo significativamente sobre la variable toma de decisiones que logró un 3.33 como puntaje mínimo y la variable objetivo como puntaje máximo con 5.61. Los otros puntajes obtenidos

por las diferentes variables medidas son: control (5.56), relaciones interpersonales (5.48), liderazgo (5.39), motivación (5.00) y cooperación (4.59). Entre sus conclusiones resaltó que el clima organizacional imperante en la empresa no es el mejor al estar en el rango de debilidad, además se puede suponer, por los resultados obtenidos, que el “estilo gerencial” reinante es autocrático. Por tanto, recomendó que para poder superar el estado de debilidad y llegar a alcanzar el estado de fortaleza se debe replantear la situación laboral que se vive en el momento con los trabajadores y desarrollar alternativas administrativas.

Por otra parte, Arnedo y Castillo (2009), en su tesis la cual tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la UDO (IPSPUDO), Cumaná, Estado Sucre, Venezuela. Para conseguir su objetivo, se aplicó la técnica tipo encuesta, de 21 ítems con cuatro opciones de respuesta. El cuestionario fue aplicado a 30 empleados correspondientes a toda la institución, obteniendo como resultado que el personal se encuentra insatisfecho lo que indica que hay factores que no están funcionando de manera óptima. Concluyendo que el factor retribución económica, seguridad y estabilidad que ofrece la organización, el reconocimiento por parte de los demás y con las posibilidades de desarrollo personal en el trabajo mismos están generando insatisfacción entre los empleados, mientras que las condiciones físicas del entorno de trabajo, las relaciones con los compañeros de trabajo, el factor apoyo y respeto a los superiores está generando en los empleados satisfacción. Por lo anterior recomendó tomar en cuenta los ajustes salariales, los índices del costo de la vida, para mantener los salarios a un nivel que permita la satisfacción de las necesidades del empleado y de su grupo familiar, con el propósito de evitar la sensación de desigualdad que es percibida por los empleados.

En tanto Vidaurre (2009) realizó una investigación de carácter descriptivo, la cual tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones, ubicada en El Salvador, que será el punto de partida para que la organización elabore un programa de motivación para el personal. Para obtener su propósito se administró una encuesta tipo Likert consistente en 60 ítems con cinco opciones de respuesta a un total de 110 empleados de los diferentes departamentos de la empresa. Los resultados obtenidos revelan que la situación actual de la empresa está a un nivel promedio y es necesario implementar acciones a corto plazo para optimizar la atmosfera laboral existente. Concluyendo que se obtuvo una visión clara y precisa sobre las percepciones y sentimientos asociados a determinadas condiciones del clima organizacional, las cuales dieron a conocer la situación y realidad actual en la que se encuentra la empresa. Recomendó conveniente la formulación de acciones tácticas para que se lleven a cabo con el apoyo de la gerencia general y el departamento de recursos humanos, para contribuir a fortalecer las dimensiones deficientes y reforzar las que han favorecido al buen desenvolvimiento de la organización.

Guevara (2010) en su estudio transversal, descriptivo-correlacional que perseguía como objetivo evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa petrolera ubicada en Maturín, Monagas, Venezuela. Utilizó para lograr su propósito el instrumento denominado satisfacción laboral: encuesta que consta de dos partes, la primera es la aplicación de un cuestionario de ocho preguntas directas cerradas, y la segunda se amplió con un análisis cualitativo de la satisfacción, la cual permitió descubrir aspectos sobre el perfil de motivación de los sujetos. El instrumento fue aplicado a 72 trabajadores, los resultados evidenciaron la necesidad de poner en marcha cambios organizativos y en las condiciones de trabajo, a fin de alcanzar una mejor calidad de vida y satisfacción de los

trabajadores. Concluyendo que la mayoría de los índices computados demuestran un bajo nivel de satisfacción en la fuerza laboral en el grupo expuesto, recomendando que los estudios de satisfacción laboral sean promovidos como parte de la política del desarrollo del recurso humano tanto a nivel de la industria petrolera como de las empresas públicas y privadas.

Para lograr una mejor comprensión del tema, a continuación se definen algunos elementos teóricos de importancia.

1.1. Comunicación organizacional

La comunicación organizacional es una herramienta importante, ya que transmite información dentro de las organizaciones y así puedan establecer un buen manejo de la organización y el cumplimiento de metas de las mismas.

Para dar inicio a una serie de conceptos teóricos se menciona a UAT (2011) que define a la comunicación como parte importante de las relaciones humanas. Hoy en día las organizaciones necesitan mantenerse actualizadas y cumplir con tendencias en productos y servicios. Por esta razón es necesario incorporar al nivel corporativo y darles valor a los procesos de comunicación esto con el fin de alcanzar los objetivos y poder ser parte de la competencia con las demás organizaciones.

La comunicación se divide en interna y externa, UAT (2011) define a la comunicación interna como las actividades realizadas dentro de la organización con el fin de mantener relaciones entre los colaboradores. Esto se lleva a cabo a través del uso de los diferentes medios de comunicación que existen en una organización. Una buena comunicación interna da lugar a:

- Un ambiente de cordialidad en las actividades laborales.
- Conocimiento de la organización.

- Reconocimiento a los colaboradores.
- Intercambio de ideas.
- Un buen clima organizacional.

Así mismo, UAT (2011) define a la comunicación externa, como las actividades que tiene la organización con el propósito de mantener relaciones con el exterior. Esta comunicación se puede interpretar como relaciones públicas.

De la misma manera Villareal (2013) en el artículo comunicación, elemento de éxito en las empresas y organizaciones, define la comunicación como un elemento imprescindible en la naturaleza humana, de esta manera se puede expresar, manifestar ideas y sobre todo la necesidad de interacción. De acuerdo con este artículo de desarrollan los siguientes puntos:

1.1.1. Maneras y medios de comunicación

En la actualidad existen diferentes maneras para poder comunicar, éstas son utilizadas por las organizaciones y así poder agilizar los procesos, desarrollos de programas y cumplimiento de metas.

1.1.2. Comunicación escrita

Por medio de letras se buscan transmitir los mensajes, se realizan de manera directa y clara para que el emisor entienda el mensaje de la manera correcta. Entre los medios que se utiliza para la comunicación interna tenemos:

- Boletín Interno
- Memorándum
- Circular
- Convocatorias

- Encuesta de empleados
- Correos electrónico.

El uso de la comunicación escrita permite comprobar la comunicación y generar un registro de lo que se comunicó.

1.1.3. Comunicación oral

Está se realiza por medio de la articulación de palabras. Dando a conocer el mensaje de una manera directa, pero puede poner en duda si el receptor entendió el mensaje transmitido o bien si pudo tener su propia interpretación del mismo. Se puede utilizar la comunicación oral en los siguientes escenarios:

- Conferencias
- Juntas y asambleas
- Videoconferencias
- Servicio telefónico.

1.1.4. Comunicación no verbal

Esta se puede interpretar por medio de las expresiones y corporales del transmisor. De esta manera los receptores se pueden dar cuenta de la manera en que el emisor está transmitiendo el mensaje. Y a veces puede poner en duda la credibilidad de la información. Se puede observar la comunicación no verbal en los siguientes escenarios:

- Murales
- Tablón de avisos
- Señalizaciones.

En el mismo orden de ideas, Morales (citado por Díaz, 2014) en el blog de comunicación organizacional, considera que la comunicación es un proceso que ocurre entre los miembros de una sociedad. En una organización ésta se convierte en una actividad dinámica de flujo constante y mantiene un grado de identificación y estructura. Conocida también como sistemas, *un sistema para organizar está compuesto por una serie de actividades interdependientes que al integrarse forma un conjunto específico de objetivos.* (p.50)

Así mismo Vásquez (citado por Díaz, 2014) Define que las comunicaciones organizacionales promueven la participación, la integración y la convivencia en el marco de la cultura organizacional, en donde se alinean las funciones y el reconocimiento de las capacidades de los colaboradores.

