

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

IMPORTANCIA DE LA CIBERNETICA
EN LA ADMINISTRACION DE PERSONAL

INFORME FINAL DE INVESTIGACION
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS



POR

FREDY ROBERTO ACETUNO LOPEZ

PREVIO A CONFERIRSELE EL TITULO DE

PSICOLOGO

EN EL GRADO ACADEMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, OCTUBRE DE 1996.

PROCESOS DE LA ADMINISTRACION DE PERSONAL

13
+ (997)
C.4

TRIBUNAL EXAMINADOR

Licenciado Abraham Cortez Mejia
D I R E C T O R

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
S E C R E T A R I A

Licenciado Felipe Alberto Soto Rodriguez
R E P R E S E N T A N T E C L A U S T R O C A T E D R A T I C O S





ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M-5, Cda. Universitaria, zona 12
ls. 4760790-4, 4760985, ext. 490-1
ctos: 4769902, 4767219, fax. 4769914
GUATEMALA, CENTROAMERICA

cc: Control Académico
CIEPs.
archivo

REG. 1416-95

CODIPs. 743-96

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL DE
INVESTIGACION

30 de octubre de 1996

Señor Estudiante
FREDY ROBERTO ACEITUNO LOPEZ
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señor Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted, el Punto SEPTIMO (7o.) del Acta CUARENTA NOVENTA Y SEIS (40-96) de Consejo Directivo, de fecha 30 del mes en curso, que copiado literalmente dice:

"SEPTIMO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "IMPORTANCIA DE LA CIBERNETICA EN LA ADMINISTRACION DE PERSONAL", de la Carrera Licenciatura en Psicología, realizado por:

FREDY ROBERTO ACEITUNO LOPEZ

CARNET No.84-12085

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Mario Antonio Siliézar Barrios y revisado por la Licenciada Edith Ríos de Maldonado.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo AUTORIZA LA IMPRESION del mismo para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para elaborar Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

" ID X ENSEÑAD A TODOS

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA



/Rosy

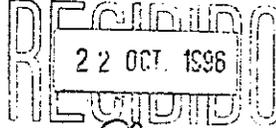


Guatemala, 22 de octubre de 1996.

**ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLOGICAS**
edificio M-5, Cda. Universitaria, zona 12
Tels. 4760790-4, 4760985, ext. 490-1
directos: 4769902, 4767219, fax. 4769914
GUATEMALA, CENTROAMERICA

INFORME FINAL

Universidad de San Carlos
ESC. CIENCIAS PSICOLOGICAS



[Signature] HORA

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Edith Ríos de Maldonado, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

"IMPORTANCIA DE LA CIBERNETICA EN LA ADMINISTRACION DE PERSONAL"

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ELABORADO POR:
FREDY ROBERTO ACEITUNO LOPEZ

CARNE No.
84-12085

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

[Signature]
LICDA. EDITH RÍOS DE MALDONADO
COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

ERDM/edr
c.c. Docente Revisor
archivo



JAD DE SAN CARLOS
: GUATEMALA



SCUELA DE
S PSICOLOGICAS
FICIOS "M.S. M-3"
UNIVERSITARIA, ZONA 12
760790-94 Y 760988-86
LA, CENTRO AMERICA

Guatemala, 30 de agosto 1,996.

iores:
sejo Directivo.
ificio.

petables señores:

Me es grato dirigirme a ustedes para informarles que he revisado el
forme Final Títulado "IMPORTANCIA DE LA CIBERNETICA EN LA
MINISTRACION DE PERSONAL", realizado por el estudiante:

MBRE

ady Roberto Aceituno López.

CARNET

84-12085

no requisito previo a la obtención del Grado Académico de Licenciado en
icología.

El trabajo mencionado llena los requisitos científicos y técnicos
igidos para una investigación; en consecuencia me permito emitir
CTAMEN FAVORABLE. Previo a las enmiendas de forma.

entamente,

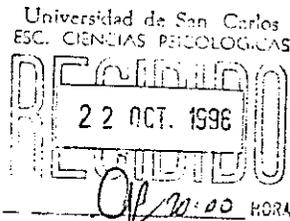
D Y ENSEÑAD A TODOS"

c. Mario Antonio Siliézar Barrios.
Asesor.



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Calle M-5, Cda. Universitaria, zona 12
Tel. 4760790-4, 4760985, ext. 490-1
Fax: 4769902, 4767219, fax. 4769914
GUATEMALA, CENTROAMÉRICA

Guatemala, 22 de octubre de 1,996.



EDITH RÍOS DE MALDONADO
COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
EDITH RÍOS DE MALDONADO

Edith Ríos:

Me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del
FORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

"IMPORTANCIA DE LA CIBERNETICA EN LA ADMINISTRACION DE PERSONAL"

ÁREA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

LABORADO POR:

CARNE No.

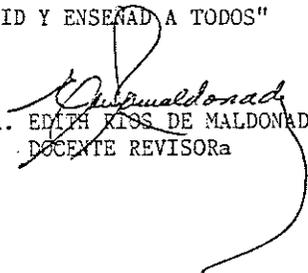
EDITH ROBERTO ACEITUNO LOPEZ

84-12085

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos
en el Centro de Investigaciones en Psicología, emito DICTAMEN FAVORABLE,
solicito continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,

"EDITH RÍOS DE MALDONADO A TODOS"


LICDA. EDITH RÍOS DE MALDONADO
DOCENTE REVISORA

JM/edr
C. Archivo
Docente Revisor (a)



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
C.A. M-5, Cda. Universitaria, zona 12
Tel. 4760750-4, 4760985, ext. 490-1
Fax: 4789902, 4767219, fax. 4769914
GUAYMALA, CENTROAMERICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
archivo

REG. 1416-95

CODIPs. 733-96

APROBACION DE PROYECTO DE
INVESTIGACION Y NOMBRAMIENTO DE ASESOR

28 de octubre de 1996

Señor Estudiante
REDY ROBERTO ACEITUNO LOPEZ
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señor Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a
ciudades el Punto DECIMO QUINTO (15o.) del Acta TREINTA Y NUEVE
VENTA Y SEIS (39-96) de Consejo Directivo, de fecha 28 del mes
de octubre del presente curso, que copiado literalmente dice:

DECIMO QUINTO: El Consejo Directivo conoce el expediente que
contiene el Proyecto de Investigación titulado: "LA IMPORTANCIA
DE LA CIBERNETICA EN LA ADMINISTRACION DE PERSONAL", de la
carpeta: Licenciatura en Psicología, elaborado por:

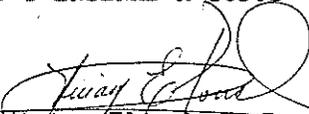
REDY ROBERTO ACEITUNO LOPEZ

CARNET No.84-12085

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia
satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de
Investigaciones en Psicología -CIEPs., resuelve aprobarlo y
nombrar como asesor al Licenciado Mario Antonio Siliezar
Arrieros."

En consecuencia,

" DID Y ENSEÑAD A TODOS "


Licenciada Miriam/Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA



Rosy

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

Gracias por darme la oportunidad de la vida.

A MI MADRE JUANITA

A quien hasta el cielo dedico mi acto.

A MI PADRE DON DOMINGO

Gracias por sus esfuerzos y consejos

A MIS ESPOSA IRENE

Por su apoyo incondicional

A MI FAMILIA

Por su estímulo de seguir siempre adelante.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

PADRINOS DE GRADUACION

LIC. Luis Humberto Aceituno López

Lic. Julio César Palacios Argueta.

INTRODUCCION

La Comunicación juega un papel determinante en todo lugar, saber comunicar nuestras ideas, pensamientos y órdenes requiere del conocimiento de lo que es una persona y sus distintas formas de comportamiento.

