



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

Manuscrito Recepcional
Programa de Profundización en Necesidades
Educativas Especiales

COMUNICACIÓN Y BIENESTAR EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Investigación empírica, metodología cuantitativa

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Sofía de la Luz Chagolla de Anda

Director: Mtro. Daniel Gil Durán

Vocal: Mtra. Brenda Elena Naffate Ballesteros





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Índice

Resumen	3
Introducción	5
Justificación	6
Marco Teórico.....	12
Hipótesis.....	17
Objetivo General	18
Objetivos Específicos	18
Planteamiento del Problema.....	18
VARIABLES	20
Pregunta de investigación:.....	21
Tipo de Investigación	21
Alcances de estudio	23
Limitantes de estudio	23
Áreas de oportunidad.....	24
Diseño.....	25
Procedimiento.....	26
Participantes.....	27
Técnicas de recolección de información e instrumentos.....	27
Análisis de datos y presentación de Resultados	32
Discusión.....	38
Conclusiones	39
Referencias.....	42
Anexos y Apéndices	46

Resumen

En la actualidad, las organizaciones se han preocupado en mayor medida por las condiciones laborales de las personas trabajadoras, que deriva del cambio social y cultural, muestra de ello, por ejemplo, son las nuevas disposiciones legales sobre la protección de los trabajadores ante factores de riesgo psicosocial, en México.

En miras de mejora, el bienestar laboral es una forma de indagar acerca de la percepción de los colaboradores en sus áreas de trabajo, demostrando en diversos estudios que, en el desempeño y desarrollo organizacional tanto sea mayor el bienestar de un trabajador también lo será su rendimiento, asistencia, salud, proactividad, colaboración, compañerismo, relaciones sociales, calidad de vida, entre otros factores.

Poder analizar el nivel de bienestar en las organizaciones es de gran ayuda para identificar áreas de deficiencia, las cuales tendrán que estar sujetas a mejora por las empresas y así puedan obtener buenos resultados internos, a la par, el análisis permite la identificación de las áreas fuertes que pueden ser utilizadas como impulso a las anteriores para ser competitivos en el mercado, pero, ¿de qué depende que los trabajadores tengan niveles de bienestar altos en sus trabajos?

Este proyecto supone una relación directa entre la forma de comunicación de los integrantes de una organización (niveles altos, medios y bajos de mando en el organigrama) y el bienestar laboral que perciben dentro de la misma, por ello es que se propone en el presente, un trabajo teórico-práctico que permita analizar el impacto de la comunicación en el bienestar de los trabajadores de una organización.

La comunicación, como bien se sabe, tiene muchas formas de manifestación, lo importante en ella es que existan los elementos que la hacen posible y finalmente sea emitida a un receptor, sin embargo, no sólo es suficiente con emitir o comunicar un mensaje sino que, lo que ahora nos interesa es que ese mensaje sea entendido tal como se ha querido comunicar, por ello se trabaja sobre otros elementos que hacen posible este tipo de comunicación, convirtiéndose en la “comunicación asertiva”, considerando en el proceso, al emisor (figura que desea

emitir un mensaje), el mensaje (información contenida), el canal (forma de transmisión), el código (herramienta de comunicación) y al receptor (figura que recibe el mensaje), logrando así eliminar aquellas barreras que hacen imposible llevar a cabo tareas de manera adecuada por malos entendidos.

Palabras clave: comunicación, bienestar laboral, clima organizacional.

Abstract

Actually, organization have been more concerned about the working conditions of working people, which derives from social and cultural chance, as shown by, for example, the new legal provisions on the protection of workers from psychosocial risk factor in Mexico.

With a new to improving their work, wellbeing is a way of investigating the reception of employees in their areas of work, demonstrating in various studies that, in the performance and organizational development, the welfare of a worker will also be their performance, care, health, proactivity, collaboration, fellowship, social relationships, and quality of life, among other factors.

Being able to analyze the level of welfare in organizations is of great help in identifying areas of deficiency, which will have to be subject to improvement by companies and thus be able to achieve good internal results, at the same time, the analysis allows the identification of the strong areas that can be used as a boost to previous ones to be comparative in the market, but what depends on how much welfare the workers.

This project involves a direct relationship between the form of communications of the members of an organization (high levels, media and low command in the organization chart) and the work well-being they perceive within it, so it is proposed in the present, a theoretical-practical work that allows as to analyze the impact of communications in the well-being of the workers of an organization.

Communication, as is well known, has many forms of manifestation, the important thing in it is that there are the elements that make it possible and finally it is issued to a receiver, however, it is not only enough to issue or communicate a message but what we are interested in now is that, this message be understood as it has been interested to communicate, so we work on other elements that (transmission

forms), the code (communication tool) and the receiver (figure receiving the message), thus managing to remove those barriers that make it impossible to perform tasks properly by misunderstanding.

Key words: communication, work welfare, organizational climate.

Introducción

Al igual que aprendemos durante la infancia sobre usos, costumbres, conocimientos generales y cultura, también aprendemos en la vida adulta sobre el plano laboral. La escuela nos brinda herramientas que nos ayudan a desenvolvemos y desarrollar habilidades necesarias para la vida, sin embargo, pocas veces aprendemos sobre cultura organizacional, o sobre herramientas y conocimientos útiles para el trabajo, éstas harían un gran aporte al desarrollo profesional de cada persona, para que, relacionarnos de manera adecuada y se tenga conocimiento del sistema.

Existen muchos temas importantes en torno al mundo laboral, en el presente se considera uno, con mucho auge en los últimos años, el bienestar laboral, mismo que se propone se ve influenciado por el grado de comunicación existente entre los miembros de una organización.

Gran número de investigaciones destacan la importancia de comunicar, el arte en que se convierte saber comunicar y saber interpretar lo que nos comunican otros, en este trabajo trataremos acerca de capacidad de conciliar de los individuos en el terreno laboral, ya que de ello dependerá la conformidad que tengan las partes y del bienestar que perciban entre sí.

También postulamos que las personas podemos aprender a comunicarnos de una mejor manera, en caso de no saber hacerlo, o sentir cualquier tipo de inconformidad; aprender a comunicarse se puede alcanzar a través de la observación participante al mantener contacto con los miembros de la organización en que se ha de realizar la investigación, así fomentando las buenas prácticas mediante la asertividad, se puede orientar a mejores resultados que beneficien a la organización, percibiéndose como un todo; mientras mayor sea el beneficio que se obtenga, por ejemplo, en el mercado, lo será también para cada miembro.

En los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, uno de los elementos a tener en cuenta es el clima organizacional, que adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo, en tanto que el proceso de comunicación caracteriza la relación entre seres humanos y está presente en todo momento; como veremos más adelante, la buena comunicación es propia de personas maduras con capacidades sobresalientes que se adaptan mejor al medio.

Para poder medir el bienestar de los trabajadores en la organización se hará una evaluación de percepción sobre diferentes factores del bienestar (afectos, competencias, expectativas, desgaste, alienación, salud, productividad, otras más), finalmente se contrastará con entrevistas personales que permitan profundizar en la percepción de los trabajadores y por qué lo consideran de tal o cual manera.

Justificación

Desde hace bastante tiempo existen temas que preocupan y sobre todo que ocupan a la masa social; todo ello surge a raíz de la imperante necesidad en la creación de un sistema organizacional que permitiera la satisfacción de necesidades básicas del hombre, luego de adoptarse el sedentarismo y comenzar a establecer roles sociales.

Con el surgimiento de la renta de la fuerza de trabajo este sistema se convierte en algo funcional y complejo a su vez; no nos adentraremos mucho al tema, pero es sabido que históricamente han existido gran variedad de factores que, sobre todo, han oprimido a la masa obrera, por tratarse de un sistema basado únicamente en producción, de ahí que hoy en día las consignas de las organizaciones se enfoquen en eliminar opresiones al cuerpo obrero a la par de ser productivos, se incluye, entonces, el desempeño del colaborador en contraste de su bienestar.

La sociedad, y la cultura de las organizaciones nos indican que debemos tener preparación para obtener un empleo “digno” (todos lo deben ser) y poder “vivir mejor”, esto no es del todo bueno porque de cierta forma el lenguaje utilizado aún indica que no es así, que no todos los empleos son dignos, - más bien suficientes-

o bien, que nos hemos negado a aceptar una nueva concepción de la vida laboral, en ello influye la memoria histórica y la resistencia al cambio.