La falta de estrategias de comunicación, generan lentitud en los procesos y en las acciones en la empresa. Promueve la falta de identidad con la misma y sobre todo la falta de interés en las políticas que se manejan internamente.

Como apoyo al presente trabajo de investigación, se darán a conocer teorías y conceptos planteadas por diferentes autores que investigan los términos de satisfacción laboral.

1.2. Satisfacción laboral

Según Pérez citado por Boada y Tous (2011) la satisfacción laboral es un factor que indica el grado de bienestar que una persona puede experimentar en su trabajo. Este concepto ha llevado a una serie de grandes investigaciones que nos permitan aprender más de este tema, y como aplicarlo o identificarlo en las organizaciones.

Por otro lado, Caraballo (citado por Davis & Newstrom, 2013) definen la satisfacción laboral como “conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo” (p.50). Por lo que la mayoría de los directores de las organizaciones relacionan la satisfacción laboral con el puesto de trabajo y nivel de compromiso dentro de la misma.

Asimismo, existe un vínculo entre satisfacción laboral con la productividad dentro de las organizaciones, esto ligado a las actitudes positivas hacia los compañeros, el lugar de trabajo y aceptación a las normas sociales establecidas por la organización. Por lo tanto, cabe resaltar la importancia de estudiar este fenómeno y que pueda ser instruida las organizaciones para que conozcan la manera en que puedan apoyar a los empleados a desarrollarse laboralmente y confirmando la satisfacción laboral que los trabajadores puedan experimentar dentro de la organización.

1.2.1. Características de la satisfacción con el trabajo

Existen una serie de factores que están ligados con la satisfacción laboral, entre los más comunes Dávila y Godoy (2012) mencionan:

- Edad: la edad está muy relacionada al nivel de satisfacción que se presente. Las personas de mayor edad manifiestan tener un grado más alto de satisfacción laboral que los jóvenes. Esto es debido a las expectativas que tiene el personal más joven. Por ejemplo, desean tomar decisiones, hacer algún aporte etc.
- Sexo: las mujeres juegan un rol importante en el ámbito laboral, las expectativas y funciones son iguales a las que desarrollan los hombres, sin embargo, hay mujeres que no manifiestan satisfacción de este tipo, ya que deciden ejercer como madres y

amas de casa, por lo que esa es su prioridad. El sexo no está relacionado con el grado de satisfacción laboral sino depende de los componentes que presente cada individuo.

- Experiencia laboral: los años de antigüedad y la satisfacción laboral son bastantes complejas. Los empleados de nuevo ingreso presentan una satisfacción laboral buena, ya que están en una fase de aprendizaje y experiencia nueva. A medida que pasan los años la satisfacción disminuye, por lo que es de vital importancia motivar al personal que lleva varios años en la organización. Para poder conocer la satisfacción laboral que presenta cada individuo también es importante medir el desempeño con el realizan su trabajo, para ello existe una herramienta muy valiosa la cual es la evaluación del desempeño de la cual se hablará más adelante.

1.2.2. Modelo dinámico de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Existen seis formas de satisfacción laboral.

- La satisfacción laboral progresiva: se da cuando el individuo incrementa su nivel de aspiraciones con oportunidades a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
- La satisfacción laboral estabilizada: el individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
- La satisfacción laboral resignada: el colaborador, reduce su nivel de aspiraciones para acoplarse a las condiciones de trabajo.

- La insatisfacción laboral constructiva: el individuo siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones para buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.
- La insatisfacción laboral fija: el sujeto mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
- La pseudo-satisfacción laboral: la persona siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.

1.2.3. Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo

Robbins (2004), señala que dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham (1976) aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales.

- Variedad de habilidades: el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea: el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea: el grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

- Autonomía: el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo: el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

1.2.4. Consecuencias de la satisfacción laboral

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el colaborador, ya que puede afectar los comportamientos ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y emocional.

Una de las consecuencias más importantes de la insatisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgo organizacional puede afectar a otros comportamientos dentro de la organización.

Para Robbins (2004), las principales consecuencias de la insatisfacción laboral desde el punto de vista de una organización son:

- Inhibición
- Resistencia al cambio
- Abandono
- Falta de creatividad
- Accidentabilidad
- Baja productividad

- Dificultad para trabajar en equipo.

Los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización.

1.2.5. Niveles de satisfacción laboral

Robbins (2004) establece que existen niveles de satisfacción laboral, los cuales, se analizan en dos tipos:

- Satisfacción general: se refiere al indicador promedio que puede llegar a sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- Satisfacción por facetas: este nivel se refiere al mayor o menor grado de satisfacción frente a características específicas del trabajo como por ejemplo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión, compañeros de trabajo, entre otros. Como se había mencionado la satisfacción laboral va ligada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Este autor también manifiesta que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en organizaciones pequeñas, ya que las empresas más grandes suelen abrumar al personal, cambiar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeño.

1.2.6. Ambiente laboral

Para Anzola (2003) el ambiente o también conocido como clima laboral es un conjunto de resoluciones relativamente permanentes que las personas tienen acerca de su lugar de trabajo, y que a la vez interviene en la conducta del trabajador. Por otro lado, Rubio (citado por Orozco, 2014) hace énfasis en que el ambiente de una organización es clave para

obtener un buen desempeño y productividad. Por lo tanto, un mal clima puede traer secuelas negativas tanto para el colaborador como para la empresa.

Las organizaciones en su mayoría de veces no le ponen suficiente importancia a este aspecto, ya que no lo consideran como un factor importante para el desarrollo y crecimiento del empleado. Para que un individuo pueda realizar sus tareas de la mejor manera posible debe desenvolverse en las mejores condiciones.

1.2.7. Desempeño laboral

Anteriormente se menciona que la satisfacción laboral va muy de la mano con el desempeño laboral, por eso se abordó la temática de desempeño organizacional. Para iniciar se menciona a Chiavenato (citado por Quintero, Africano & Faría, 2008) quien define esta variable como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359).

Por otro lado, Balkin y Cardy (citados por Álvarez, 2013) manifiestan que el desempeño laboral es el comportamiento que presenta todo colaborador para alcanzar los objetivos fijados, por medio de una estrategia individual. Asimismo Gan y Trigine (2006), citados por la misma autora, mencionan que el rendimiento laboral es una evaluación sistemática del valor que una persona muestra, ya sea por sus características como individuo o por los aportes que este brinda a la organización. Al igual que la satisfacción laboral posee algunos factores que influyen en ella, también el desempeño laboral tiene algunos principales factores que intervienen en él.

1.2.8. Factores que influyen en el desempeño laboral

Motivación: es importante mencionar que el desempeño de los trabajadores es necesario para que la empresa vaya desarrollándose de la mejor forma posible. Por lo mismo las organizaciones deben conocer el ambiente y los factores que pueden afectar el desempeño laboral de sus empleados, es por ello que Jiménez (citado por Orozco, 2014) manifiesta que la motivación es una serie de factores, reflejado de la personalidad del individuo.

Es el impulso interno que permite realizar una actividad o manifestar un comportamiento específico en una situación determinada. Por ello, se establecen dos niveles básicos en las distintas teorías de la motivación:

- Nivel primario: este abarca las necesidades básicas como alimentarse, vestir, etc.
- Nivel secundario: cubre necesidades de tipo personal como el reconocimiento social, afecto, prestigio entre otros. Para llegar a este nivel se tuvo que alcanzar el primero.

Es importante que la institución sepa reconocer los estímulos que los colaboradores necesitan para ser motivados día a día. Los elementos de motivación no siempre serán los mismos, ya que van variando a lo largo del tiempo, conforme el individuo va llenando sus necesidades y anhelos.