En una organización resulta esencial la buena comunicación, no sólo para alcanzar los objetivos trazados por cada uno de los directores de la Organización, sino también para crear en el trabajador optimismo, seguridad y, sobre todo, que se sienta parte fundamental de la Organización.

Lamentablemente a esta clase de problemática no se le ha dado la importancia necesaria por parte de los directores y trabajadores y se dedican únicamente a establecer una relación laboral de ocho o más horas siguiendo los mismos procedimientos con los cuales han trabajado por largo tiempo.

En nuestra investigación no pretendíamos plantear cual era la relación ideal entre los miembros de la organización, ya que lograr entender como piensa y el porqué actúan de determinada forma las personas resulta sumamente difícil, por lo que nos limitamos a conocer como la comunicación interpersonal influye en la satisfacción laboral. La que, en algunos casos, se hace notar en las organizaciones por la poca productividad, falta de interés del recurso humano, mala imagen en general, tanto en Empresas Gubernamentales, como privadas.

Es frecuente notar, organizaciones que adquieren equipos sofisticados y enseñan el uso del mismo a su personal, pero les resulta mucho más difícil establecer las relaciones interpersonales adecuadas para que los trabajadores estén anuentes al cambio.

Para conocer más del tema de la comunicación interpersonal y como influye en la satisfacción laboral, se aplico el Test de Comunicación Interpersonal (identifica tendencias, características y estilos de comunicación) y el inventario IST (mide satisfacción laboral) a un grupo de cincuenta y seis trabajadores entre mujeres y hombres (jefes y subalternos) de la Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. a nivel administrativo.

El tests de comunicación Interpersonal se aplico a veintiocho personas que de una u otra forma están involucradas en la dirección de personal.

El test IST se aplico a veintiocho personas a nivel subalterno.

Ambos tests se aplicaron con el fin de conocer, por un lado, la forma en que los jefes dirigen a su personal, y por el otro lado, se les brindó la oportunidad al personal subalterno de expresar sus inquietudes con respecto a la labor que desempeñan diariamente.

Tomando como marco de referencia esta organización podemos decir que la comunicación interpersonal juega un papel importante en la Satisfacción Laboral, puesto que la misma no es únicamente el transmitir información rápida y clara, ésta va más allá. El contacto tanto con el empleado, así como el medio en donde se desarrolla, para la búsqueda de objetivos comunes de índole laboral, básicos y prioritarios.

Por lo anterior, la importancia del estudio radica en el hecho de que en nuestro medio operan algunas Empresas deficientemente, y que a pesar de contar con los recursos, tanto materiales como humanos, no realizan las actividades encomendadas, y esto se evidencia a través de las constantes amenazas de huelgas o productos y servicios de mala calidad.

Muchas de estas anomalías pueden ser resueltas al conocer al personal, al atender sus sugerencias y al reconocer el ambiente en el que se desarrollan.

El problema de la comunicación y satisfacción laboral es muy complejo por lo que se hace necesario realizar estudios profundos acerca de las diferentes causas que varían de Empresa a Empresa , para elevar la productividad y evitar con ello desempeños imprecisos.

El objetivo principal que motivó el abordamiento de este tema es el conocer el proceso de comunicación y satisfacción laboral que se da entre los jefes y trabajadores subalternos de Empresa Eléctrica de Guatemala S.A.

Marco Teórico

A través del tiempo la humanidad ha venido desarrollándose en distintos campos y según han sido sus necesidades las ha venido solventando en la medida de lo posible.

La vida en sociedad demostró al hombre cómo satisfacer sus principales necesidades, vivienda, reproducción, alimentación, seguridad, etc.

La comunicación jugaba un papel importante dentro del clan y era a través de la mímica como comunicaban sus necesidades y prioridades. El tiempo fue avanzando y los hombres encontraron una manera más compleja de comunicación, la escrita, en la cual dejaron plasmados evidencias de su existencia.

A pesar de la pobre comunicación existente en aquel tiempo se lograron establecer mecanismos de transmisión de información para su supervivencia.

LA CIBERNETICA

En la actualidad existen ciencias que se han encargado de estudiar cómo maximizar el aprovechamiento de los recursos técnicos y humanos de las Empresas.

La cibernética comprende procesos de transformación de información y su concretización en procesos físicos, psicológicos, etc. El núcleo de la cibernética son los sistemas de procesamiento de los mensajes, los cuales permiten que los conocimientos y descubrimientos de una ciencia puedan ser aplicados a otras ciencias. Bertalanffy destaca que la cibernética es la teoría de los sistemas con control que se basan en la comunicación.

"La palabra cibernética viene del griego *Kybernetiky*, su origen es del siglo VI a.C.. Platón (427-340) utilizó esta palabra en su diálogo Clítofo (Con el significado de dirigir hombres). En 1834 Ampere (1775-1836) retomó la palabra con el sentido de control y dirección, y en 1868 James Maxwell (1831-1879) la utilizó con el significado de regulador o gobernador."

La cibernética surgió como una ciencia destinada a establecer relaciones entre las diversas ciencias, en el sentido de llenar espacios vacíos interdisciplinarios, no investigados por ninguna ciencia, como también de permitir que cada ciencia utilice para su desarrollo los conocimientos adquiridos por los demás.¹

¹ CHIAVENATO, Idalberto, Introducción a la teoría General de la Administración, 3era Edición, pág 525

Los conceptos desarrollados por la cibernética son hoy ampliamente utilizados en la teoría administrativa, la cibernética es la ciencia de la comunicación y del control, ya sea en el animal (hombre, seres vivos) o en la máquina.

La comunicación es la que vuelve los sistemas integrados, coherentes y el control es el que regula su comportamiento.

La Cibernética comprende los procesos y sistemas de transformación de la información y su concretización en procesos físicos, fisiológicos, psicológicos, etc.

La cibernética es una ciencia que permite que los conocimientos y los descubrimientos de una ciencia puedan tener condiciones para ser aplicadas a otras ciencias.

La cibernética conserva su virtud como teoría unificadora de las ciencias biológicas, de las ciencias humanas y de las técnicas humanas; sigue siendo una teoría científica y no mitológica del orden, de la creación del orden, de la organización en general en la naturaleza y en las creaciones humanas.

“ La cibernética solamente ha cambiado de nombre más bien hablamos hoy día de Teoría de los Sistemas o también de Enfoque Sistemático. ² “

² RUYER, Raymond, La Cibernética y el Origen de la Información, Edición Popular, Pág 268.

LA COMUNICACION

No es exagerado decir que la función de comunicación es el medio a través del cual se unifica la actividad organizada. Podría verse por el medio del cual los insumos sociales llegan a los sistemas sociales, es también el medio con que se modifica la conducta, se hace productiva la información y se cumplen las metas.

Chester Y. Barnard, consideró la comunicación como el medio a través del cual las personas se vinculan en una organización para alcanzar un fin común.

"Esta sigue siendo la función primordial de la comunicación ya que no se puede lograr la coordinación ni el cambio. Los psicólogos están también interesados en la comunicación, hacen hincapié en los problemas humanos que se presentan en el proceso comunicador de iniciar, transmitir y recibir información. Se han centrado en la identificación de las barreras contra la buena comunicación particularmente con las que tienen que ver con las relaciones interpersonales³"

La necesidad de transmitir nuestras ideas adecuadamente ha prevalecido hasta nuestros tiempos. Aunque, el problema de la comunicación se ha complicado por cuestiones políticas de las naciones, la diversidad de idiomas, el crecimiento poblacional, etc.