En vías de desarrollo, los sistemas económicos han ido moldeando a la sociedad, o si se quiere ver desde la otra perspectiva, como sociedad hemos ido moldeando sistemas económicos, pasando por distintas corrientes y postulados de organización.

¿Qué se debería hacer para mejorar el sistema?, sustituirlo no ha funcionado, ahora optamos por nuevas adecuaciones para que sean funcionales y está bien, pero a todo ello también hemos de sumar los avances tecnológicos, y el deterioro en otras áreas, porque día a día podemos observar y sentir la distancia cada vez mayor entre personas y la distorsión en formas de entendimiento mutuo.

Hemos de estar conscientes que la formación que tenemos desde muy pequeños es para prepararnos y ser autosuficientes, pero además ser “útiles para la sociedad” y el fin último de ello es tener una vida laboral eficiente, satisfactoria, plena, ¿La tenemos? ¿Qué falta? ¿Hemos aprendido o entendido mal?, o por el contrario ¿Lo logramos?, si/no ¿Por qué?

Considero que dada la demanda de las necesidades laborales en la actualidad, la mejor forma de tener un buen empleo es gozando del bienestar laboral (de ambiente sano, con derechos y obligaciones definidos que no excedan a las capacidades de la persona, caiga en explotación o implique relaciones de otro tipo sin consentimiento); lo anterior recae en la forma en que nosotros mismo definimos los límites de tal o cual cosa, con la evolución de la cultura, al comunicarnos estamos siendo partícipes ya que, como expresa Rengifo (2014), el origen etimológico de la comunicación en su traducción al castellano significa participar en algo y como forma del verbo expresa la relación o interacción de los individuos, misma por las que se llega a acuerdos y se establecen las formas de actuación.

Entonces, es muy probable que el ajuste necesario sea más tangible de lo que se cree al analizar los sistemas de forma abstracta; crear un ambiente laboral sano es la formación sólida de una buena comunicación, una que sea efectiva, y ello se tiene que aprender, deberíamos ser conscientes que todo proceso tiene

implicación sobre formas distintas de conocimiento, en otras palabras, aprendemos todo el tiempo y siendo así, es lógico pensar, desde este punto de vista, que el ambiente laboral viene de la forma en que aprendimos a estar allí; en el presente se postula que la comunicación es la clave para generar un buen ambiente laboral y de ello depende todo lo demás.

Los modelos paradigmáticos en las ciencias se van modificando con el tiempo, y en mayor medida en las ciencias de la salud, a partir de este siglo, como refiere Hernández (1998), el modelo adoptado es el biopsicosocial, en el que se considera además de la función biológica del individuo y su característica de interacción (ser social), el nivel de salud mental, con ello surge un concepto diferente de la percepción del ser humano integral considerando la madurez del mismo en los aspectos mencionados.

En un reporte de investigación del propio Hernández (1998) y a manera de conclusión, refiere que, una ciudad sana contiene cualidades que informan del grado de salud/madurez de los ciudadanos, (en nuestro caso, los ciudadanos de una organización): Un entorno físico limpio y seguro y de alta calidad, un ecosistema ambiental y urbano que sea estable, una comunidad sólida, alto grado de participación y control, satisfacción de las necesidades básicas, acceso a una amplia gama de experiencias y recursos, una economía vital, innovadora y diversa, aliento a la vinculación con el pasado (herencias), una estructura compatible, un nivel óptimo de servicios apropiados de salud pública, una situación sanitaria de alto nivel.

El hombre es maduro cuando alcanza un buen equilibrio personal entre sus facultades intelectuales, su cuerpo y sus relaciones sociales. Es completo cuando sabe integrar diversas vertientes adecuadamente y es coherente cuando establece una armonía entre las ideas y la conducta, entre la teoría y la práctica. “El hombre formado es más humano y más espiritual, más dueño de sí mismo”. (Federación de Enseñanza de CC.OO. de Andalucía, 2009. P. 1)

Así es como reparamos en las consecuencias de la comunicación efectiva y podemos afirmar que dicha comunicación es clave para poder llegar a la

autoformación de adultos maduros, responsables de sí y de sus actos, que sepan mediar situaciones, y tengan control de la conducta propia y de ahí partimos para poder encontrar el equilibrio en cualquier ámbito, pero específicamente, el laboral y propiciar, en conjunto el deseado bienestar dentro del ámbito laboral, el compañerismo y tantos otros valores se deseen destacar.

Por su parte, la comunicación ha de ser un constructo social, y actualmente las empresas requieren una estrategia adecuada para poder gestionar el capital humano con distintos valores, incluso tomando en cuenta la multigeneración con los avances tecnológicos, creándose un importante desafío en las adaptaciones de comunicación, trabajo en equipo y sus formas. Por ello es que ha de basarse en factores psicosociales para adoptar valores, procurar que no se malinterpreten o sean excesivos, que resulten por defecto adversos o desfavorables.

Lo anterior, si no está mediado de forma adecuada, puede afectar negativamente a la salud y seguridad de los trabajadores, entendiendo entonces a los factores psicosociales como las condiciones presentes en la situación laboral y que se encuentran relacionadas directamente con la organización, su contenido y la realización de una tarea. (Hernández, 2016).

En la evolución histórica de las relaciones laborales el trabajador pasa de un trabajo duradero sin vínculos y agradecimiento, a un trabajo inmediato en que los vínculos desaparecen y la gratitud instantánea es lo único que considera. (Hernández, 2016. P. 5). Por ello es que se debe buscar hacer un mejor trabajo al atraer, seleccionar y contratar empleados para lograr retenerlos a través de la comunicación de valores que inspiren a cada uno de ellos.

Por su parte, el bienestar laboral se puede traducir a la percepción propia de cada individuo dentro del ambiente laboral a través del análisis de variables que se agrupan en secciones como “afectos”, “competencias”, “expectativas”, “somatización”, “desgaste” y “alienación”, en que se pretende definir el grado de satisfacción y conformidad del individuo para con su empleo y actividades.

Según un estudio acerca de la calidad en las condiciones de trabajo relacionado con variables tales como la educación, género, región y exposición a la globalización de Casanueva & Rodríguez (2009) y los resultados ahí expuestos, la

empresa para análisis en el presente se encuentra por encima de los estándares e incluso en comparación con otras empresas de la zona, por lo que descartamos indicios de inconformidad respecto a los derechos laborales establecidos, sino que, más bien parten de la ignorancia y la forma.

Factores sobresalientes que se han podido rescatar comparando con el estudio mencionado son: Estabilidad laboral (trabajo de tiempo completo, contrato de trabajo), capacitación para el trabajo, salario (competitivo), prestaciones e incluso parte de representación sindical.

Se ha encontrado que a nuestro particular, las variables que se presentaban como independientes en el estudio de Casanueva & Rodríguez (2009), vienen a ser demasiado influyentes para éste por ello es que apelamos a una grieta sobre los canales de comunicación entre empleados y empleadores que pudieran mermar el desarrollo y el bienestar en general.

Algunas de esas variables son la educación o grado escolar de los empleados, género, experiencia de trabajo y exposición a la globalización. Consideramos que son factores influyentes pero no determinantes, pues en términos lógicos de acuerdo con los derechos y principios universales, éstos deben ser netamente independientes, lo que terminaría por confirmar el error conceptual, muy probablemente causado por la ideología cultural y que, de alguna manera, se atribuye también a la inmadurez para el manejo de las emociones propias.

En el momento histórico en que nos encontramos la demanda económica y el avance tecnológico obliga a cambiar los sistemas constantemente, en las industrias más competitivas el desarrollo se muestra a pasos agigantados que tienen diversas implicaciones, la brecha cultural se amplía y la noción de analfabetismo cruelmente enriquece su contenido: a la carencia de capacidades de lecto-escritura, matemática, etcétera, se añade la carencia de conocimientos que proporcionen capacidades para una conducta y actitud tecnológica, sin embargo:

“...el desarrollo del conocimiento científico no sólo se refleja en la importancia de su aplicación tecnológica, también modifica las

estructuras del pensamiento y, por ende, influye en el funcionamiento de la sociedad en general.