Para finalizar es claro que la comunicación organizacional y la satisfacción laboral son un fenómeno que indiscutiblemente pueden afectar a cualquier miembro de la organización. Asimismo, éstos llegan a verse reflejados en el rendimiento que se tenga en el área laboral abarcando la productividad, la relación con los compañeros de trabajo y superiores, por lo que es importante tomar en cuenta las medidas necesarias para que la comunicación organizacional sea uno de los elementos a los cuales se le brinde la mayor atención posible, ya que éste llega a representar un alto grado de influencia en la satisfacción laboral.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las organizaciones la comunicación es una herramienta básica para que la relación entre los trabajadores sea firme y duradera. Por lo que se entiende que la comunicación organizacional es el intercambio de información y transmisión de mensajes dentro del marco de la organización.

En la realidad, la comunicación natural funciona como cadenas de series de procesos individuales o grupales que se relacionan entre sí, un factor importante es que el flujo de mensajes dentro de la empresa tiene como objetivo informar, regular, persuadir e integrar.

Es importante mencionar que la comunicación repercute en la satisfacción laboral, es por ello que se debe velar por el recurso humano de toda organización siendo ellos el pilar importante que mantiene a la empresa en constante desarrollo y que los colaboradores se sientan cómodos y a gusto en su puesto de trabajo.

Para el ser humano es fundamental poder conocer y poner en práctica la comunicación y la satisfacción laboral, ya que el trabajo es una faceta del mundo laboral, además es parte fundamental de la vida social, por lo tanto, con base a lo previamente expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación.

¿Existe correlación estadísticamente significativa entre comunicación organizacional y satisfacción laboral percibida por un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Conocer si existe correlación estadísticamente significativa entre comunicación organizacional y satisfacción laboral percibida por un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática.

2.1.2 Objetivos específicos

2.1.2.1. Medir el grado percepción de satisfacción laboral entre los colaboradores del departamento de informática.

2.1.2.2. Identificar la percepción de la comunicación organizacional entre los colaboradores de la institución.

2.1.2.3. Determinar la aceptación de los colaboradores respecto a desarrollo profesional e identificación laboral.

2.1.2.4. Reconocer el nivel de identificación laboral y reconocimiento laboral del grupo de estudio.

2.2 Variables de estudio

2.2.1 Comunicación organizacional

2.2.2 Satisfacción laboral

2.3 Definición de variables de estudio

2.3.1 Definición conceptual

Alcaraz (2006) 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 (teléfono, voz, escritura y otros) (p.10)”.

Por su parte, Davis y Newstrom (2003), afirman que las actitudes generalmente se adquieren durante largos periodos. De igual modo, mencionan que “la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con rapidez mayor que la de su surgimiento” (p.20).

2.3.2 Definición operacional

En cuanto a la comunicación organizacional en la presente investigación se considera como un sistema que consiste en un intercambio de mensajes con un fin determinado. Para medir la comunicación organizacional se utilizaron los siguientes indicadores:

- Comunicación interna
- Desarrollo laboral
- Identificación laboral.

La Satisfacción laboral en la presente investigación se considera como las respuestas de las emociones que transmite el colaborador en distintas facetas de su trabajo. Para medir la satisfacción laboral se utilizaron los siguientes indicadores:

- Desarrollo profesional
- Identificación laboral
- Reconocimiento laboral.

2.4 Alcances y limites

Dentro de los alcances en la presente investigación se conocerá si existe o no relación entre la comunicación organización y satisfacción laboral acorde a la percepción de los

colaboradores. Este trabajo abarca conocer si el desempeño laboral es afectado por la comunicación organizacional entre colaboradores que lleven laborando más de dos años en la organización, y que se encuentren en un rango de edad de 18 a 41 años del área de informática, sin embargo, las personas de género femenino no fueron tomadas en cuenta para este proyecto, ya que más del 75% de los colaboradores de la organización son de sexo masculino. tr

Dentro de las limitaciones que presenta esta investigación se encuentra la falta de tiempo debido a las tareas laborales de los colaboradores. Así mismo, se encuentra la falta de sinceridad que los participantes puedan manifestar al momento de contestar el instrumento.

Los resultados obtenidos en la presente investigación podrían tomarse para referencia únicamente para las empresas que se dedican al área de tecnología en Guatemala.

2.5 Aporte

Esta investigación brindará como principal aporte el poder conocer si existe o no, correlación entre la comunicación organización y la satisfacción laboral. Contribuirá al área laboral para detectar si una mala comunicación puede afectar en la satisfacción laboral y al mismo tiempo ayudará a las organizaciones para poder implementar capacitaciones o pláticas que abarquen los temas de comunicación y satisfacción laboral.

Como parte del aporte brindado a la organización se propone llevar a cabo una conferencia para el departamento de informática en el cual se aborden temas generales acerca de comunicación organizacional, satisfacción laboral, ventajas y desventajas de una buena comunicación departamental, condiciones laborales, desempeño laboral entre otros. Esto con la finalidad que el departamento de recursos humanos les brinde información adecuada, así

como herramientas claves a sus trabajadores para que puedan tener una buena comunicación organizacional y por ende una satisfacción laboral equilibrada

Además, el estudio será de gran utilidad para que la organización conozca el grado de comunicación y satisfacción laboral que existe actualmente en el departamento de informática. Por otro lado, será una guía para los futuros profesionales que investigan y laboral en el campo organización, ya que la investigación brindará valiosa información acerca de cómo la comunicación y la satisfacción laboral se relacionan.

Por último, este trabajo servirá como una guía de información acerca de la importancia que tiene la comunicación organizacional en todas las empresas guatemaltecas que deseen realizar un cambio en este aspecto tan importante dentro del área de recursos humanos.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La muestra para el siguiente estudio estuvo compuesta por 20 colaboradores, que corresponden al 15% de los empleados de sexo masculino entre 18 a 41 años que laboran en una empresa de tecnología.

Todos los participantes forman parte del departamento de informática de la organización. Los sujetos pertenecen a diferentes niveles socioeconómicos, pero todos con similar nivel de conocimiento en tecnología e informática.

Para este tipo de investigación se elaboró un muestreo al azar, el cual fue pasado a los colaboradores con el apoyo de la gerencia de la empresa. En éste tipo de muestreos la “representatividad” la determina el investigador de modo subjetivo, siendo este el mayor inconveniente del método ya que no se puede cuantificar la representatividad de la muestra.

3.2 Instrumento

Para recopilar los datos en la presente investigación, se utilizaron dos instrumentos que sirvieron para evaluar la comunicación organizacional y otro para medir la satisfacción laboral. Los instrumentos fueron aplicados de forma individual con un tiempo aproximado de 20 minutos.

Cada uno de los instrumentos consta de 15 preguntas cerradas con respuestas de selección múltiple en las cuales se encontraron las siguientes elecciones:

1	Totalmente de Acuerdo
2	De Acuerdo
3	Desacuerdo
4	Totalmente Desacuerdo

Los resultados fueron valorados de 4 a 1, siendo el no. 4 el puntaje mas alto y no. 1 el puntaje mas bajo.

En el instrumento de comunicación organizacional se identificó la relación entre los siguientes indicadores:

- Comunicación interna
- Desarrollo laboral
- Identificación laboral

El instrumento de satisfacción laboral se intentará identificar el nivel de satisfacción laboral a través los siguientes factores:

- Desarrollo profesional
- Identificación laboral
- Reconocimiento laboral

3.3 Procedimiento

- Se aprobó el tema por catedrático asignado.
- Se realizaron los antecedentes y el marco teórico.
- Se realizó el instrumento de evaluación para medir la correlación entre las dos variables.
- Se validaron los dos instrumentos
- Se solicitó aprobación a la empresa para poder realizar el instrumento.
- Los dos cuestionarios se colocaron en un sobre manila para cada uno de los sujetos.