Los procesos de comunicación se aprenden desde el seno familiar. En la medida que el grupo con el que debemos comunicarnos crece, en esa medida se complica el proceso.

³ KOONTZ, HAROLD - WEIHRICH, HEINZ. Administración Una perspectiva Global Edit. McGraw Hill, pp.337.

Así pues, podemos ver que -lamentablemente- aún hay personas que realizan grandes inversiones en edificios, equipo, vehículos y cursos de capacitación para sus empleados, pero no saben transmitir correctamente sus ideas para lograr que sus negocios generen la productividad deseada.

En nuestra comunidad, no es raro observar, Empresas que tienen deficiencias en su producción o en la prestación de servicios porque no aprovechan sus recursos -al máximo- debido a que no tienen una buena comunicación.

De nada sirve poseer un equipo sofisticado de computación, si éste es alimentado con datos erróneos o falsos.

Tampoco nos serviría de mucho un despachador de taxis que cuando le solicitan un taxi para una dirección X lo envía a una dirección Y; porque entendió mal la información que le transmitieron o se la proporcionaron de forma distorsionada.

La comunicación es un proceso complejo durante el cual se juegan roles, por eso es importante que se comprenda como se realiza este proceso.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS W. GUATEMALA
Biblioteca Central

ELEMENTOS DE LA COMUNICACION

En el proceso de comunicación participan distintos elementos entre los cuales encontramos:

EL EMISOR:

Qué es la fuente u origen del mensaje, en una organización el emisor será aquel que posee información y desea comunicarlo a una o más personas.

"BERLO:

Indica que son cinco las habilidades comunicativas de la fuente:

- La Escritura.
- La Palabra, que son codificadores.
- La Lectura y
- La Audición, que son decodificadores.
- El Raciocinio, que es utilizado tanto para codificar como para decodificar.⁴ "

LA CODIFICACION:

Es el traslado de información que hace un emisor, es decir, cuando el emisor traduce a una serie de símbolos adecuados la información que desea trasladar a otra persona.

Debemos tener claro que el emisor necesita traducir sus ideas a símbolos, porque esa es la única manera que existe para hacer comprensible la información.

⁴HOMS QUIROA Ricardo, La Comunicación en la Empresa, Primera Edición, Pag. 9.

EL MENSAJE:

Es la Forma susceptible de ser captada y entendida la información, por uno o más de los sentidos del Receptor. Los mensajes pueden darse de cualquier manera las más comunes son la escrita y la oral.

"Según Berlo existen cuatro factores que pueden aumentar la fidelidad del mensaje, éstos factores dependen directamente de la fuente:

- A) Sus habilidades comunicativas.
- B) Sus actitudes.
- C) Su nivel de conocimiento.
- D) Su posición dentro del sistema actual.⁵

EL CANAL:

Es lo que entendemos por medio de transmisión de los mensajes, estos pueden ser de manera gráfica, oral, escrita, etc.

⁵HOMS QUIROA Ricardo, La Comunicación en la Empresa, Primera Edición, Pag. 9.

LA DECODIFICACION:

Consiste en que el receptor interprete los símbolos enviados como mensaje y los traduzca a información significativa.

RECEPTOR:

Entendemos como la persona que recibe el mensaje, pueden existir gran número de receptores, aunque se transmita solamente un mensaje.

Quando se intenta realizar una comunicación es probable que el proceso se interrumpa por el ruido.

Este factor perturbador puede ser:

INTERNO: Cuando el receptor no está prestando la atención necesaria al mensaje que se le está transmitiendo.

EXTERNO: Cuando el mensaje es distorsionado por otros sonidos ajenos al traslado del mensaje que se está comunicando.

El proceso de comunicación culmina cuando se produce la retroalimentación, la cuál entendemos como la contestación del mensaje enviado.

La comunicación es un proceso dinámico de intercambio de ideas.

Más allá de una actividad que tiene por finalidad proporcionar información y comprensión para que las personas puedan conducirse en sus tareas, el proceso de comunicación logra promover en las personas cooperación y satisfacción de los cargos.

Para lograr el buen funcionamiento y coordinación de las actividades diarias es necesario mantener una buena comunicación, pero para que este proceso se realice es necesario salvar una serie de barreras:

– SEMANTICAS: Son aquellas que se producen por el uso incorrecto de una palabra desde el punto de vista del significado; puede ocurrir esto cuando el receptor desconoce el significado de una palabra, pero también puede tratarse de una frase.

–PSICOLOGICAS: Estas suelen ser las barreras más difíciles de superar ya que dependerán de la personalidad de los individuos que participan en el proceso de comunicación.

Ejemplo de estas barreras son el grado de cortesía, amabilidad, timidez que posea el individuo; esto sin mencionar que las personas también pueden tener algún tipo de trastorno o prejuicio.

–FISIOLOGICAS: Son barreras derivadas de un problema de percepción. Ejemplo: problemas auditivos y de expresión oral.

–VARIABLES EXTERNAS: Básicamente son barreras creadas por el ambiente en que nos desenvolvemos, estas suelen dividirse en:

A) **RUMORES:** Son causados principalmente por dudas respecto a la veracidad de la información que ha sido transmitida.

B) **APATÍA:** Proviene del aburrimiento y del desinterés que causa la rutina diaria.

Todas estas barreras pueden ser superadas por medio de mecanismos, ciencias y programas que nos ayudan a mejorar la manera en que trasladamos nuestras ideas.

Entre estos facilitadores de la comunicación encontramos la Empatía, que consiste en ponerse en lugar de la persona con la que nos estamos comunicando.

La idea de Empatía podría resumirse a que se debe tratar de conocer las expectativas, intereses y metas de las personas.

LA COMUNICACION ORGANIZACIONAL:

Nos enseña programas tendientes a mejorar la comunicación en las organizaciones.

Estos programas se realizan de diferentes maneras dependiendo de las necesidades de la organización en que serán aplicados. Algunos de los programas de comunicación ORGANIZACIONAL se encargan de mantener una imagen positiva de la Empresa, para lograr esto suelen valerse de la publicidad, es decir, un modo de comunicación externa.

TIPOS DE COMUNICACION ADMINISTRATIVA

Comunicación Interna:

En las Empresas se realizan distintos tipos de comunicación, es importante que se entienda como pueden ser estos:

COMUNICACION DESCENDENTE: Se refiere a los mensajes que vienen de niveles jerárquicos altos hacia los subordinados.

COMUNICACION ASCENDENTE: Esta es aquella que va de los subordinados hacia los directivos, lo más común es que se transmita quejas o sugerencias.

COMUNICACION HORIZONTAL: Es la que se da entre miembros de un mismo nivel jerárquico en la Empresa.

COMUNICACION PREVENTIVA: Dentro de la Empresa, esto se entiende como la información que es transmitida ante la necesidad de resolver un problema que se avizora.

COMUNICACION CORRECTIVA: Será necesaria emplearla cuando haya surgido un problema, como su nombre lo indica será para corregir el mismo.

Como complemento a la información que ya se ha descrito anteriormente podemos decir que la comunicación trabaja de manera interna para el mejoramiento de la producción y generalmente para unificar e integrar al trabajador dentro de la organización.

Ejemplo de estos programas son las actividades culturales, deportivas, sociales y otras que implementan las organizaciones.

Los eventos de este tipo serán de beneficio para la organización, ya que por medio de ellos el trabajador encontrará un clima de comprensión y sentimiento de orgullo por su Empresa.

Comunicación Externa

Hemos llegado a comprender que la comunicación es importante dentro de la Empresa para lograr una buena producción, pero también fuera de la Empresa es importante la misma; pues de nada nos serviría tener bodegas llenas de nuestros productos si nadie está interesado en consumirlos.