Esta realidad reclama renovaciones en los sistemas de educación y en la articulación e interacción de sus subsistemas. Atención especial merece la vinculación de la formación laboral y la educación formal, la cual debe proporcionar una formación de base amplia que facilite el aprendizaje de los contenidos básicos de lecto-escritura, de lenguaje, de las ciencias, de la ética, que permitan al individuo generar capacidades relacionadas con el desarrollo del pensamiento, la comunicación, las emociones y, muy especialmente, la cultura y actitud tecnológica y social". (Garza, 2006. P 289).

De lo anterior hemos de destacar la frase "permitan al individuo generar capacidades" siempre y cuando el individuo también se muestre receptivo a ello para poder completar su formación en el margen laboral porque a pesar del énfasis que se hace sobre la educación formal, en nuestro caso no es del todo necesario que exista para los empleados cierto grado en su formación académica, finalmente para ello se le capacita a cada uno y su ascenso depende del desempeño que se muestre.

Además, el punto clave para este trabajo viene a ser el aspecto de la comunicación, porque en un primer momento, para que se aprenda algo y funcione ha de comunicarse entre un emisor y un receptor, sumando a ello que el mensaje sea enviado de la forma correcta (que contenga justo lo que se desea comunicar, no más ni menos) y se verifique que el receptor ha hecho eso, recibirlo, y entenderlo, sobre todo.

Si este primer acercamiento no se lleva a cabo como es debido difícilmente se logrará el entendimiento para ninguna de las partes, y las consecuencias varían desde la mínima hasta la máxima consecuencia.

En otro estudio donde se analizan las formas de obtención de conocimiento para los ingenieros en empresas importantes en el norte de México, se mencionan aspectos importantes sobre la identidad empresarial y los procesos de capacitación al trabajo, se puede rescatar una frase de su autor Hualde (2001):

En relación con la adquisición de conocimientos, nos parece pertinente plantear algunas reflexiones: El tipo de configuración de las empresas en el territorio influye en la forma en que se transmiten los conocimientos [...]

Y sin más, se afirma nuevamente que la forma de transmisión es la clave. La formación de nuevo paradigma ligado al adiestramiento técnico para el desarrollo del enfoque cognitivo que busca un mejor desempeño profesional que se ha de reflejar en la mejor inserción; si todas esas condiciones ya son existentes dentro del ambiente laboral la protesta se vuelve en la ruptura de la idea del plano laboral como se conocía, será entonces necesario la transformación de conciencia y conducta o más bien una reelaboración de relaciones entre los actores y manejo de emociones, como lo suponen Poma y Gravante (2018).

Marco Teórico

Diversos autores han destacado la importancia de comunicar, muestra de ello son los resultados que arroja Madero (2010), en su estudio para destacar los factores relevantes para el desarrollo profesional en la carrera de un trabajador, haciendo comparativa entre hombres y mujeres profesionistas, en puestos importantes, de México y Estados Unidos; encontrando que uno de los factores, considerados con alto grado de relevancia en el desarrollo del trabajador, en ambos casos y géneros, es el nivel de comunicación. Entre los resultados, también se encuentra que los factores que interesan a hombres y mujeres en México son los mismos aunque e grado diferente, en comparativa con los resultados de los profesionistas de Estados Unidos se han encontrado solamente tres coincidencias de factores de desarrollo entre géneros, lo que, a manera personal adjudicamos a la diferencia cultural que vivimos y se ha mencionado con anterioridad en este mismo documento.

Por su parte, Penalva y La Parra (2008), investigan acerca de la relación entre la comunicación de las masas y los resultados de violencia estructural (exclusión y desigualdad) y violencia cultural (legitimación de la violencia); marcando líneas de investigación considerando tres ámbitos de exclusión comunicativa y los tres modelos que abordan la desigualdad en la comunicación. Encontrando que las

tres formas de exclusión informativa son: la desigualdad en la producción, desigualdad en la recepción y desigualdad en los contenidos y las formas en la desigualdad comunicativa son: concentración y dependencia, simulacro y cobertura, el gap informativo, industria cultural, mistificación, comunicación alternativa, desinformación y opinión pública, hegemonía y cultura popular. Rescatando, en el presente, luego de analizar las aportaciones en la literatura de este estudio, interpreto que la manera inadecuada de comunicar o la desinformación también puede desembocar en una forma de violencia, produciendo, a su vez, malestar en la masa de la organización y la disminución del bienestar, incluso promueve la manifestación en síntomas de afección a la salud física y mental.

Otros estudios han destacado el bienestar laboral, sus factores e influencia en el clima de una organización y productividad de los miembros, ejemplo de ello son:

El estudio de Blanch (2010), en el que se analizan las propiedades y estructura del cuestionario de bienestar laboral, el cuestionario considera dos grandes dimensiones, el bienestar psicosocial y la de efectos colaterales; en el artículo establece la definición de salud como “estado de completo bienestar físico, psicológico y social”, se afirma que una vez se adoptó esta concepción, se han centrado esfuerzos en la relación de bienestar y trabajo. Así, el bienestar laboral “*consiste en un conjunto de juicios valorativos y de reacciones emocionales concernientes al grado en que la propia experiencia es vivida como satisfactoria, agradable y positiva*”. (Blanch, 2010. pág. 1).

En este proyecto realizará una investigación basada en ambas variables (comunicación y bienestar laboral), destacando la influencia de la comunicación en el bienestar que perciben los miembros de una organización.

Los estudios de clima organizacional aportan información valiosa para una adecuada gestión del cambio, ya que se orientan al análisis de las personas que componen la organización con un enfoque sistémico. Los autores consideran que la definición de las categorías en la dimensión comunicación, que se pone a consideración en este trabajo, contribuye a validar la misma para el estudio del clima

organizacional en salud pública, en tanto permiten además orientar estudios y generar desarrollo en cuanto a las buenas relaciones interpersonales y la imagen de la organización. (Segredo, 2017. P. 2)

Se ha encontrado que a nuestro particular, las variables que se presentaban como independientes en el estudio de Casanueva & Rodriguez (2009), vienen a ser demasiado influyentes para éste, por ello es que apelamos a una grieta sobre los canales de comunicación entre empleados y empleadores que pudieran mermar el desarrollo y el bienestar en general.

Por otro lado, los principios de formación derivan, según Duch (2005) citado en Garza (2006), de un conjunto de resultados de ciencias como: Antropología Social, Sociología, Epistemología, Psicología del Aprendizaje, Neurofisiología y Didáctica, todas basadas en el análisis de la forma de relacionarnos y que procuran generar procesos de aprendizaje para contribuir al desarrollo y de las capacidades autogestoras, tal como se hizo en un programa para prestadores de servicios hacia un nuevo paradigma de formación en zona rural en Texcoco.

En tanto que en el margen en el área laboral, de acuerdo con Félix y Diaz (2018), se percibe neoliberalismo capital que busca estructurar una composición de clase, es decir, una distribución del poder interclases/géneros e intraclase/géneros- que le permitiera controlar adecuadamente a la clase trabajadora para garantizar la acumulación, los trabajadores y trabajadoras en el conjunto de la fábrica social, sistemáticamente (aunque no necesariamente de modo consciente) enfrentaron, rechazaron y resistieron ese control. Buscaron así “recomponer” sus estructuras, formas organizativas y la distribución del poder, a fin de cambiar a su favor la correlación de fuerzas frente al capital.

Las áreas relevantes que se deben considerar para el incremento en el desarrollo profesional, en que se debe destacar que el factor clave es la forma de comunicación:

1) Construir relaciones fuertes entre los mismos empleados y entre el binomio jefe–colaborador debido a que cuando los empleados perciben que tienen a su mejor amigo en el trabajo se puede decir

que son más productivos, más positivos con los clientes, comparten nuevas ideas y permanecen más tiempo en su trabajo.

2) Desarrollar el potencial individual. Consiste en implementar un proceso de comunicación entre el personal; para ello, se efectúan preguntas personalizadas acerca de lo que es importante para su crecimiento y desarrollo en el trabajo.

3) Promover la colaboración y el trabajo en equipo. Con la finalidad de poder generar mayor integración entre los diversos integrantes del equipo y así poder unir sus esfuerzos en la búsqueda de sus objetivos en común.