- Los 20 sujetos fueron seleccionados al azar, tomando en cuenta que todos pertenecen al departamento de tecnología e informática.
- Los sujetos no contaron con límite de tiempo para realizar el instrumento. Por lo que se dará un margen de dos días para recopilar la información.
- Se recopiló la información.
- Para la tabulación de los resultados se buscó el apoyo del catedrático encargado.
- Para la tabulación de los resultados se utilizó el programa de Excel.
- Los indicadores fueron plasmados en la hoja de Excel y se colocaron los resultados para así confirmar si existió correlación entre los mismos.
- Se realizó un análisis estadístico de los indicadores.
- Se realizaron conclusiones y recomendaciones.
- Se entregó este informe a las autoridades de la empresa.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Esta investigación cuenta con un enfoque cuantitativo no experimental. El enfoque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las interrogantes de investigación y confiar en la medición numérica, los conteos y el recuento uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Toda investigación cuantitativa conlleva al método estadístico con el fin de obtener, representar, simplificar, analizar e interpretar variables o valores numéricos de un estudio de investigación. Esto con el fin de obtener una comprensión de la realidad y en este caso de la correlación que puede tener una buena comunicación con la satisfacción laboral. Así mismo, se enmarca en los estudios con alcance correlacional, según Hernández, Fernández, y

Baptista, (2007) “La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales consisten en cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas” (p.12).

Para el análisis estadístico de los resultados se utilizó la R de Pearson, según Amon (1990) “El coeficiente de correlación de Pearson, pensado para variables cuantitativas (escala mínima de intervalo), es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente. Adviértase se dice "variables relacionadas linealmente" (p.2)

Finalmente, los resultados serán analizados por medio de Excel y SPSS, donde los resultados podrán ser representados estadísticamente para usos de la investigación.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la investigación Correlación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática de una empresa de tecnología. Los resultados se obtuvieron por medio de una encuesta.

4.1 Correlación

A continuación, se presentan la correlación de los resultados obtenidos por medio de la R de Pearson, basado en las variables de la presente investigación.

	N	Media	Desviación estándar	R	R²
X	20	289	15.87	-0.44	0.1936
Y	20	304.67	36.94	-0.44	0.1936

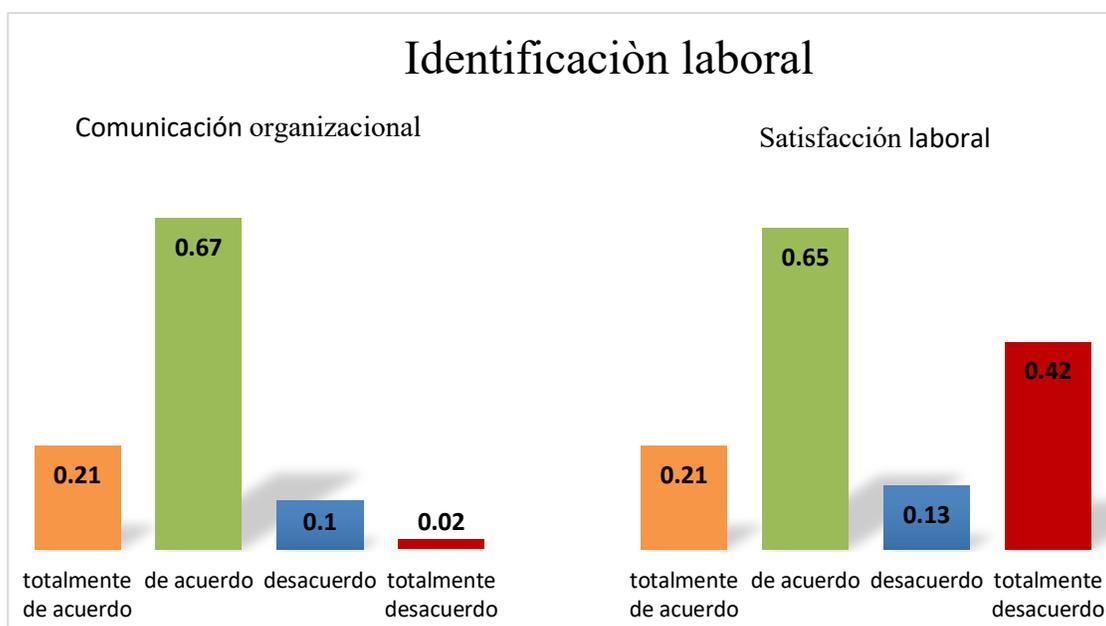
Según la tabla anterior se observa una correlación negativa moderada entre la comunicación organización y la satisfacción laboral. Es decir, a medida que una variable aumenta la otra variable baja de manera moderada.

Debido a que los resultados representan la percepción de los colaboradores, se observa que una buena comunicación organización no influye a la satisfacción laboral ni una buena satisfacción laboral influye a la comunicación organizacional.

Los datos de la muestra no cuentan con la suficiente representatividad para explicar el fenómeno de estudio.

4.2 Análisis de indicador común en ambas variables

Gráfica No. 1



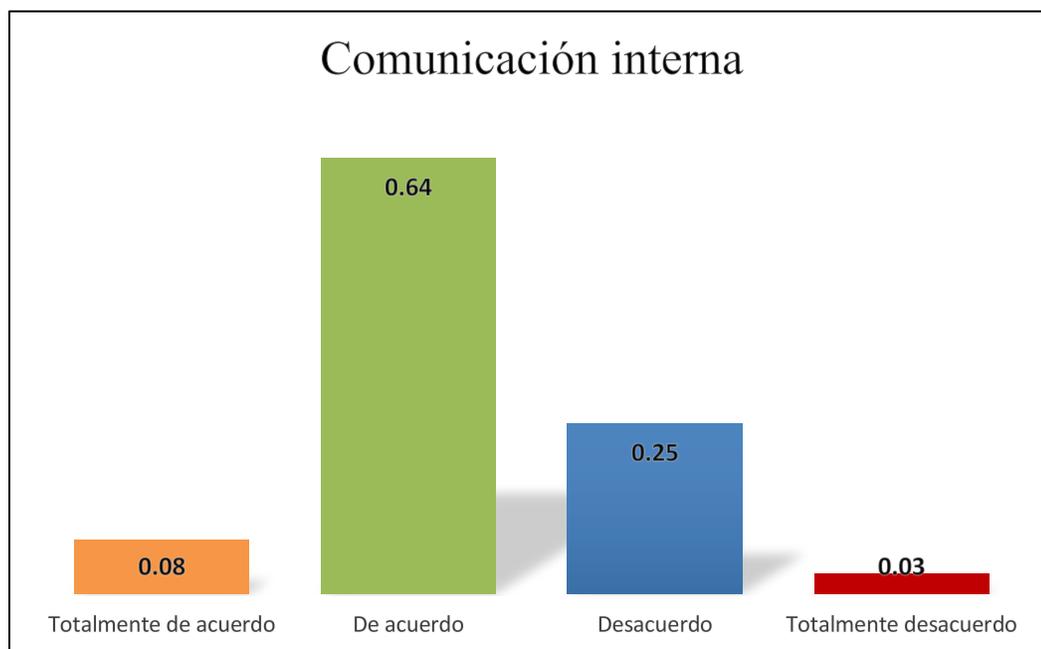
Según los resultados obtenidos respecto al indicador de identificación laboral tanto en la variable de comunicación organizacional como en satisfacción laboral se puede observar que los resultados si muestran una diferencia significativa negativa en cuanto al mismo indicador abordado en las 2 variables.

El indicador de identificación laboral muestra que un 0.02% está totalmente en desacuerdo en comunicación organizacional y un 0.42 % en satisfacción laboral; también se puede observar que la interpretación también muestra negativamente una diferencia entre las variables teniendo un 0.01% y 0.13% en desacuerdo, 0.67% y 0.65% de acuerdo y un 0.21% de los encuestados muestran un resultado totalmente de acuerdo respecto a este indicador.