Por eso, también es necesaria la comunicación externa, que es la que entablamos con nuestros consumidores potenciales, a quienes lo único que les interesa es que los productos sean de buena calidad o que el servicio que prestamos sea eficiente.

Para realizar la comunicación externa las Empresas suelen valerse de la televisión, radio, periódicos, rótulos, anuncios, vitrinas, etc.

Para conocer los intereses o necesidades del consumidor a manera de retroalimentación, las Empresas elaboran estudios, sondeos, encuestas y entrevistas.

Estos estudios también son utilizados para conocer cuales son las preferencias del consumidor, la conducta de compra, las reacciones frente a nuevos productos.

El fundamento de una encuesta es sencillo, el público puede y quiere expresar sus sentimientos, reacciones y deseos cuando se les pregunta.

El vendedor juega un papel importante en la comunicación externa de la Empresa, ya que es él quien estimula, persuade o maneja al consumidor para que adquiera lo que se le ofrece, éste vende marca, calidad, precio, imagen, etc.

DEFICIENCIAS DE LA COMUNICACION EN LA PRODUCCION

El tono de voz y los gestos son una forma de comunicación. Resulta obvio que si una instrucción es transmitida de una forma grosera, tosca o burlesca la misma será comprendida, pero no será ejecutada de la manera precisa.

Las deficiencias en la producción se deben en gran medida a los malos sistemas de comunicación que dificultan el control del trabajo, especialmente el que realizan algunos ejecutivos menores como lo son los supervisores.

Estos casos suelen ser graves, por ejemplo, la Empresa casi siempre desconoce los sistemas de comunicación que tienen los supervisores con sus subordinados y por lo tanto ignoran si se está trasladando la información adecuada.

Otro ejemplo de ésta mala comunicación en las Empresas es la deficiencia en el reclutamiento y selección del personal.

Para poder explicar este ejemplo es necesario comprender que el personal puede ser reclutado por medio de dos fuentes:

INTERNA: Cuando son promovidos o transferidos dentro de la misma Empresa.

EXTERNA: Está conformada por la mano de obra que no ha tenido ninguna relación con la Empresa.

En el caso de que el reclutamiento de personal sea realizado por medio de fuente interna, puede que se tenga el conocimiento adecuado de las actitudes de los empleados, entonces, la Empresa se corre el riesgo de trasladar o promover a una persona que mantiene un comportamiento deficiente o actitudes poco colaboradoras y lo único que se estará haciendo es trasladar un problema a otra área de la Empresa,

Durante el reclutamiento de personal de una fuente externa también se pueden dar deficiencias de comunicación, ya que los candidatos son sometidos a pruebas psicológicas, psicométricas, físicas, etc. Pero estas pruebas no garantizan que la persona comunique correctamente sus necesidades, intereses, actitudes, etc.

Para que los niveles de producción se incrementen, constantemente las Empresas realizan esfuerzos para que los empleados mantengan buenas condiciones físicas y económicas, pero si la

comunicación con los empleados no es adecuada el sistema de producción de todas maneras se verá afectado.

Sin importar si la Empresa es grande o pequeña es necesario que los gerentes estén al tanto de las inquietudes y sugerencias que puedan darle sus subalternos, esto es importante, ya que son éstas personas las encargadas de producir y por lo tanto es con ellos son quienes se debe mantener la mejor comunicación posible, para evitar deficiencias en la producción.

En este caso el gerente o supervisor jugará el rol de emisor, un rol que se vuelve cambiante, pues para que se logre la comunicación el emisor no solamente debe trasladar la información sino debe tener la seguridad de que hay retroalimentación.

Es decir, El emisor debe tener la seguridad de que el proceso de comunicación se está realizando.

De esta manera el gerente que transmite instrucciones deberá conocer al personal a su cargo, ya que podrían existir trabajadores que por su nivel socioeconómico o por problemas familiares no entienden los mensajes que se les envían, provocando que no haya retroalimentación y no se produzca la comunicación adecuada para lograr eficientar el trabajo de las personas.

Por lo tanto en una Empresa donde laboran personas muy distintas en intereses, necesidades, prioridades, la comunicación se dificulta.

Lo complicado es que para que los empleados generen una buena producción o presten un buen servicio es necesario que se sientan identificados con la Empresa y esto no se logra si existe una mala comunicación.

El problema de la comunicación se ve reflejado en las constantes huelgas y protestas que realizan los empleados, ya que estas personas consideran que los directivos de la Empresa para la que trabajan, desconocen sus necesidades, sus problemas socioeconómicos y algunas otras cosas que causan en ellos angustia; ante esto buscan cómo manifestar su descontento con la Empresa.

Lo recomendable en base a lo que hemos explicado anteriormente es fortalecer el proceso de comunicación dentro de la Empresa ya que ésta constituye la fuente de energía que mueve cualquier organización.

Lo anterior se logra por medio de programas de comunicación que nos ayuden a detectar las necesidades del personal y a canalizar ésta información a niveles directivos, para que se tomen las medidas correctivas necesarias, de lo contrario la Empresa tendrá pocas posibilidades de crecimiento o expansión.

La comunicación debe ser utilizada para reflejar lo positivo de la Empresa, pero sin mentir, ya que si los empleados detectan una mentira la credibilidad se habrá perdido por completo.

Cuando el personal empieza a desconfiar se inician los rumores y ese es el inicio del proceso de deterioro de cualquier programa de comunicación.

COMUNICACION EFECTIVA

Para que se realice la comunicación efectiva dentro y fuera de la Organización dependerán en gran medida de las necesidades que tanto trabajadores como directores tengan.

Seguramente dentro de la Organización existirán problemas que pueden ser solucionados a corto plazo pero habrá otros que no serán posible darles una solución inmediata.

Por lo anterior únicamente nos limitamos a señalar algunos procedimientos que podrán servir para el mejoramiento de la comunicación dentro de la Organización; para implementar estos es indispensable conocer con cuales recursos cuenta la Organización y conocer cuales son las necesidades dentro de la misma por lo que aconsejamos implementar un buzón de sugerencias que nos servirá para conocer cuales son los mayores problemas y darles solución en la medida de lo posible.

Algunas otras sugerencias serían:

- Realizar encuestas que ayuden a determinar cuales son los objetivos de los trabajadores.
- Sensibilizar a los mandos medios sobre puestos conflictivos por solucionar.
- Solucionar en la práctica los conflictos menores.
- Determinar estrategias a seguir.

- Calcular el presupuesto para la implementación de la Estrategia.
- Iniciar el Programa.
- Supervisar el desarrollo.
- Realizar pruebas periódicas de los resultados obtenidos.

Hacemos mención de este tipo de sugerencias ya que es frecuente que los administradores o directores de una Empresa culpen al personal de bajas en la producción o mala prestación de servicios, pero no se dan cuenta que la organización es la que da la pauta para que ocurran éstas cosas, ya que ésta es la encargada de dar los lineamientos a seguir para obtener la producción deseada.

La organización es la obligada a suministrar el equipo, mobiliario, capacitación, etc. que haga falta para maximizar los logros de la Empresa.

Para el buen funcionamiento de la organización es necesario que ésta se preocupe por brindar a los empleados un ambiente adecuado para que desarrolle sus actividades, es decir, que la iluminación, el ruido, la temperatura, las horas de trabajo, etc. deberán estar adecuadas a la actividad que se deba realizar.

En nuestro medio es común observar que los obreros se encuentren en condiciones inadecuadas, es decir, sin servicios básicos de limpieza en áreas reducidas, con un ambiente poco acogedor y otros.