4) Conectar a todos hacia la misma dirección. Mientras las relaciones personales se estrechen y vinculen se espera que se desarrolle el potencial y se promueva la colaboración y el trabajo en equipo, ayudando a construir un mayor compromiso; sin embargo, las personas necesitan conocer la visión y las metas de la organización. (Madero, 2010. p. 6)

Las características para la comunicación parten del mensaje y cuatro aspectos esenciales en éste para lograr la significancia, según la teoría del aprendizaje, con el procesamiento de la información de acuerdo con Schunk (2012):

1. Se debe diseñar y transmitir de forma que se obtenga la atención del receptor.
2. Debe emplear signos que hagan referencia a experiencias comunes (lograr entendimiento).
3. Debe evocar necesidades de personalidad al destinatario y a su vez sugerir alguna forma de satisfacción a ellas
4. Dicha sugerencia de satisfacción debe ser apropiada a la situación del grupo para la obtención de respuestas deseadas.

La teoría del procesamiento de la información se enfoca en la manera en que las personas ponen atención en los eventos ocurridos en el ambiente, en este sentido, no se enfoca en los estímulos y respuestas externos de la teoría conductista sino que se enfoca en los procesos internos (mentales) que

intervienen en esta respuestas y permite crear almacenaje de nuevos conocimientos (memoria), en nuestro caso, aprender la manera adecuada de comunicarse, generar conciencia de comunicación asertiva y/o efectiva.

En este proceso, la principal herramienta que deberá utilizar el emisor es la creación de atención por parte del receptor, ya que sin ella no podrá llevarse a cabo un buen proceso comunicativo.

De acuerdo con el autor existen varios factores que participan en la teoría de procesamiento de información que trasladaremos al proceso de comunicación: primero, la fuerza de codificación original, entre más fuerte sea este código con mayor facilidad se tendrá acceso a la información, en segunda instancia las rutas de red alternativas, es decir, el número de asociaciones que podemos hacer luego de obtener una información para fijar el conocimiento, de igual forma con la red alternativa en comunicación, utilizando estilos diferentes, en tercer lugar el grado de distorsión o fusión de información, reorganización de la información a partir del conocimiento previo para dotar de sentido.

En concreto, la teoría de procesamiento de información se centra en la atención, percepción, codificación, almacenamiento, y recuperación del conocimiento, mismo que perfectamente podemos trasladar al proceso de comunicación y sus componentes ya que se trata de entenderlo como una forma de aprendizaje significativo y herramienta de actuación en labor cotidiana.

En un estudio realizado en el campus de Monterrey (2010), comparando el sistema a laboral entre estadounidenses y mexicanos se encontraron resultados interesantes, entre los que destacan para la carrera laboral ciertas características (en mujeres), para las mexicanas fueron el nivel educativo, las habilidades de comunicación y el apoyo familiar, en tanto que para las estadounidenses fueron equilibrar la vida profesional y laboral, habilidades interpersonales y habilidades de comunicación.

Lo anterior deja claro la diferencia cultural, sin embargo la constante se convierte en la habilidad para comunicarse, ello lo extrapolaremos, no es un factor dicotómico de género; la comunicación es esencial para todos, como raza, más hoy en día para el tema de desarrollo profesional y/o laboral.

En lo que respecta propiamente al campo de aplicación para el presente, se considera a la organización como un todo, sin embargo, se buscará encontrar coincidencias y discrepancia de acuerdo al puesto de cada integrante, para así descartar o aunar alguna variable importante que no se haya contemplado. Se propone un estudio de corte transversal sobre la comunicación que existe para con lo que sería la representación genuina de los intereses de los trabajadores viéndose reflejado través de un cuestionario estandarizado sobre el bienestar laboral general, en el cual destacan la mayoría de ítems, pues tienen relación directa en la identificación de variables y la forma en que se externalan, ya sea con impacto positivo o negativo hacia la organización en conjunto, pues se postula que en la forma de comunicarlo se obtiene el bienestar o satisfacción global.

Por lo anterior es que se ha decidido evaluar el bienestar laboral que perciben los empleados de esta organización mediante el grado de comunicación existente entre ellos, saber cómo se perciben en la empresa de acuerdo a sus puestos, cómo se sienten en el área laboral, qué beneficios consideran que tienen dentro de la organización, hasta qué grado de sienten parte de la empresa, cómo se identifican con ella y cómo repercuten en las relaciones interpersonales dentro de la misma.

Al mismo tiempo podemos comparar cuánto conoce o desconoce un empleado en cuanto a sus derechos y obligaciones (propios de la relación laboral), por qué es así e incluso ir modificando las conductas que resulten dañinas para ambas partes.

El estudio se realiza a través de metodología mixta, con el fin de asegurar que se cuantifiquen variables como los factores psicosociales y factores colaterales pero al mismo tiempo no perder de vista el sentido de humanidad que se requiere y poder interpretar desde un enfoque cualitativo la postura de los trabajadores en torno a su percepción del bienestar, y en general, el clima de la organización.

Hipótesis

Los canales de la comunicación y/o estilos de comunicación presentes en el entorno de una organización influyen en el bienestar laboral y clima organizacional de esta.

Hipótesis alternativa. En tanto mayor y mejor sea el proceso comunicativo también lo será la percepción de bienestar en los miembros de la organización.

Hipótesis Nula. La comunicación no es una variable que influya en el bienestar laboral que perciben los colaboradores de una organización.

Objetivo General

Lograr la mejora en el bienestar laboral de una organización en función de los canales de comunicación y la calidad en esta.

Objetivos Específicos

Identificar y comprender los procesos de comunicación para ser aplicados manera adecuada en el entorno laboral.

Reconocer, los conceptos de comunicación asertiva, bienestar laboral, derechos y obligaciones propias de las relaciones laborales en México, para actuar como miembro activo y funcional de una organización.

Establecer lineamientos básicos de comunicación dentro de las organizaciones, mismos que permitan llevar una mejor relación laboral.

Informar a las empresas mexicanas acerca de la NOM-035, que contiene criterios para identificación de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Planteamiento del Problema

A través de la continua convivencia en distintos grupos sociales, personalmente, he notado que muchos de los conflictos se han dado por una grieta de comunicación entre las partes interesadas, razón de esto es que no exista correcta y continua coordinación de las partes y los objetivos sean dispersos, entrando así en controversia obteniendo como primer consecuencia la postergación en el cumplimiento de metas e inmediatamente, un clima no favorable que se desencadena a través de la frustración y el descontento.

Para estar en sintonía es necesario lograr un consenso entre las partes interesadas y que, además, exista conformidad entre éstos; ahora bien, si nos adentramos en el ámbito laboral, como sociedad tenemos hábitos un tanto equivocados, desde pequeños aprendemos que necesitamos de un buen empleo, cuando aún no hemos aprendido lo que para nosotros mismos sería un buen empleo (teniendo que ser una concepción netamente personal), aunado a ello,

sólo enfatizamos en aspectos negativos que no deberían tener “los buenos empleos”, lo que comúnmente termina en una postura defensiva en las partes, aún antes de probar cómo funciona la relación laboral.

Se ha encontrado que la mayor parte de la población no se siente satisfecha con su fuente de trabajo; de esta población inconforme se destacan básicamente dos grupos, aquellos que se mantienen ahí por “no tener más opción” para poder lograr su sustento y el de sus familias y los que desertan por no sentirse cómodos o no estar preparados lo suficientemente para el empleo; los factores que determinan a ambos grupos afectan a las dos partes, - que distinguiremos como empleados y empleadores – dado que ninguno obtiene completamente lo que necesita del otro, el primer factor se ha relacionado con el deterioro de la salud física y mental, el segundo se asocia mayormente a la inestabilidad económica, la excesiva rotación de personal y la insuficiencia del puesto, en ocasiones innecesaria, de los empleos. Lo más preocupante es que esta percepción ya se ha convertido en parte de la cultura, por lo que, efectivamente, nos hemos visto enfrascados como sociedad y caemos en ello.