4.3 Resultados descriptivos

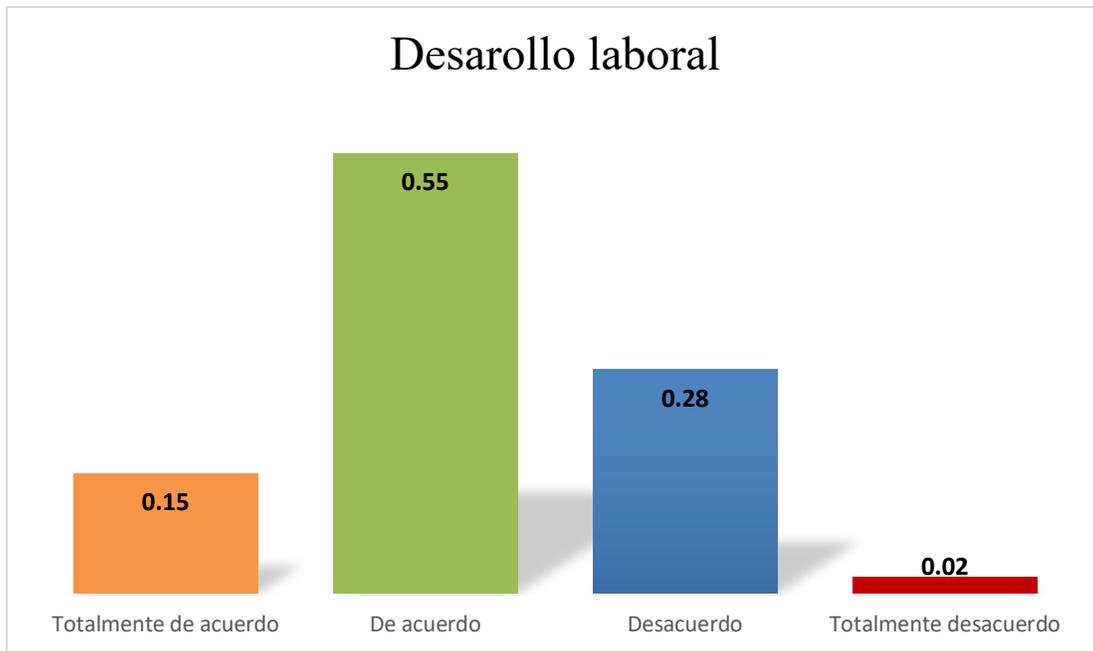
4.3.1 Comunicación organizacional

Gráfica no. 2



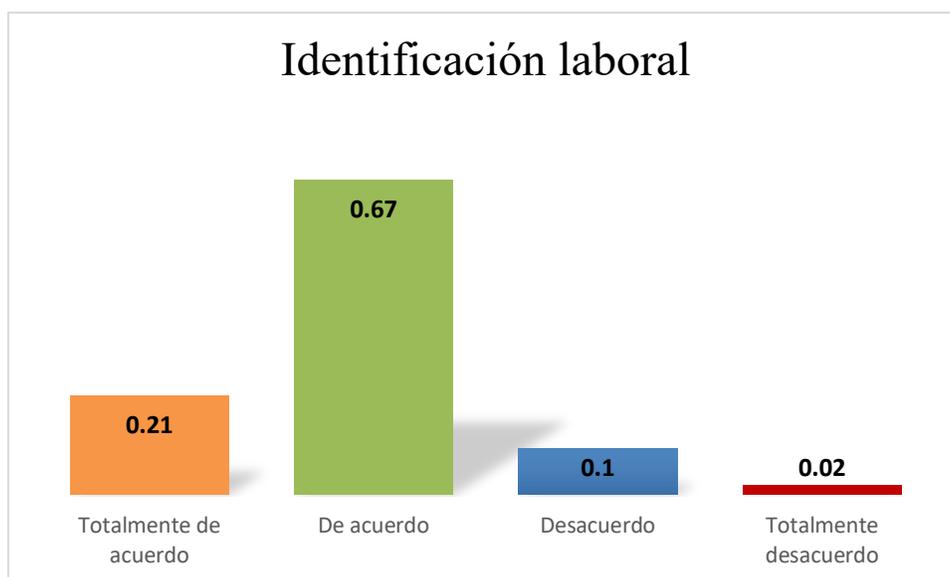
Según los resultados obtenidos el 0.08% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la comunicación interna en la organización, el 0.64% está de acuerdo, el 0.25% está en desacuerdo y el 0.03% esta totalmente en desacuerdo con este indicador.

Gráfica No. 3



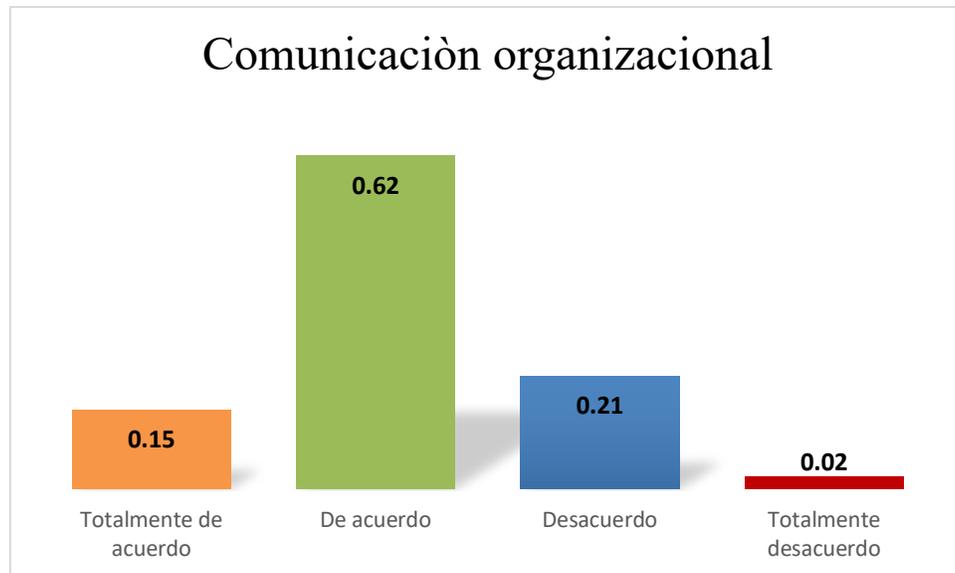
Se puede observar que el 0.15% está totalmente de acuerdo con el desarrollo laboral que tienen dentro del departamento de informática, el 0.55% está de acuerdo, el 0.28% está en desacuerdo y el 0.02% está totalmente en desacuerdo.

Gráfica No. 4



Según los resultados obtenidos el 0.21% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la identificación laboral dentro de la organización, el 0.67% está de acuerdo, el 0.1% está en desacuerdo y el 0.02% esta totalmente en desacuerdo.

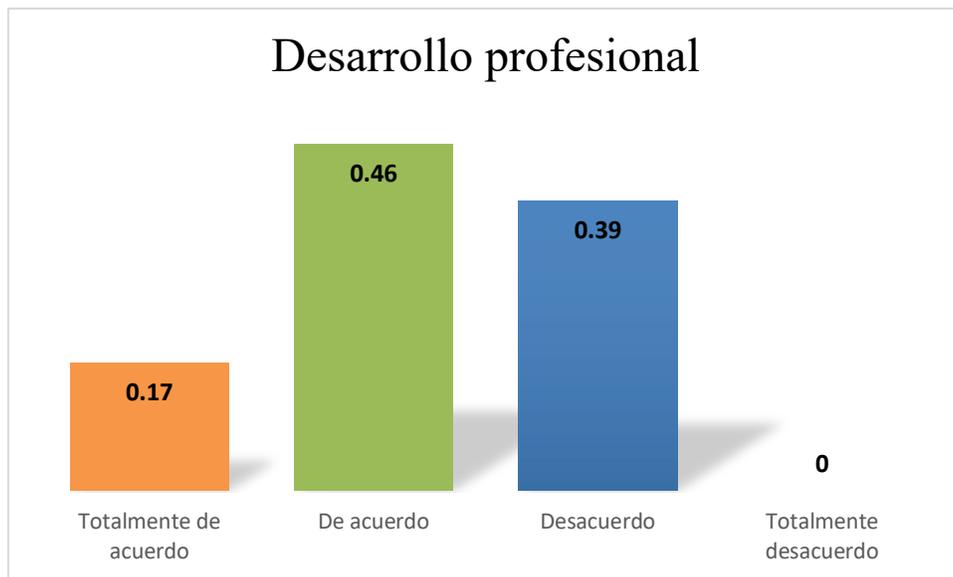
Gráfica No. 5



Los resultados de la todas las muestra respecto a los indicadores de la comunicación organizacional muestran favorablemente una satisfacción respecto a la misma, se puede observar que de la población un 0.15% esta totalmente de acuerdo con éste indicador, un 0.62% está de acuerdo, un 0.21% está en desacuerdo y un 0.02% está en total desacuerdo.