Ejemplo:

En nuestra vida diaria podemos observar que existen Empresas que prestan un buen servicio. Ejemplo de lo anterior es la cadena de restaurantes de comida rápida McDonald's, posiblemente esta buena disposición de los empleados de atender de la mejor manera posible al público se deba a que la organización goza de una buena capacitación del personal, por medio de una afectiva comunicación entre directivos y subordinados, pero además, porque los empleados cuentan con todos los insumos necesarios para realizar sus labores, la organización también se preocupa de mantenerles un ambiente agradable y adecuado a las necesidades laborales de cada uno.

Otro claro ejemplo de un buen servicio lo constituye el servicio de Domino's Pizza, la cual ofrece que si el pedido solicitado no es entregado durante el tiempo estipulado se hará un descuento en el precio de la misma.

Llama la atención por otro lado la existencia de otros establecimientos que poseen similares recursos a los dos ejemplos anteriores, mas sin embargo el servicio no es el mismo.

Podríamos preguntarnos ¿Qué es lo que los hace diferentes? ¿A caso será el condimento que utilizan, o la decoración del lugar? o será el recurso humano el que marca la diferencia.

Seguramente la diferencia la hace el recurso humano, no cabe duda que lo que diferencia al personal de una Empresa y otra es la motivación, el hecho de trabajar en equipo contando con una comunicación adecuada, en todos los casos.

Este es un ejemplo claro de la importancia que tiene la comunicación, ya que definitivamente si ésta es deficiente el servicio y producción de la Empresa no será el óptimo.

SATISFACCION LABORAL

La índole del trabajo y del contexto y situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseñan los puestos y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situaciones son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción laboral influyen factores como el sexo, la edad, la raza, el nivel de inteligencia la antigüedad en el trabajo etc.

Son factores que la empresa no puede cambiar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

EDAD:

La satisfacción laboral aumenta con la edad, los jóvenes actualmente buscan obtener una realización personal más completa, labores interesantes, de autoexpresión y libertad de tomar decisiones son las más atractivas.

SEXO

Las mujeres poco a poco han llegado a convertirse en un sector numeroso e importante de la fuerza de trabajo, sin embargo la mayoría desempeña los empleos menos solicitados, algunos investigadores señalan que no es el sexo propiamente dicho el que se relaciona con la satisfacción laboral, sino un grupo de factores que dependen de él, por ejemplo todavía se paga menos a la mujer que al hombre en un mismo puesto y es aquella que tiene menos oportunidades de ascenso.

INTELIGENCIA

No parece ser un factor que repercuta en la satisfacción laboral, investigaciones han demostrado que trabajos aburridos causan frustración e insatisfacción para personas con una inteligencia alta o bien que su escolaridad sea avanzada.

La satisfacción laboral da énfasis a la comprensión de los factores que provocan que los individuos actúen de cierta manera, por ejemplo a un empleado que tiene gran necesidad de logro se le puede motivar para trabajar tiempo extra y terminar un labor difícil a tiempo, un empleado con gran necesidad de autoestima puede ser motivado para trabajar con cuidado y producir un trabajo de alta calidad.

Es importante hacer notar que las necesidades varían entre los individuos y cambian constantemente, estas necesidades se traducen en los cambios de conducta de las personas que reaccionan a la necesidad de logro o a la falta de ella.

Ningún administrador puede esperar cambiar a sus empleados, pero puede tratar de determinar las necesidades individuales y usar esta comprensión para establecer cargas de trabajo que se edificarán sobre fuerzas motivacionales existentes.

Más que tratar de intentar cambiar la motivación de los empleados un administrador hábil dirigirá a los trabajadores hacia trabajos que enriquezcan su estabilidad y formalidad.

PAPEL DE LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

El objeto de la Psicología industrial es la conducta humana, la conducta se refiere sencillamente, a lo que es posible que hagan una o varias personas.

Los psicólogos estudian la conducta de todas formas, desde la más sencilla hasta la más compleja, ejemplo: Los psicólogos tratan de asegurar que el diseño del equipo en la Organización tome en cuenta las capacidades especiales o limitaciones de los seres humanos que vayan a operarlo.

Por otro lado el psicólogo de la Organización tratará de conocer la conducta humana y cómo se manifiesta en situaciones de grupo.

" En ambos casos el psicólogo se interesará más en la conducta de los individuos tratando de predecir su conducta en diferentes circunstancias industriales.⁶ "

⁶ DONNETTE, Marvin D. - KIRCHNER, Wayne K., Psicología Industrial, Editorial Trias, Pág 17, 18

El psicólogo industrial estará interesado, por lo tanto, en crear circunstancias óptimas para la utilización de los recursos humanos y la productividad de la Industria.

El constante crecimiento de la economía y adelantos tecnológicos son problemas también del psicólogo, ya que provocan cambios constantes en toda Organización, por ende mayor preparación.

Junto a todo esto juega un rol importante la comunicación la cual es la fuente de información para mejorar aspectos indispensables en la Organización, será entonces el psicólogo industrial el que encaminará la distinta información para propiciar los mecanismos necesarios para mejorar la productividad en la Organización.

PREMISAS

El papel de la comunicación en la organización es esencial para obtener niveles óptimos de producción ya sea de un bien o servicio. En nuestro medio es común encontrar Organizaciones con una baja producción en sus productos por insatisfacción laboral.

La comunicación en una organización es de vital importancia para las relaciones interpersonales y la buena realización de las tareas diarias.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

HIPOTESIS

La comunicación interpersonal influye directamente en la satisfacción laboral.

VARIABLES

Variable Independiente:

La forma en que comunican los supervisores es esencial para la satisfacción laboral.

INDICADORES: FORMAS DE COMUNICACION

- **Autoconcepto adecuado.** Es la autoevaluación que se realiza una persona.

- **Buen oyente.** El Saber escuchar es factor determinante para las relaciones Interpersonales.

- **Destreza y expresión de pensamiento e ideas.** Habilidad de expresar claramente los pensamientos.

- **Control de emociones.** Poder controlar las emociones propias, en particular los sentimientos de ira, y expresarlos en forma constructiva.
- **Revelación de sí mismo.** La buena voluntad de revelares a sí mismo ante los demás con veracidad y libertad.

Variable Dependiente:

Las órdenes que reciben los trabajadores es la acción que los mismos desarrollan en el trabajo. De la forma de comunicar de los supervisores depende la satisfacción laboral .

INDICADORES: AUTOCONCEPTO ADECUADO REALIZACION PERSONAL

- **Satisfacción con el trabajo.** La produce cuando el trabajador se siente parte de la Empresa, contribuyendo con el trabajo útil diario.
- **Satisfacción con el jefe.** Qué imagen tiene de sus jefaturas a nivel institucional.
- **Satisfacción con los ascensos.** Satisfacción que produce en el trabajador tener las posibilidades de obtener un mejor puesto dentro de la institución.
- **Satisfacción con el salario.** La remuneración que obtendrá por la labor que desempeña dependiendo de sus capacidades.

TECNICAS E INSTRUMENTOS

A) Descripción de la muestra:

Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. es una institución con más de 100 años de servicio, la misma suministra a toda persona individual y jurídica servicio de Energía Eléctrica en condiciones de confiabilidad, seguridad, eficiencia y continuidad a un precio equitativo en cantidad suficiente para satisfacer la demanda del mercado, utilizando la tecnología apropiada y los recursos humanos adecuados en el menor tiempo posible, de tal forma, que permita su rentabilidad y productividad que asegure su operación y crecimiento.

Empresa Eléctrica es una institución sujeta en sus operaciones y administración a leyes del país tales como la ley del organismo ejecutivo, el código de comercio y demás leyes que rigen a las sociedades mercantiles.