A los que se suma las dificultades propias que tienen los empleadores en torno al funcionamiento de las leyes en nuestro país, que vuelve muy complejo el sistema para generar mayor cantidad de empleos dignos y justos según lo establecido; éstos preceptos no serán abordados en el presente, ya que no es el propósito del mismo, sin embargo, es importante considerar que una vez que un puesto de trabajo se ha creado implica en sí mismo un proceso bastante complejo que hay detrás: dando visibilidad al esfuerzo que tanto empleadores como empleados deben realizar para poder crear ambiente de trabajo y generar ingresos.

Debido a lo anteriormente expuesto, considero necesario un cambio en la percepción de las partes involucradas en una relación laboral a través de la comunicación, por lo que en el presente, se pretende determinar si verdaderamente la forma de comunicarse entre empleados y empleadores repercute en las relaciones laborales afectando directamente a la percepción del bienestar de los empleados.

Encontramos sustento en el estudio realizado por Penalva (2008), que la exclusión comunicativa y la desigualdad en la comunicación llevan relación directa con dos tipos de violencia: la estructural y la cultural, por lo cual sustenta que su investigación:

“Es una reflexión teórica que atiende a las diferentes metodologías empleadas en el estudio del fenómeno comunicativo y que pueden ser productivas para el estudio de la desigualdad en el ámbito cultural”. P. 2.

Algo muy parecido al que se intenta exponer aquí, Penalva (2008) indica que las situaciones de dominio y de desigualdad social limitan el desarrollo de las capacidades de una parte de la sociedad y esas limitaciones estructurales son consideradas como violencia, pero ¿por qué surgen estas limitaciones en la comunicación?, por una imposición premeditada y alevosa o bien, porque no sabemos comunicarnos ni expresar bien a bien nuestras necesidades y acordar con los demás, he aquí el complemento de la relación.

Variables

Siendo la comunicación uno de los eslabones principales del desarrollo cultural, desde el inicio de la historia, se puede encontrar relación y repercusión de ella en todo proceso referente a la vida misma, su efecto, como lo hemos dicho hasta ahora depende de la forma en que se dé la acción misma de comunicar.

Libraremos del estudio los factores de la comunicación que ya sabemos existentes en el medio a estudiar, por ejemplo, en el presente todos los implicados deberán hablar el mismo idioma por lo que el desconocimiento del código para comunicar no es un factor determinante en la ruptura del canal, cabe mencionar que trataremos estrictamente la comunicación de tipo oral y escrita al momento de ejecutar el instrumento de evaluación, pero es de interés principal descifrar si el mensaje se hace llegar de forma correcta al receptor y cómo ello repercute en el bienestar del empleado.

Con todo lo anterior podemos deducir que la comunicación como tal es una variable que interactúa con todo el sistema en cualquier proceso, por lo que de ella dependen muchos factores, pero no es posible para este estudio valorar todos a la

vez, por lo que se ha limitado a una variable independiente y una dependiente, siendo esta última compuesta por siete factores que ayudan a la percepción general del clima en la organización.

Variable Dependiente: Bienestar laboral; afectos, competencia, expectativas, rendimiento, somatización, desgaste y alienación; efectos de comunicación.

Variable Independiente: Comunicación asertiva.

Se considera a la comunicación como variable independiente dado que nos comunicamos de manera constante, y el tema no es si existe o no la comunicación, sabemos que existe en todo momento, pero interesa saber de qué forma y en última instancia, reconocer si esa forma es adecuada al fin último, con la repercusión en el clima laboral y bienestar del trabajador.

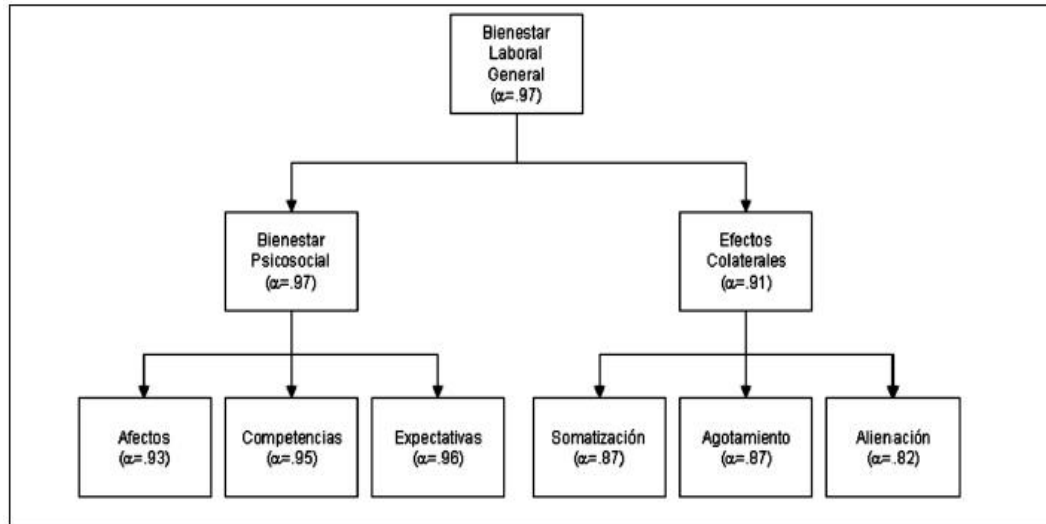
Pregunta de investigación:

¿Puede mejorar la percepción de bienestar laboral en los integrantes de una organización en función de la comunicación efectiva entre sus miembros?

Tipo de Investigación

Para poder llevar a cabo la correlación entre las variables, se evaluará la influencia de la variable independiente (la comunicación efectiva) con la dependiente (bienestar laboral general), es necesario implementar metodología cuantitativa y así poder reconocer el impacto que causa una en la otra, por lo que en el proceso de la investigación se llevará mediante un cuestionario de evaluación de ambas variables en las que se incluye:

Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG), mismo que fue utilizado por Blanch (2010), en donde se presentan seis escalas, que se encuentran divididas en dos dimensiones: el bienestar psicosocial (afectos, competencias, expectativas) y el de efectos colaterales (somatización, agotamiento, alienación). La escala aspectos psicosociales tiene buenas propiedades psicométricas, la segunda, de efectos colaterales es menor, pero aun con buenas alfas, el modelo teórico que da sustento es el siguiente:



El bienestar, de acuerdo con Blanch (2010), constituye un referente de primer orden especialmente a partir de que la Organización Mundial de la Salud lo utiliza en su declaración constitucional de 1948.

Para contrastar el bienestar con la variable independiente, la comunicación, se agregarán aspectos esenciales de los procesos de comunicación con la misma estructura del qBLG, con la finalidad de tener un solo cuestionario que evalúe ambos aspectos y de aplicación única que nos permita un panorama general y certero.

Con ella se podrá asignar un valor real a la variable dependiente y todos sus componentes, obteniendo así, un resultado global de la percepción general de la organización, al mismo tiempo que valoramos el comportamiento de la variable independiente, el diseño es una clase de pre experimento, se trata de un estudio de una sola medición y de diseño de prueba con un solo grupo, pues debido a las características de éste, será muy complicado volverlo un estudio de tipo longitudinal para completar una post-prueba, por lo tanto, sólo se evaluará el panorama actual y se obtendrán proyecciones futuras y pasadas de los propios miembros de la organización, en función de la antigüedad, de tal forma que podamos contrastar los datos obtenidos en esta fase con la anterior y se cumplan los objetivos de investigación.

El proyecto se cumplimentará al término del tratamiento de datos, ésta se abordará con el análisis a través de una correlación de Pearson, al tener dos variables cuantitativas y continuas dentro del mismo cuestionario, posteriormente se comunicarán los resultados a la organización y se sentarán bases de cambio en áreas que resulten deficientes terminando así con el último objetivo planteado, cabe destacar que la participación del investigador culmina en tanto al estudio pero no al marco de acción, pues el rol que ha permitido el acercamiento permanecerá fijo dentro de la misma.

Alcances de estudio

Con el presente puede lograrse el establecimiento de una variable importante en torno al bienestar laboral, con el cual las organizaciones pueden autoevaluarse e identificar áreas que pueden reforzar, encontrando beneficios en la productividad de los trabajadores, clima laboral y la percepción de la organización en el mercado, volviéndose una herramienta de apoyo hacia la proyección de una empresa competitiva y preparada.