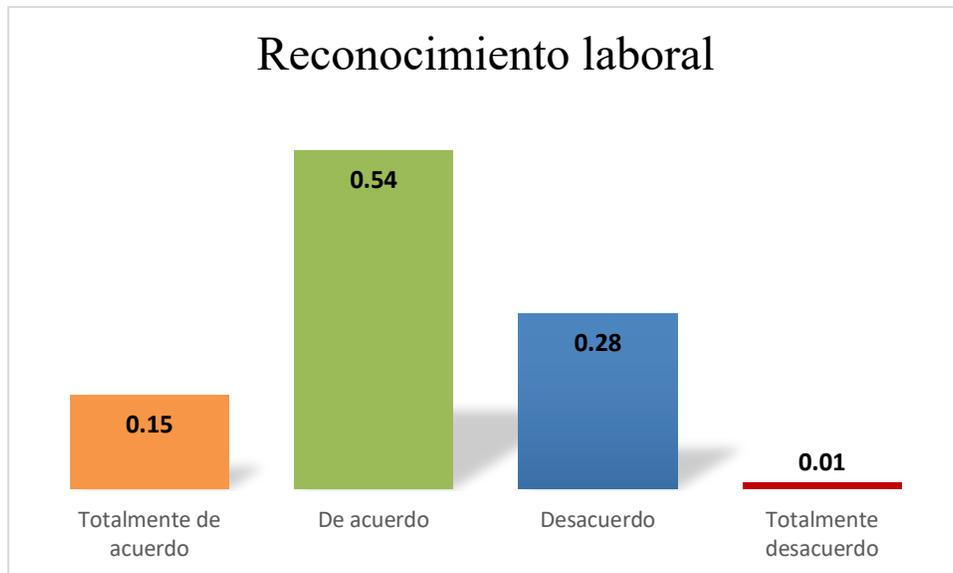
4.3.2 Satisfacción laboral

Gráfica No. 6



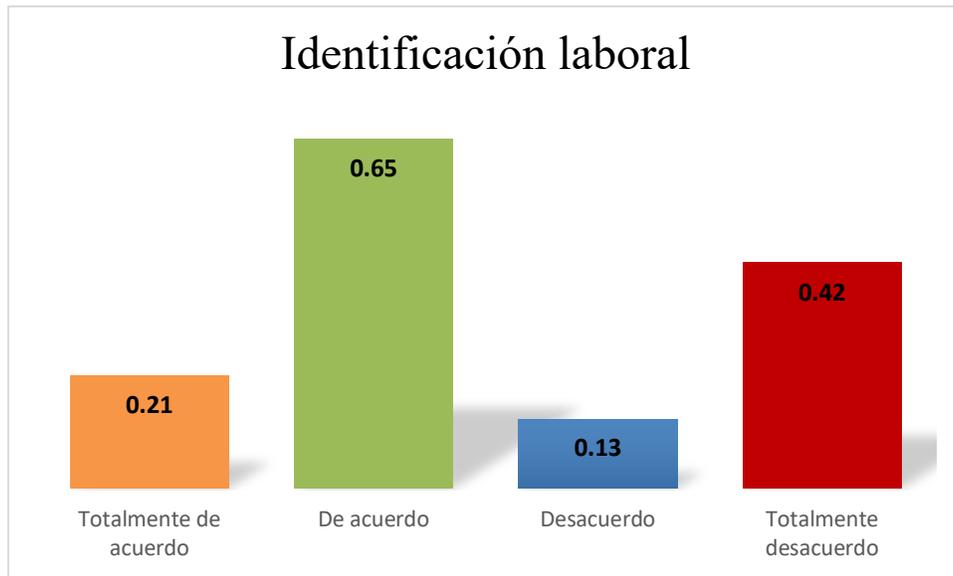
Respecto a los indicadores de satisfacción laboral, los resultados indican que el 0.17% de los encuestados están totalmente de acuerdo con el desarrollo profesional que maneja el departamento de tecnología, el 0.46% está de acuerdo y el 0.39% está en desacuerdo con la manera en que el desarrollo laboral se maneja dentro de la organización.

Gráfica No. 7



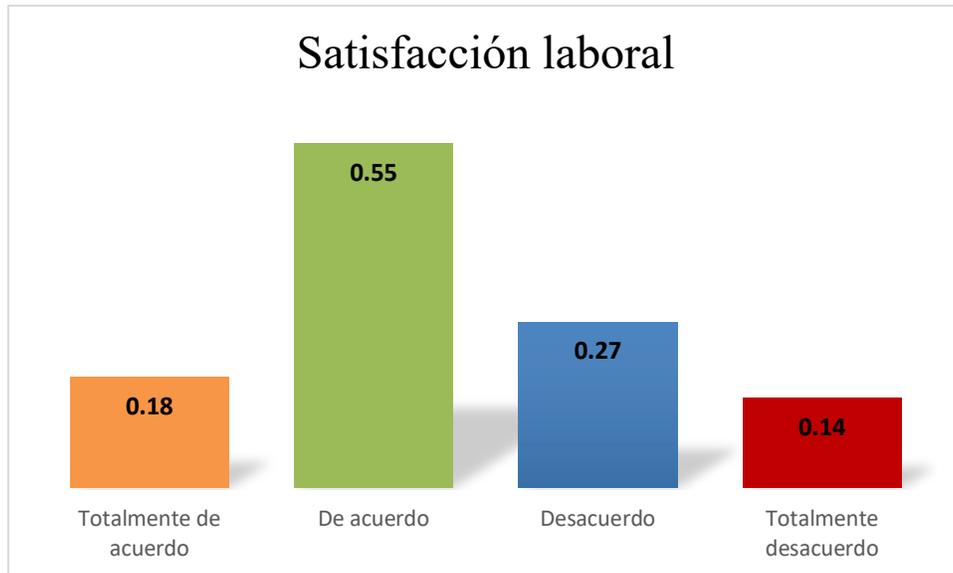
Según los resultados obtenidos el 0.15% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la identificación laboral dentro de la organización, el 0.54% está de acuerdo, el 0.28% está en desacuerdo y no siente identificación laboral con la organización y sólo el 0.01% está totalmente en desacuerdo.

Gráfica No. 8



De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas el 0.21% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el reconocimiento laboral que tienen en la organización, el 0.65% está de acuerdo, el 0.13% está en desacuerdo y el 0.42% está en totalmente en desacuerdo.

Gráfica No. 9



Los resultados de la todas las muestra respecto a los indicadores de la satisfacción laboral son favorables, se puede observar que de la población un 0.18% esta totalmente de acuerdo con este indicador, un 0.55% está de acuerdo, un 0.27% está en desacuerdo y un 0.14% está en total desacuerdo

V. DISCUSION DE RESULTADOS

Esta investigación tuvo como objetivo principal conocer la percepción de un grupo de colaboradores del área de informática respecto a la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

Teniendo claro el objetivo de la investigación se recolectó la información necesaria que permitió obtener los resultados presentados en el capítulo anterior. Al contrastar los datos encontrados se pudo identificar coincidencias y diferencias con las investigaciones planteadas en los antecedentes del estudio.

Los resultados del estudio reflejan una correlación de **-0.44** lo que representa una correlación negativa moderada entre las dos variables. Según la percepción de los colaboradores la comunicación organización no influye en la satisfacción laboral, lo cual indica que la relación entre una variable y la otra es opuesta o inversa, por lo tanto, cuando una variable sube la otra baja moderadamente.