Es una identidad de utilidad pública con carácter de sociedad de economía Mixta, ya que sus acciones pertenecen tanto al estado como a accionistas privados. Actualmente cuenta con seis gerencias, de las cuales se desprenden diferentes departamentos, los cuales contribuyen para el buen funcionamiento de la Organización.

De esta institución se recabaron datos de cincuenta y seis personas dentro de los diferentes departamentos y secciones de la Empresa Eléctrica a nivel administrativo entre jefes y subalternos.

B) Técnicas e Instrumentos:

Dadas las características de la muestra se hizo necesario aplicar las pruebas de Comunicación Interpersonal y el inventario IST (mide satisfacción laboral).

El test de Comunicación Interpersonal es aplicable generalmente a la interacción social en una amplia variedad de situaciones. Mide tendencias generales en la comunicación interpersonal y puede ser utilizado como instrumento de asesoría, como dispositivo de enseñanza, como complementación de una entrevista para fines gerenciales o para mayor investigación. El proceso de comunicación como elemento de interacción social es medido con una escala de 54 renglones, su propósito no es de medir el contenido sino identificar tendencias, características y estilos de comunicación.

El test de inventario IST (para evaluar la satisfacción laboral).

Se trata de una prueba personal que mide satisfacción laboral, hacia diferentes aspectos de el trabajo, consta de Sub-test :

Satisfacción con el trabajo: Sentimiento de pertenencia del trabajador hacia la Empresa.

Satisfacción con los mandos medios: Imagen de sus jefes a nivel institucional.

Satisfacción con los compañeros: Relaciones Interpersonales que en determinado momento influyen en la satisfacción laboral.

Satisfacción con las posibilidades de promoción: Satisfacción obtenida por los ascensos dentro de la Empresa.

Satisfacción con el salario: Remuneración que se obtiene dependiendo de sus capacidades.

Los ítems son cerrados de alternativas múltiples y abiertas. El objetivo del cuestionario fue proporcionar a cada trabajador de la Empresa, una oportunidad para expresar sus opiniones, sugerencias y puntos de vista sobre las condiciones en que se desarrolla su trabajo y mejoras que podrían introducirse.

C) Recolección de Datos

Se procedió a realizar las respectivas encuestas con el personal de la Empresa Eléctrica, aplicando los tests de Satisfacción laboral (para diferentes Jefaturas) y el de Comunicación Interpersonal (personal subalterno).

Para ambas pruebas se utilizaron las diferentes plantillas de calificaciones, baremos técnicas estadísticas (diagramas de pie).

Los datos obtenidos en ambos tests se clasificaron y se correlacionaron a través del cálculo directo del coeficiente r de Pearson de las puntuaciones brutas.

D) Técnicas de Análisis Estadístico:

Se utilizó la técnica de correlación de Pearson (medida estadística que expresa la relación en que se encuentran valores diversos y relaciones entre valores, indica el grado de dependencia entre dos o más características) La correlación se llevó a cabo entre los test de IST comunicación interpersonal, y el test de satisfacción laboral entre los diferentes departamentos.

Para establecer la relación de los diferentes datos obtenidos en las pruebas de Satisfacción Laboral y Comunicación Interpersonal, se utilizó también la técnica de estadística descriptiva (trata solamente de describir y analizar un grupo de datos obtenidos) . Estas técnicas sirven en aspectos de inducción y análisis que permiten descubrir propiedades y relaciones entre cómputos de datos.

La Representación Gráfica:

La representación gráfica de los resultados es de gran importancia, puesto que expresa los datos estadísticos obtenidos en las muestras de una forma mas sencilla, la representación gráfica de uno o mas fenómenos, es valioso auxiliar en la interpretación, si consideramos que:

- A) A simple vista se puede hacer una idea de los resultados obtenidos.
- B) Describe los datos calculados matemáticamente.
- C) Satisface las necesidades de información a un gran numero de personas.



PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para la aplicación de la prueba, Test de Inventario de comunicación Interpersonal y satisfacción laboral en la Empresa Eléctrica De Guatemala S.A. se utilizaron sesenta pruebas, entre jefes y subalternos.

Estas pruebas fueron aplicadas entre once diferentes departamentos y secciones, es importante hacer notar que de sesenta pruebas distribuidas, dos pruebas de Satisfacción laboral y dos pruebas de Comunicación Interpersonal no fueron devueltas, (aduciendo falta de tiempo), por lo que se ignora el resultado de las mismas.

La distribución y tabulación de las pruebas fueron de la siguiente manera:

28 pruebas test de comunicación Interpersonal	46.67%
28 pruebas de satisfacción laboral	46.67%
4 pruebas no devueltas.	6.66%

Gráfica No. 1

Las pruebas ya descritas consistían en cinco sub-test , por una parte las de comunicación interpersonal (variable x) y las de satisfacción en el trabajo (variable y).

Para facilitar su comprensión se ordenaron los datos de una forma descendente, con el fin de realizar la correlación, por medio del cálculo directo del coeficiente r de Pearson a partir de puntuaciones brutas, obteniendo una correlación 0.92 la cual se considera alta entre las relaciones de dos variables. En el cálculo del coeficiente de Pearson se obtuvieron los siguientes resultados.

Ex = 2588
Ey = 1033
Ex2 = 246,956
Ey2 = 48215
Exy = 103,667

Ver tabla 1

ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL TEST DE SATISFACCIÓN LABORAL

El test de satisfacción en el trabajo brinda la oportunidad al trabajador de expresar sus inquietudes, la forma en que siente y visualiza su trabajo diario .

La prueba consiste en cinco ítems de los cuales se puede obtener hasta una puntuación que alcanza dos mil ochocientos puntos, (quinientos sesenta en cada ítem).

En la aplicación de las pruebas se obtuvieron los siguientes puntajes:

Area de trabajo	234	8.36%
Area de ascensos	222	7.93%
Area de salarios	175	6.25%
Area compañerismo	148	5.25%
Area de mando	254	9.07%
TOTAL	1,033	36.85%
Incorrectas	1,767	63.15%

ver gráfica 2

Con los anteriores resultados se aprecia la insatisfacción de parte de la mayoría de los trabajadores, en las labores que realizan diariamente, viéndose más afectadas las áreas de compañerismo y salario.

ANÁLISIS DE LA PRUEBA TEST DE RELACIONES INTERPERSONALES

Esta prueba mide tendencias a la comunicación interpersonal en una amplia variedad de situaciones:

Al igual la anterior mide cinco áreas, pudiendo obtenerse hasta tres mil trescientos sesenta puntos. En las pruebas realizadas se obtuvieron los siguientes resultados.