Limitantes de estudio

El factor humano es uno de los sistemas más complejos para estudiar, por la naturaleza y diversidad del mismo, en tanto que ello, nos obliga a trabajar con seres distintos que se adaptan al medio con sus herramientas el hecho de intentar delimitar el medio se vuelve un reto casi imposible al momento de introducir esta diversidad: cada persona piensa, actúa, comprende, ejecuta acciones de manera diferente.

En este sentido, el presente considera la dificultad para que un individuo logre delimitar si su proceso en la comunicación efectiva es ideal, cuando este “bienestar” esté basado o influenciado por una emoción transitada en un momento determinado, o el mismo acto de comunicar.

Pues al respecto se muestra el proceso de comunicación y su impacto en el bienestar laboral, pero el bienestar percibido en una persona depende también de otras variables que no son estudiadas en éste.

Otro factor importante es que el estudio se realiza por corto tiempo y con una sola muestra de recolección de datos, en el que el proceso completo de evaluación a la presentación de resultados demorará aproximadamente un mes.

Adicional a lo anterior, se hace conciencia que, dentro de las organizaciones se torna complicado, en muchas ocasiones, buscar el momento adecuado para llevar a cabo el proceso de comunicar, dadas las demandas de las actividades propias de cada integrante.

Áreas de oportunidad

A manera de complemento de esta investigación se reconoce que pueden identificarse acciones encaminadas a la mejora de las organizaciones, como refuerzo a las variables estudiadas, mediante procesos educativos sobre la cultura organizacional, con el establecimiento de la Educación Organizacional, en un esquema similar al siguiente:

Cultura de la organización

- Identificación de procesos de comunicación por parte de los integrantes de la organización e introducción de la misma a cada integrante nuevo.
- Conocimiento y diferenciación entre sentimientos, emociones personales así protocolos de actuación establecidos por la organización.
- Delimitación de las actividades en cada puesto de trabajo.
- Definición de líneas de comunicación y organigrama (jerarquías organizacionales).
- Aprender a respetar las cadenas de mando y procesos de la organización.
- Valorar fortalezas y debilidades en las áreas existentes dentro de la organización.
- Establecimiento de evaluaciones internas en función de las necesidades de la organización y las metas de la misma.
- Generación de redes de apoyo en torno a las necesidades detectadas dentro de la organización, comenzando por las de la comunicación y entendimiento adecuado de protocolos.

Sin perder de vista la relación entre las variables estudiadas pero involucrando otras áreas a manera de intervención.

Diseño

Con la finalidad de poder establecer una evaluación centrada y realista, se han diseñado tres fases:

La fase primera; consta de la preparación de material y la inserción al medio a evaluar, mediante un cuestionario semi-estructurado que permita la apertura del personal, asegurando respuestas más fieles al momento de la evaluación; este cuestionario no tiene otro fin sino el de brindar una instrucción al personal para lograr su cooperación con el estudio y ampliar la visión al interventor acerca de la forma de trabajo y percepción de los trabajadores con su empresa. Es importante mencionar que esta etapa no tiene peso en los resultados de la evaluación que se lleven durante la fase segunda.

La fase segunda; en la que se lleva a cabo la aplicación de evaluación a los participantes mediante el cuestionario adaptado del Bienestar Laboral General y los procesos de comunicación.

La fase tercera; interpretación de resultados y preparación para presentar a la organización los mismos, en esta fase debe realizarse la labor de intervención en miras de mejora. La intervención a realizar es de tipo experimental, se obtendrá a través de la observación participante con rol definido del investigador en el medio, cabe destacar que dicho rol es acorde con la investigación, una vez que se hayan analizado los datos, en este punto, la intención es adentrarse completamente en el medio y relacionarse con los participantes para obtener información directamente de ellos, con la finalidad de brindar apoyo a la organización participante una vez asentados los datos cuantitativos.

El resultado final pretenderá crear el impacto que produzca cambios favorables a la organización, y que ayude a la identificación de áreas con mayor deficiencia en el marco.

Este tipo de diseño (investigación-acción) se utilizan con el fin de resolver problemas cotidianos e inmediatos de acuerdo con Álvarez-Gayou, 2003; Merriam, 2009. Citados en Henández, 2010. Y también para mejorar las prácticas correctas, el propósito es guiar a la toma de decisiones a la vez que se va obteniendo información acerca de la variable a investigar.

De este diseño podemos destacar, como McKernan (2001) citado en Hernández (2010):

- Los participantes que ven el problema son los más capacitados para abordarlo.
- De conducta está influida de manera importante por el entorno en que se encuentra.
- Se busca identificar el conflicto para mejorar la calidad de una situación social.
- El proceso implica la colaboración de todos los miembros.

Procedimiento

FASE 1. El investigador y los participantes acuden a una jornada laboral normal, en este caso es completa, por lo que todos tienen que asistir 48hrs por cada 7 días, en el caso de los participantes de área operativa se tiene una jornada extendida de acuerdo a lo establecido por ley para el rubro de seguridad pública y privada, no se tienen contempladas incidencias normativas como inasistencias de los participantes, por lo que si se incurre en alguna ha de informarse en los resultados. En los primeros 4 días se realizarán los procesos de observación e identificación de factores importantes y/o determinantes; es sabido de antemano que la plantilla de los empleados es mayor a la muestra que se tomará, por lo tanto, en éstos días también se designará al grupo que será muestra en la investigación de tal manera que sea representativa de la población, ya que por turno se estiman alrededor de 50 personas que mantienen en funcionamiento a la organización y se planea distribución equitativa de acuerdo a los puestos asignados. La base de lo anterior será con una entrevista semi-estructurada.

FASE 2. El cuestionario BLG se aplica en los 8 días subsecuentes, llevando la aplicación diaria de 3 a 6 personas.

El cuestionario es de autoaplicación individual a base de lápiz y papel, por lo que se espera hacer aplicación a dos grupos pequeños de 3 personas cada uno, procurando que la aplicación dure un máximo de 20 min. El aplicador apoyará al grupo con la lectura de reactivos para cuidar que todos terminen en tiempo, se

hayan cubierto todos los campos requeridos y se puedan optimizar los ítems en los que el empleado pudiese tener dudas.

Inmediatamente al terminar la aplicación se lleva a cabo una pequeña charla de la percepción de los empleados que ayude a cumplimentar la fase anterior.

Pasado el periodo de aplicación se da el tratamiento de datos y se presentan a través de gráficos.

FASE 3. Se hace una compilación de las dos fases anteriores y se presentan los resultados y conclusiones, siendo esencial que los participantes se enteren de ello y de alguna manera tomen parte consciente de las decisiones como organización y de la influencia propia de cada organismo en ella.

Participantes

Aun cuando el proyecto se llevará a cabo en una organización mediana, se planea limitar el contexto de tal manera que se logre la igualdad de condiciones laborales; la muestra constará de al menos 36 personas.

En proporción se distribuirán en: área operativa, supervisores, área administrativa, lo anterior se distingue así con el fin de encontrar similitudes o discrepancias en algún área de evaluación comparada con el puesto asignado.

Los criterios condicionantes de la muestra serán: ser miembro activo de la corporación estudiada con al menos ocho días de servicio, no existe distinción de género, un rango de edad amplio estimado entre los 18 y 55 años, cumplir jornada laboral completa de acuerdo a lo establecido con las normas constitucionales.

Técnicas de recolección de información e instrumentos

Para la fase primera. La aplicación del cuestionario semi-estructurado que permita crear un ambiente natural entre los participantes y el investigador.

Para tal acto, el investigador toma la figura encargada de Recursos Humanos en la Organización. El rol mismo permitirá la obtención de la información requerida para la investigación y a su vez facilitará la intervención paulatina hacia la mejora y las buenas prácticas planteadas en el diseño que se pretenden en la tercera fase, independientemente de la demostración de la relación entre las variables estudiadas. Para tal acto, los factores que se considera importantes a observar son: el rendimiento de los trabajadores, la satisfacción, el sentimiento de

pertenencia, la actitud hacia el trabajo, actitud cuando reciben una orden, motivación apreciada para con el trabajo que se realiza y para con sus superiores, las relaciones empleado-empleado, empleado-patrón, actitudes a la hora de comunicar el desagrado, el agradecimiento, inconformidad y las necesidades básicas.