La muestra se llevó a cabo con 20 colaboradores de sexo masculino entre 18 y 41 años, los resultados indicaron que

Un 0.62% de la población está de acuerdo con la comunicación organizacional, lo cual contrasta con el estudio realizado por Zepeda (2014) con una muestra de 45 personas, de las cuales 31 eran de sexo masculino y obtuvo como resultado que la comunicación organizacional es asertiva. Sin embargo, hace énfasis en que en diferentes estudios los resultados se pueden ver afectados por las habilidades de comunicación con los que cuentan las personas de sexo femenino.

En relación con la comunicación interna, el 0.64% de la muestra está de acuerdo en que existe una comunicación favorable dentro del departamento de informática, lo cual en relación con el estudio realizado por García (2012), que mostró que el 65% de su muestra de estudio opina que la comunicación de grupo es fluida; por lo que difiere con el estudio realizado por Gaitán (2012), que concluyó que la comunicación entre departamentos operativos es regular. Así mismo, las encuestas muestran que un 3% está totalmente en desacuerdo con este indicador.

Álvarez (2013) citó a Balkin y Cardy quienes refieren que el desempeño laboral es el comportamiento de los sujetos de una empresa para alcanzar los objetivos deseados, por lo que al realizar este estudio se observó que el 0.17% de la población se encontró totalmente de acuerdo y el 0.46% de acuerdo con el desarrollo profesional dentro de la organización. Ésto nos indica que casi la mitad de la población tienen conocimiento de las funciones y desempeño que se requieren en su puesto de trabajo.

En las encuestas realizadas en la variable de comunicación organizacional, la población mostró identificación con la visión de la empresa, el puesto de trabajo y con el gusto de ser parte de ésta, por lo que se pudo reflejar satisfactoriamente este indicador, lo que coincide con Díaz (2014) que en una organización la comunicación es una actividad constante que beneficia la identificación y estructura empresarial. De igual manera, Robbins (2004) señaló que la satisfacción laboral progresiva consiste en el incremento del nivel de las aspiraciones y oportunidades a conseguir e incrementan los niveles de satisfacción, por lo que en el estudio se observó de manera positiva en la variable de satisfacción laboral en el

indicador de identificación laboral en cuanto a los beneficios y oportunidades que los trabajadores tienen dentro de la institución.

A pesar de que un alto porcentaje se encuentra de acuerdo con el desarrollo profesional, se pudo observar que un 0.39% de los colaboradores se encuentra en desacuerdo. Lo cual confirma lo dicho por Anzola (2003) que las organizaciones no prestan suficiente importancia a este aspecto lo cual puede afectar de manera negativa el clima laboral.

Según los datos reflejados en el estudio los trabajadores opinaron que las condiciones laborales en cuanto al salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, favorecen la satisfacción laboral; esto contradice el estudio realizado por Molina (2002) que obtuvo como resultado mayor insatisfacción en el área de condiciones generales de trabajo. Esto refleja la importancia de las condiciones laborales para tener mayor productividad en sus labores.

Uno de los principales hallazgos del presente estudio es que, es que, a simple vista a mayor comunicación, mayor satisfacción laboral, es decir que al manejarse asertivamente la comunicación aumenta automáticamente la satisfacción laboral, sin embargo, al revisar los factores de comunicación organizacional y satisfacción laboral se encuentra una diferencia significativa con los resultados de desacuerdo, esto aumenta la dispersión de los resultados que conlleva a una correlación negativa moderada.

en los indicadores que dispersa los resultados lo cual conlleva a una correlación negativa moderada. De acuerdo con los resultados determinados por Ríos (2014) que existe una relación acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, ya que al aumentar una de las variables aumenta la otra; el hace énfasis que en el clima organizacional es fundamental la comunicación asertiva.

Dado lo anterior, se pudo observar concordancias y diferencias del presente estudio con otras investigaciones tanto nacionales como internacionales, por lo que los resultados obtenidos pueden ser de utilidad para la empresa de tecnología para mejorar la comunicación y la satisfacción dentro de la empresa. Los sujetos de dicha investigación presentaron características comunes que favorecieron los resultados en cuanto a las dos variables.

Por otro lado, con los resultados obtenidos en general a pesar de ser positivos no pudieron concretar la correlación según las variables de estudio. En donde se pudo determinar que existe una correlación negativa moderada, que indica que, aunque exista una buena comunicación organización no influye en que exista una buena satisfacción laboral, como se indicó anteriormente, cuando una variable sube, la otra disminuye moderadamente.

VI. CONCLUSIONES

Con base a los resultados obtenidos en la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se concluyó según el objetivo del estudio que existe una correlación negativa moderada estadísticamente significativa entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática.
- Tanto en la variable de comunicación organizacional como en satisfacción laboral, muestran un resultado positivo en cada uno de los indicadores colocando a la mayoría de la población estar de acuerdo con los factores.
- En cuanto a la comunicación interna, se concluyó que el 0.64% de los sujetos de estudio se encuentran de acuerdo con el tipo de comunicación interna de la empresa siendo está una comunicación fluida.
- Los resultados mostraron que la mayoría de los trabajadores conocen sus responsabilidades y atribuciones de acuerdo con el cargo que desempeñan, ésta favoreciendo al desarrollo laboral, sin embargo un 0.42% no conoce o no esta de acuerdo con las atribuciones del puesto que ocupa.
- Los sujetos están de acuerdo que la empresa brinda oportunidades de desarrollo profesional y la formación necesaria para una dirección estratégica de la compañía.
- La presente investigación refleja que las condiciones laborales influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Con base a lo resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda replicar el estudio con una muestra más representativa ya que los datos de la misma no cuentan con la suficiente representatividad para explicar el fenómeno de estudio.
- Tomando en cuenta que el estudio se realizó únicamente con personas de sexo masculino, se observó que existe una relación favorable entre las variables. Sin embargo, se recomienda incluir a personas del sexo femenino para contrastar los resultados y verificar los datos obtenidos.
- A la empresa donde se llevó a cabo el estudio se aconseja continuar y reforzar las capacitaciones y el desarrollo profesional de sus trabajadores.
- A pesar, que la mayoría de la población se encuentra de acuerdo con el tipo de comunicación interna, es importante evaluar los tipos de comunicación que se tiene dentro de la organización para abordar todas las posibles áreas y reforzar la satisfacción en los colaboradores.
- Establecer a través del departamento de recursos humanos, los mecanismos comunicativos idóneos para mantener informado a todo el personal, de manera que los aportes de los colaboradores puedan influenciar en la participación, responsabilidad y satisfacción laboral.

VIII. REFERENCIAS

Achaerandio, L. (2001). *Iniciación a la práctica de la investigación*. Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Alcaraz, C. (2006). *Comunicación organizacional*. Mcgraw Hill. México.

Álvarez, D. (2010). *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Álvarez, F. (2013). *Percepción de un grupo de empleados acerca de las consecuencias que produce en su desempeño laboral, el duelo ocasionado por la muerte de un familiar cercano*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Amon, J. (1990). *Estadística para psicólogos (T.1). Estadística descriptiva*. Madrid: Pirámide.

Anzola, P. (2003). *Clima organizacional*. Recuperado de: http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

Arnedo, B. y Castillo, M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO)*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Oriente. Cumaná, Estado Sucre, Venezuela). Recuperado de : <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TESIS%20BAyMC.pdf>

- Barberá, E., Sarrió, M. y Ramos, A. (2002). *Mujeres directivas: promoción profesional en España y Reino Unido*. Colección Quaderns Feministes (p.2).
- Boada, J. y Tous, J. (1993). *Escala de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional*. Revista de psicología. Universidad Tarraconensis, (p.15, 2, 151-166). Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Camacho, A. y Katime, I. (2010). *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan Santa Marta*. Recuperado de : <https://www.yumpu.com/es/document/view/10621880/tesis-camacho-katime-universidad-sergio-arboleda>
- Cardona, I. (2013). *Incidencia de la comunicación entre jefe y empleado en el clima organizacional del área de fábrica de una empresa azucarera de la costa sur*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Escuintla, Guatemala.
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). *Tipos de muestreo*, Rev. Epidem. Med. Prev. 1, pp. 3-7. Recuperado de <http://minnie.uab.es/~veteri/21216/TiposMuestreo1.pdf>
- Ceballos, K. y Ceballos, G. (2006). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de producción de aceite de palma africana, de la ciudad de Santa Marta*. (Tesis de licenciatura, Universidad del Magdalena. Santa Marta, Colombia). Recuperado de : <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5114783.pdf>
- Dávila, C. y Godoy, J. (2012). *Influencia de la satisfacción marital sobre la satisfacción laboral en mujeres profesionales*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Davis, K. y Newstrom, J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo*. 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.