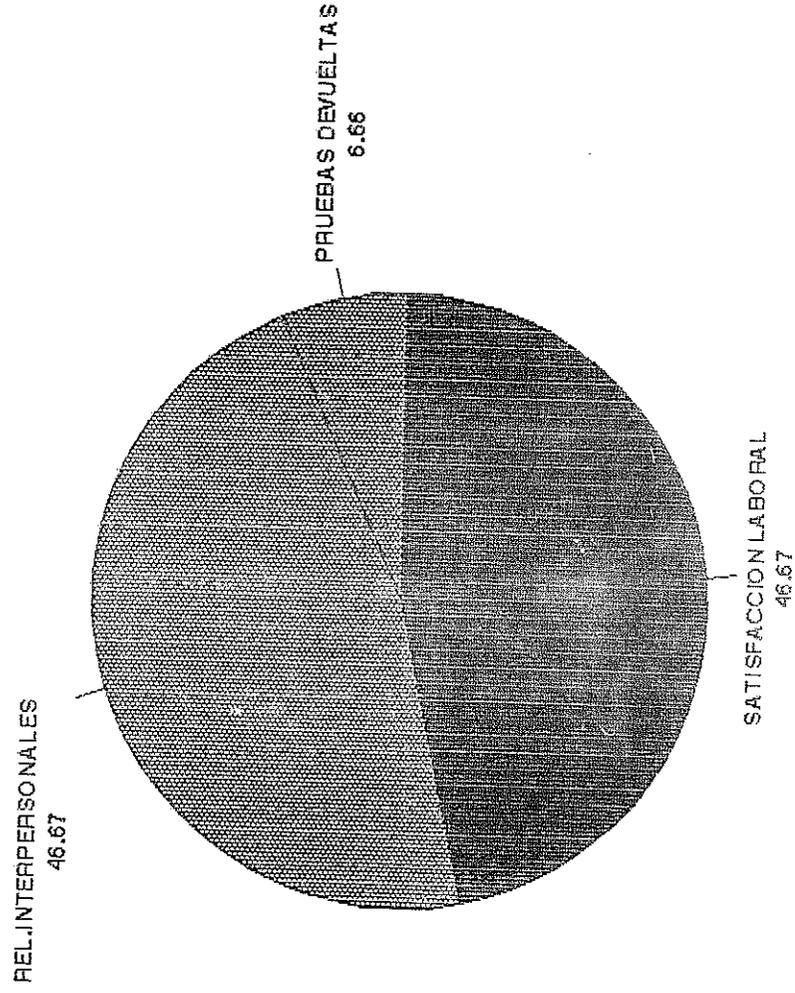
Autoconcepto	844	25.12%
Buen oyente	462	13.75%
Claridad de ideas	507	15.09%
Control de emociones	421	12.53%
Revelación de sí mismo	354	10.54%
TOTAL	2588	77.03%
incorrectas	772	22.97%

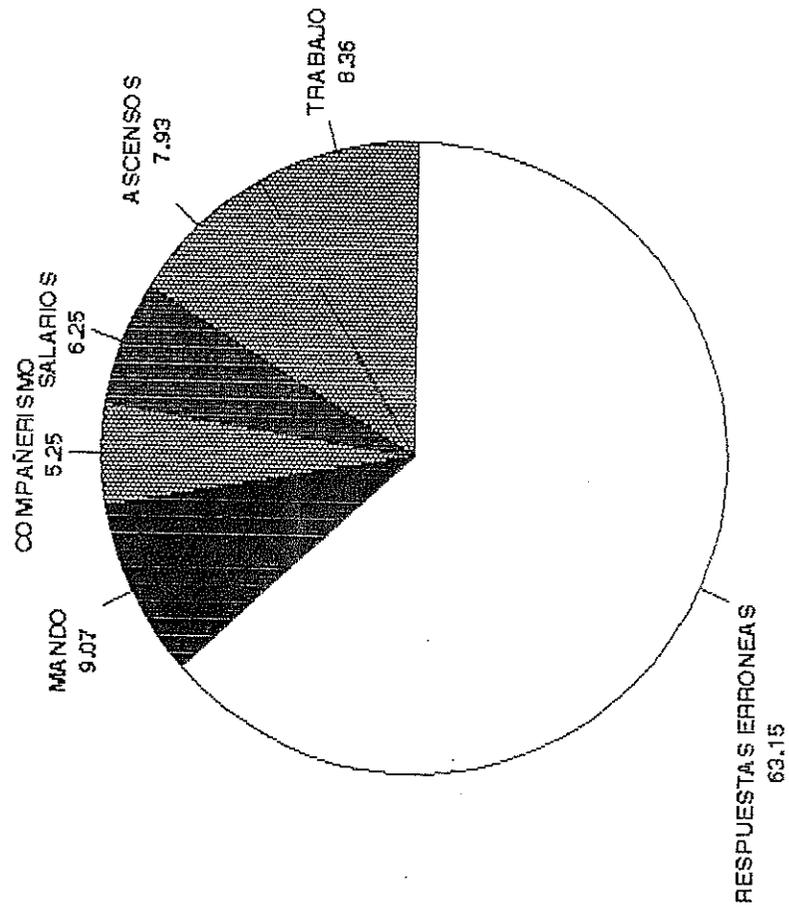
Ver gráfica 3

**CALCULO DIRECTO DEL COEFICIENTE r PEARSON
DE LAS PUNTUACIONES BRUTAS.**

No.	X	Y	X2	Y2	XY
1	45	5	2025	25	225
2	62	10	3844	100	620
3	62	11	3844	121	682
4	77	12	5929	144	924
5	78	17	6084	289	1326
6	79	19	6241	361	1501
7	80	20	6400	400	1600
8	86	21	7396	441	1806
9	87	26	7569	676	2262
10	88	27	7744	729	2376
11	89	27	7921	729	2403
12	90	32	8100	1024	2880
13	92	32	8464	1024	2944
14	97	34	9409	1156	3298
15	98	38	9604	1444	3724
16	99	39	9801	1521	3861
17	100	40	10000	1600	4000
18	102	42	10404	1764	4284
19	103	44	10609	1936	4532
20	103	47	10609	2209	4841
21	106	49	11236	2401	5194
22	106	54	11236	2916	5724
23	106	57	11236	3249	6042
24	108	59	11236	3481	6254
25	107	64	11449	4096	6848
26	111	65	12321	4225	7215
27	111	65	12321	4225	7215
28	118	77	13924	5929	9086
TOTAL	2588	1033	246956	48215	103667
	Ex	Ey	Ex2	Ey2	E xy

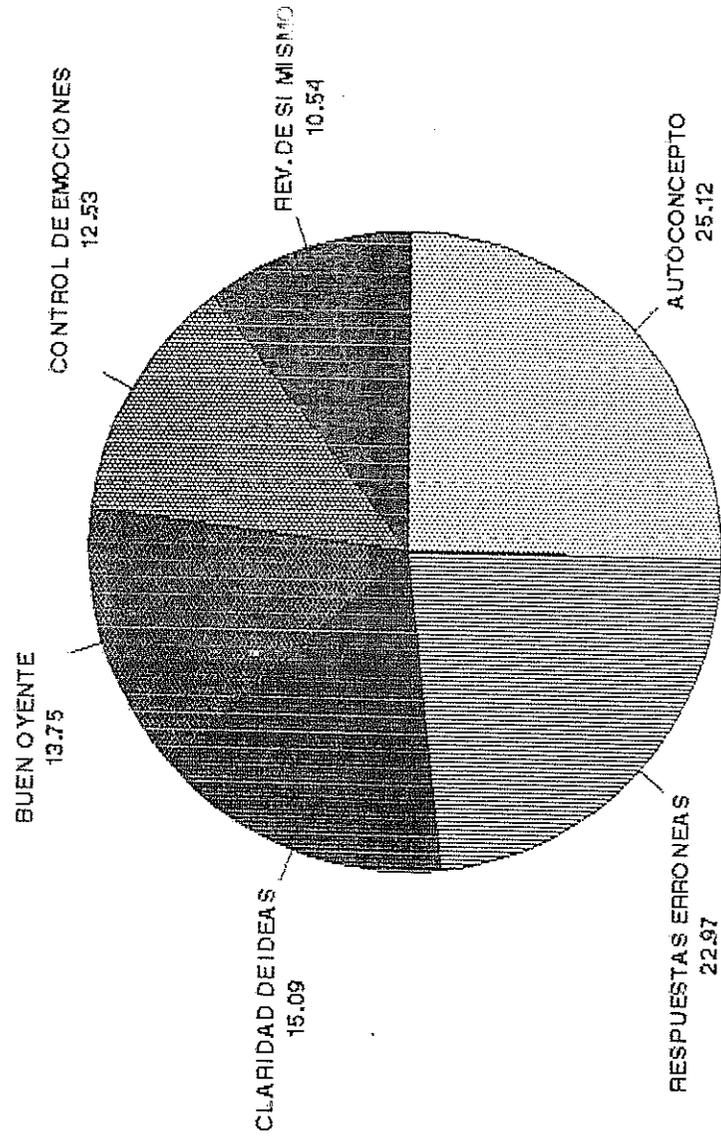
DISTRIBUCION DE PRUEBAS APLICADAS





GRAFICA 2

RESULTADOS TEST DE RELACIONES INTERPERSONALES



Se deduce de los datos obtenidos en el test de Relaciones Interpersonales, que la mayoría de trabajadores (jefes) aplican o tienen conocimiento de la forma en que ha de efectuarse el proceso de comunicación interpersonal, siendo las áreas más sobresalientes las de autoconcepto y claridad de ideas.