Cuestionario de introducción

- 1 ¿Cómo te sientes tu trabajo actualmente?
- 2 Si pudieras clasificar como buena o mala a tu empresa ¿Dónde la catalogarías?
- 3 ¿Consideras que puedes tener crecimiento dentro de la empresa?
- 4 ¿Cómo describes la relación con tus jefes?
- 5 ¿Te gusta tu trabajo?
- 6 ¿Cuáles medios de comunicación tienes con tus compañeros y superiores?
- 7 ¿Consideras que tu comunicación es buena?

Para la fase segunda. Considerada la de importancia en la correlación de las variables. Se utilizará el cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG), con las adecuaciones para el factor de comunicación. En él se evalúan factores psicosociales en escalas de 1 a 7, donde 1 se asigna como referente menor “nunca” y 7 como un referente mayor o continuo “siempre”, el factor de efectos colaterales se trabaja en escala de 1 a 7 utilizando el mismo criterio, así como la integración del factor en la comunicación de la organización con las mismas escalas.

El cuestionario se llena de manera individual, rodeando el número con el cual el empleado se identifique más, de acuerdo a lo vivido dentro de la organización.

A los datos obtenidos se les da tratamiento cuantitativo. A continuación se muestra el instrumento para recolección de datos:

Cuestionario de Bienestar Laboral General

NOTA: Los datos que sean proporcionados en el siguiente cuestionario son de carácter confidencial, serán utilizados con fines estadísticos y no tendrán repercusiones dentro de sus funciones.

Datos personales

Nombre: _____

Edad: _____ Antigüedad en la empresa: _____

Puesto: _____ Sexo: Femenino (F) Masculino (M)

Instrucciones: Rodee el número elegido de acuerdo a su percepción

Factor de Bienestar Psicosocial

Escala de Afectos

Actualmente en mi trabajo me siento:

Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad

Escala de Competencias

Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia
Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad
Maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	capacidad
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad

Escala de Expectativas

Criterio: Está(n) bajando 1 2 3 4 5 6 7 Está(n) subiendo

En mi trayectoria laboral:

Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi acatamiento de las pautas de dirección	1	2	3	4	5	6	7
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7
Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi participación en las decisiones organizacionales	1	2	3	4	5	6	7
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mis competencias profesionales	1	2	3	4	5	6	7

Factor de Efectos Colaterales

Escala de Somatización

Criterio: Nunca 1 2 3 4 5 6 7 Siempre

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:

Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7
Dolor de cabeza	1	2	3	4	5	6	7
Insomnio	1	2	3	4	5	6	7

Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7

Escala de Agotamiento

Sobre carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7
Saturación mental	1	2	3	4	5	6	7

Escala de Alienación

Mal humor	1	2	3	4	5	6	7
Baja realización profesional	1	2	3	4	5	6	7
Trato despersonalizado	1	2	3	4	5	6	7
frustración	1	2	3	4	5	6	7

Cuestionario de Aspectos de la Comunicación

Criterio: Nunca 1 2 3 4 5 6 7 Siempre

Con qué frecuencia suceden las siguientes situaciones dentro de mi trabajo:

Solicito información acerca de un tema que no comprendo	1	2	3	4	5	6	7
Responden las dudas que he tenido sobre un tema	1	2	3	4	5	6	7
Asisten a mi lugar de trabajo para valorarlo	1	2	3	4	5	6	7
Me retroalimentan acerca de mis labores	1	2	3	4	5	6	7
Convivo con mis compañeros	1	2	3	4	5	6	7
Realizo colaboración con otros compañeros en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Comprendo las instrucciones que me da un superior	1	2	3	4	5	6	7
Me comunico con mis superiores	1	2	3	4	5	6	7
Me comunico con mis compañeros sobre trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Me comunico con mis compañeros sobre temas externos	1	2	3	4	5	6	7
Siento confianza para acercarme a platicar con compañeros	1	2	3	4	5	6	7
Me solicitan ejecutar algo de manera amable	1	2	3	4	5	6	7
Me solicitan ejecutar algo de forma inadecuada	1	2	3	4	5	6	7

Siento no comprender las instrucciones recibidas	1	2	3	4	5	6	7
Me han negado apoyo sobre una petición expresa	1	2	3	4	5	6	7
Mi compañero comprende la instrucción que le doy	1	2	3	4	5	6	7
Han ignorado mis necesidades laborales	1	2	3	4	5	6	7
Algo sale mal por falta de comunicación	1	2	3	4	5	6	7
He tenido inconvenientes por no comunicar una situación	1	2	3	4	5	6	7
Se han generado conflictos al no aclarar situaciones	1	2	3	4	5	6	7
Me he quedado con incertidumbre a causa de no consultar	1	2	3	4	5	6	7
Repercusiones administrativas por falta de comunicación	1	2	3	4	5	6	7
Considero que no toman importancia a mi opinión	1	2	3	4	5	6	7

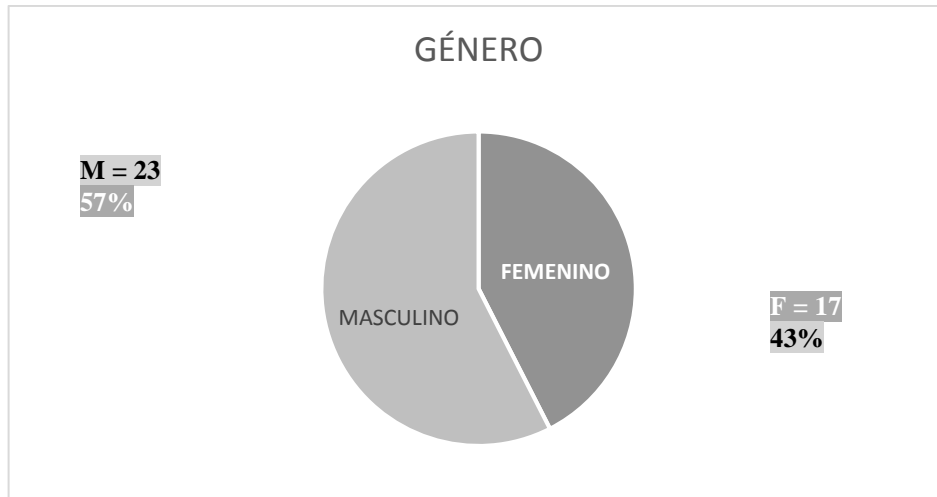
Análisis de datos y presentación de Resultados

La aplicación del instrumento se realizó a lo largo de 8 días en grupos pequeños de 3 a 6 personas, misma que se llevó en el centro de trabajo de los participantes en horario laboral, cada muestra tuvo una aplicación aproximada de 20 min. Sin contar la extensión de comentarios a título personal de los participantes.

La organización participante cuenta con plantilla de 110 personas, contemplando puestos administrativos, del total de plantilla se recolectan 40 cuestionarios de bienestar laboral general y comunicación efectiva, representando 36.3% de la masa organizacional.

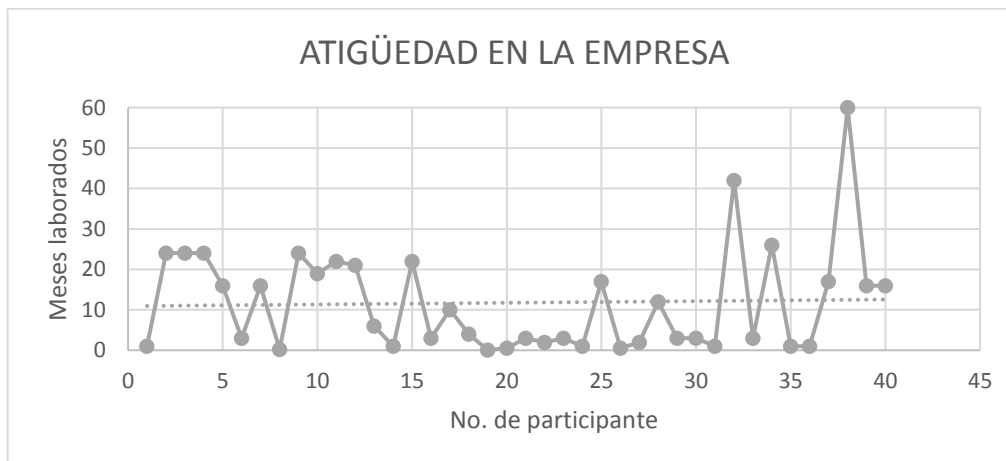
De los anteriores, se ha intentado mantener proporción entre la aplicación de puestos operativos y administrativos para obtener una muestra equitativa de los resultados globales de bienestar y comunicación. Obteniendo así: 4 aplicaciones de área administrativa (representando el 33.3%) y 36 aplicaciones de área operativa (con un 36.7%).