De Barry, L. y Páez, A. (2013). *Competencias emocionales y comunicación interpersonal en la atención al público externo de las clínicas privadas del municipio Maracaibo*-interpersonal communication skills and emotional to the public in the foreign private clinic Maracaibo Municipality. CICAG, (p.10, p.2 , p.2-23).

Díaz, S. (2014). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo*. (estudio realizado en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango). (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala

Díaz, Y. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa ,México). Recuperado de : <http://148.206.53.84/tesiuami/uami12428.pdf>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Gaitán, M. (2012). *Percepción de los colaboradores en los departamentos operativos*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.

García, B. (2011). *Diagnóstico de comunicación organizacional interna en las agencias de viajes de Bahías de Huatulco, Oaxaca*. (Tesis de licenciatura, Universidad del Mar México). Recuperada de :

http://www.umar.mx/tesis_HX/TESIS_UMAR_HUATULCO/GARCIA-ROSADOCC/GARCIA-ROSADO-CC.pdf

García, C. (2012). *Diagnóstico de la situación de comunicación organizacional interna en el Instituto Nacional de Cooperativas –INACOP-*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Gómez, L. (2001). *Manejo de la comunicación organizacional en una institución de formación básica*. (Tesis de licenciatura , Universidad EAN Bogotá, Colombia.) . Recuperado de : <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/515/GomezLuz2011.pdf?sequence=2>

Guevara, W. (2010). *Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores (as), de una empresa petrolera Maturín, Monagas*. (Tesis de licenciatura, Universidad Experimental de Guayana , República Bolivariana de Venezuela). Recuperado de : http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGERG84W552010Guevara.pdf

Gutiérrez, A. (2005). *Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Hackman, J.R. & Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the desing of work: test of theory*. *Organizational behavior human performance*, vol. 16,250-279.

Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4^a ed.). México: McGraw-Hill.

- Lemus, R. (2014). *Plan de comunicación organizacional interna para el Hotel Princess Reforma Guatemala*. (Tesis de Maestría inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Molina, A. (2002). *Estudio de satisfacción laboral de personal operativo, Caso específico: plantas de producción dedicadas a la elaboración de alimento para perros*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Morales, F. (2009). *Blogger Comunicación organizacional*. Septiembre 2007. <http://www.funiber.org>
- Orozco, E. (2014). *Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Quintero, N. Africano, N. y Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriente del lago*. (Tesis de licenciatura, Universidad del Zulia, Venezuela). Recuperado de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>
- Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, campus de Huehuetenango, Huehuetenango, Guatemala.
- Rivas, A., Hidalgo, C. y Ramírez, M. (2010). *Diagnóstico de la comunicación estratégica en las empresas salvadoreñas distribuidoras de productos de consumo*. (Tesis de maestría, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, El Salvador). Recuperada de http://www.uca.edu.sv/facultad/maco/media/archivo/010db6_tesisdiagnosticodelacomunicacionestrategicaenlasempresassalvadorenasdistribuidorasdep.pdf.

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. (10ª. Edición.) México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Samayoa, A. (2004). *Satisfacción laboral en receptores pagadores de las agencias bancarias de capital mixto de la Ciudad de Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- UAT. (2011). *Comunicación organizacional: tipo de barreras y auditoria*. Recuperado de : <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>
- Vásquez, J. (2008). Revista de Internet de comunicación organizacional. www.razonypalabra.urg.mx
- Vidaurre, R. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de el Salvador*. (Tesis de licenciatura, Universidad Dr. José Matías Delgado. Antiguo Cuscatlán, San Salvador). Recuperado de : <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/MPO/ADVD0001155.pdf>
- Villareal, A. (2013). *Comunicación elemento de éxito en las empresas y organizaciones*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-elemento-de-exito-en-las-empresas-y-organizaciones/>
- Zepeda, L. (2014). *Los estilos de comunicación organizacional más utilizados por el departamento de recursos humanos en una empresa dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo en ciudad Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

ANEXOS

Ficha Técnica

A. Nombre

Encuesta sobre la correlación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática en una empresa de tecnología.

B. Objetivos

La siguiente encuesta tiene como finalidad reconocer de manera individual la percepción de los colaboradores de una empresa de tecnología la opinión sobre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

C. Autores: Cristina Vásquez Arriaga.

D. Administración: Individual.

E. Duración: tiempo aproximado de 20 minutos.

F. Sujetos de aplicación: 20 trabajadores de la empresa de tecnología que corresponden al 15% de los empleados de sexo masculino entre 18 a 41 años.

G. Validado Por: Licenciada Magda Juárez
Licenciada María José Barillas
Licenciada Elieth Vásquez Dardòn



Edad: _____

Departamento: _____

Estado Civil: _____

Grupo No.: _____

La siguiente escala tiene como objetivo conocer como la comunicación en Prosisco S, A. se relaciona con la satisfacción laboral de sus colaboradores. Esta información será de carácter confidencial y los resultados serán de gran apoyo para el estudio de la tesis titulado: **“Correlación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática de una empresa de tecnología”** Por lo que se le agradece contestar con la mayor honestidad marcando una x.

Factor	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
Comunicación Interna	1. Considero que en la empresa la comunicación fluye adecuadamente.				
	2. Estoy conforme con el tipo de comunicación que posee la empresa.				
	3. Me encuentro satisfecho con la información que recibo de la empresa.				
	4. La comunicación interna de la empresa es relevante para la satisfacción laboral de los trabajadores				
	5. La información que se quiere comunicar al personal es correctamente transmitida				
Desarrollo Laboral	6. En el puesto de trabajo que ocupo, poseo la autoridad de tomar decisiones.				
	7. El trabajo que realizo en la empresa me permite alcanzar mis objetivos personales.				
	8. Es sencillo dialogar con los miembros de la organización acerca de asuntos importantes				

Factor	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
Desarrollo Laboral	9. Se me dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en mi puesto de trabajo.				
	10. Comunicarme de manera efectiva conlleva a una mayor satisfacción laboral.				
Identificación Laboral	11. Me siento identificado/a con la misión de la empresa				
	12. Me siento orgulloso de trabajar en la empresa.				
	13. Me identifico con el puesto de trabajo que ocupo				
	14. Me da gusto estar en mi trabajo diariamente				
	15. Considero que no podría dejar esta organización, porque siento que tengo una obligación con la empresa				
Desarrollo Profesional	16. Tengo oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.				
	17. Estoy satisfecho con las oportunidades que la empresa me ofrece a nivel laboral.				
	18. Las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional y la formación forman parte de la dirección estratégica de la compañía				
	19. La compañía me da la oportunidad de desarrollarme profesionalmente				
	20. Puedo acudir a mis superiores para pedir consejo sobre mi carrera				

Factor	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
Identificación Laboral	21. Considero que esta organización me ha brindado muchos beneficios y oportunidades.				
	22. Fuera de mi horario de trabajo me considero parte de la empresa.				
	23. Me apasiona el trabajo que realizo.				
	24. Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.				
	25. Siente Energía, positivismo y ánimo cada vez que llego a trabajar.				
Reconocimiento Laboral	26. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.				
	27. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.				
	28. En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.				
	29. Regularmente recibo de parte de mi jefe reconocimientos por mi esfuerzo				
	30. Me siento motivado con los incentivos económicos que nos da la empresa cuando alcanzamos nuestras metas				