Con el análisis de resultados de ambas pruebas la hipótesis queda comprobada LA COMUNICACION INTERPERSONAL SI INFLUYE EN LA SATISFACCION LABORAL,

El test de Inventario de Comunicación Interpersonales que se aplica generalmente a la interacción social en una amplia variedad de situaciones (claridad de expresión, dificultad en el control de sentimientos de ira, autorrevelación, autoconcepto de si mismo etc), y que ayuda a comprender mejor, la forma en que una persona se presenta y actúa con personas durante sus contactos y actividades diarias, da como resultado que las diferentes jefaturas evaluadas, aplican o conocen, principios de buena comunicación.

El test de Satisfacción en el trabajo, que mide una relación afectiva del individuo con su que hacer diario, hacia diferentes aspectos de su trabajo, (comunicación, información,monotonía, jefes, relaciones humanas etc). Resulta ser el aspecto en el cual el trabajador se siente insatisfecho principalmente en áreas de compañerismo y salario.

Por lo anterior LA COMUNICACION INTERPERSONAL SI INFLUYE EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESA ELECTRICA DE GUATEMALA S.A.

ANÁLISIS FINAL

La comunicación puede ser un medio para transmitir información y para dar a conocer lo que el emisor (informante) pretende o desea, además es una herramienta básica para la motivación de los empleados dentro de las organizaciones empresariales.

Otra función importante de la comunicación (emisor-mensaje-receptor) es que por medio de ella los administradores o jefes pueden llegar a comprender las necesidades del personal que dirigen.

Aunque durante una relación laboral el administrador sí puede influir sobre sus subordinados por medio de una buena comunicación, para que varíen algunas conductas de manera que se logren los objetivos de la empresa.

No es valedero decir que un jefe que posee una buena comunicación con sus trabajadores, logra que su personal se encuentre altamente motivado.

Principalmente, porque las motivaciones de una persona pueden variar dependiendo de una serie de cuestiones sociales, económicas, culturales, etc, y en tal sentido es conveniente mencionar que se presentan casos en los que el jefe no está en posibilidades de llenar las expectativas del personal a su cargo.

Es decir, un jefe puede conocer las necesidades o inquietudes de su personal, y no poder satisfacerlas simplemente porque las decisiones para hacerlo, no dependen de él dentro de la organización empresarial en que se encuentran.

En conclusión, podemos decir que la comunicación será el medio por el cual un jefe desarrolle sus conocimientos, habilidades y destrezas, para brindar oportunidades a sus subalternos y en la medida de lo posible satisfacer sus necesidades, pero el empleado será el único con la capacidad para cambiar drásticamente su situación dentro de una organización empresarial y en base a ese cambio puede lograr un estado de plena satisfacción dentro de la misma.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

CONCLUSIONES

Se comprueba la hipótesis. En la Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. la comunicación Interpersonal sí influye en la satisfacción laboral. Los resultados presentados denotan que las diferentes jefaturas, aplican o al menos conocen principios de buena comunicación, el descontento de los trabajadores es aplicable a las áreas de salario, compañerismo, ascensos, trabajo en sí, áreas en las cuales los jefes poco o nada pueden hacer para mejorar la situación del trabajador, la cual es competencia únicamente de las políticas que adoptadas por la misma Empresa.

La repetición constante de tareas crea en el trabajador periodos de aburrimiento, periodos los cuales no pueden ser responsabilidad de la comunicación de parte de los jefes, pero la misma sí afecta en la Satisfacción Laboral.

Los ascensos, compañerismo, serán competencia y responsabilidad del trabajador, puesto que cada persona individualmente escoge lo que desea realizar en su trabajo y su vida, la satisfacción laboral dependerá por lo tanto de la forma en que cada persona desarrolle sus aptitudes, cualidades, habilidades y su preparación académica.

Las jefaturas no han aprovechado la confianza, respeto y su conocimiento con respecto a la comunicación, para poder motivar a sus subalternos.

El proceso de comunicación de los jefes dentro de la Empresa Eléctrica denota características aceptables, pero las mismas no son aprovechadas al máximo, ya que los jefes deber ser no solo transmisores de ordenes, deben de jugar papeles de motivadores, escuchas para facilitar la obtención de objetivos dentro de la Empresa.

El papel de las jefaturas es de dirigir y alcanzar los objetivos que se traza la Empresa, existen factores externos que influyen para que estos objetivos no sean alcanzados con mayor facilidad, claros ejemplos de lo anterior son las economías y políticas de las Empresas.

RECOMENDACIONES

Utilizar asesoría profesional par la implementación de programas de comunicación con el fin de mejorar los diferentes aspectos que se vieron afectados en la Institución.

Crear programas de motivación para el trabajador, con el fin de aumentar la productividad.

Promover las relaciones interpersonales entre los miembros de la Empresa Eléctrica de Guatemala S.A.

Darle mayor participación al trabajador en promociones y ascensos.

Dar a conocer a todos los trabajadores la importancia que con lleva la labor que realizan diariamente.

Realizar estudios mas profundos sobre las diferentes áreas de trabajo, con el fin de proporcionar a el trabajador la oportunidad de realizar cambios en sus tareas.

Implementar actividades culturales,deportivas para recreación de los trabajadores.

Maxwell, Maltz, Psicocibernética, 25a. Edición, Herrero Hnos. Sucesores, S.A., Editores México, España, Enero de 1977.

Raymond, Ruyer, La Cibernética y el Origen de la Información. Traducción de Mercedes Córdoba y McGraw Hill Colección Popular, Fondo de cultura Económico. México 1990.

Stafford, Beer, La Cibernética y la Administración, 6a. Impresión, Editorial Continental, México 1977.

Werther Jr., William B. y Keith, Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos, 3ra Edición, Editorial McGraw Hill, Traducción Joaquín Mejía Gómez. México D.F. 1993.

INDICE

TITULO	No. Pág.
CAPITULO I	
Introducción	01
CAPITULO II	
Marco Teórico	05
La Cibernética	06
La Comunicación	08
Elementos de la Comunicación	10
La Comunicación Organizacional	14
Tipos de Comunicación	15
Deficiencias de la Comunicación en la producción	17
Comunicación Efectiva	21
Satisfacción Laboral	24
Papel de la Psicología Industrial	26
Premisas	27
Hipotesis	28
Variables	28
CAPITULO III	
Técnicas e Instrumentos	30
Descripción de la muestra	30
Técnicas e Instrumentos	31
Recolección de Datos	32
Técnicas de Análisis Estadístico	32
Representación Gráfica	33
Presentación y Análisis de Resultados	34
Análisis de resultados del test de Satisfacción laboral	35
Análisis de la prueba test de relaciones Interpersonales	36
Análisis Final	42
CAPITULO IV	
Conclusiones	46
Recomendaciones	47
Bibliografía	49