En escala nominal de género observamos:



El 57% del total de la muestra son personas masculinas, en tanto que el 43% restante son femeninas. De este porcentaje, en el cuerpo administrativo masculino sólo se encuentra el 8.6% y del femenino el 11.7%

Adicionalmente, se ha añadido una columna de antigüedad en la organización con la intención de descartar algún patrón de comportamiento que derive de la estancia dentro de la misma, encontrando únicamente que la tendencia en la permanencia de la organización ronda entre los 10 a 12 meses de acuerdo con el gráfico siguiente:



Un dato adicional a éste, es que no existe distinción de permanencia significativa entre los puestos de área operativa de limpieza ni de la administrativa, el grupo que tiene menor permanencia en la empresa son los de área operativa en materia de seguridad, siendo os sujetos entre la posición 10 y 35, aun con lo anterior el promedio de estancia en la organización es de 10 a 12 meses.

Durante la fase primera se ha llevado a cabo el establecimiento de los grupos que participaron en la resolución del cuestionario, al aplicar la entrevista inicial para la apertura, se ha podido encontrar que la mayoría de los participantes se refieren a su empresa como un lugar bueno para trabajar pero que de alguna manera tiene carencias importantes, no tanto como otros sitios, pero las tiene, y ello causa cierto disgusto, que es generalizado, en los colaboradores, la mayoría reitera como puntos negativos los montos salariales y que no se les presta la suficiente atención dentro de sus puestos o bien, que no les brindan herramientas adecuadas.

La primera fase ha servido para mostrar a los participantes la intención del estudio, que va a ser un factor de mejora dentro de la organización, a su vez, para brindar confianza y lograr que durante la fase segunda se obtuvieran datos verídicos y no verles sesgados por miedo a alguna repercusión.

En la fase segunda se llevaron a cabo las aplicaciones a lo largo de 8 días, en las que se realizaron de 3 a 6 aplicaciones con duración estimada de 20 min, algunos de los inconvenientes eran en torno al entendimiento de los participantes sobre la forma adecuada de responder y otros más que mostraban muy mala actitud y poca recepción siendo éstos últimos quienes mostraron valores más bajos en bienestar y comunicación e incluso dejando preguntas sin responder; un caso particular solo colocó sus datos y dejó el cuestionario completamente en blanco refiriendo: “yo no voy a realizar esas tonterías, al final no sirven para nada”, no se omite este participante en los datos dada la relevancia de su malestar.

El tratamiento de datos es realizado en dos etapas, debido a la estructura del cuestionario; en el cual encontramos que los valores de las alfas de Cronbach para el cuestionario de Bienestar Laboral General que hemos utilizado es de 0.95 el cual es muy alto, y el cálculo que se ha tomado de validez y confiabilidad para la parte evaluadora de la comunicación, estructurada en este proyecto, tiene un alfa de 0.89 mismo que se muestra en seguida:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_T} \right)$$

Para nuestro caso los valores son los siguientes:

K =	23	Número de ítems
Vi =	105.303845	Varianza de cada ítem
Vt =	749.69	Varianza total

Por lo tanto la aplicación de la fórmula será de la siguiente manera:

$$\alpha = \left(\frac{23}{23 - 1} \right) \left(1 - \frac{105.303845}{749.69} \right) = 0.898606$$

Lo que nos da por resultado un instrumento para la evaluación de la comunicación con alto valor de confiabilidad, mismo que sirve de complemento al ya conocido cuestionario de bienestar laboral, haciéndolo apto para su aplicación al estudio.

Seguido de la aplicación del cuestionario, los resultados globales en escalas de la organización fueron los siguientes:

Bienestar Psicosocial

Escala	Promedio
Afectos	6.00
Competencias	5.35
Expectativas	6.00

Efectos Colaterales

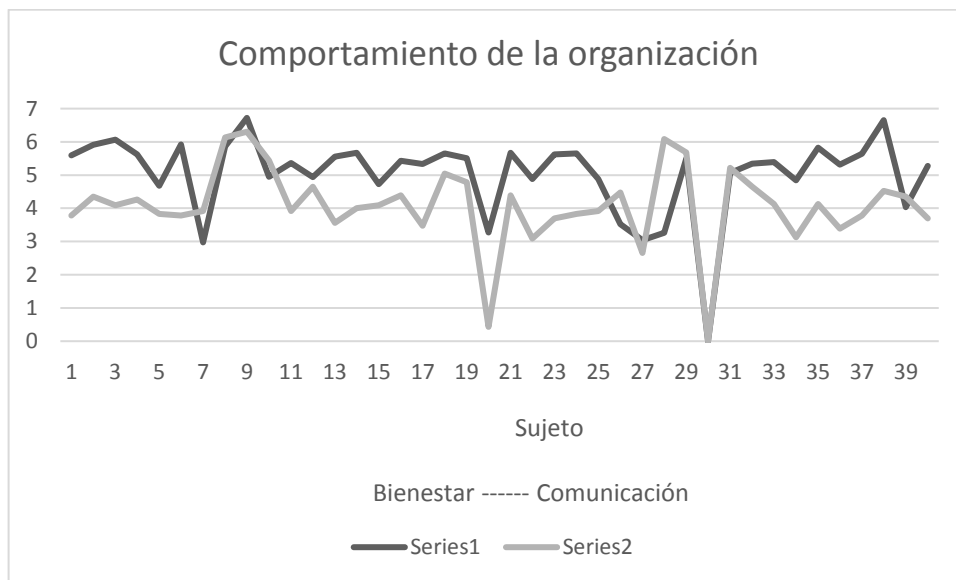
Escala	Promedio
Somatización	2.59
Desgaste	2.75
Alienación	3.00

Factores de Comunicación

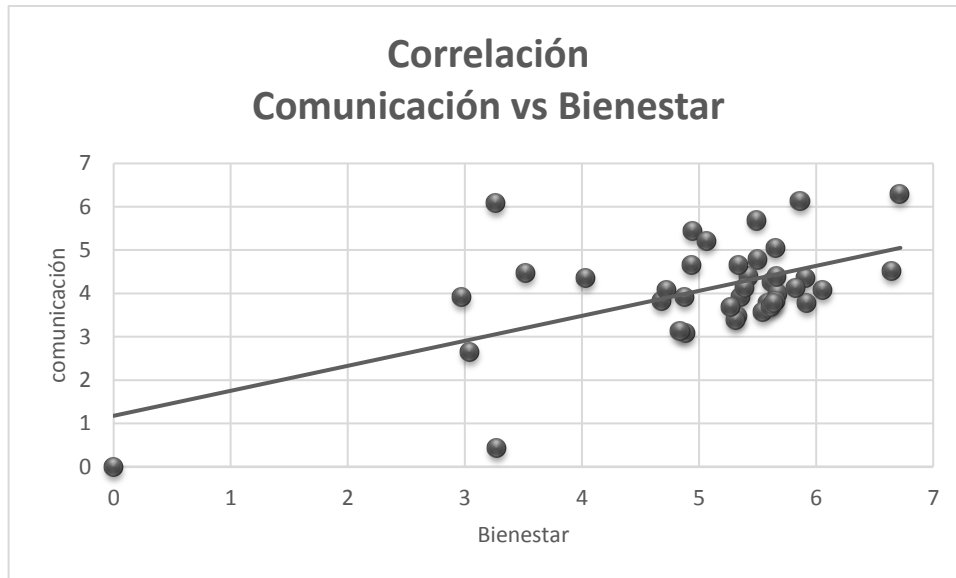
Escala	Promedio
Comunicación	4.00



Estos valores son el resultado del análisis mediante escala Likert y promedio ponderado. Sin embargo, para poder llevar a cabo el análisis de correlación entre variables es necesario tener un valor final (global) por individuo tanto de bienestar general como de la comunicación, y no por escalas como se acaba de presentar. En seguida se presenta el grafico que contiene los valores de comunicación y bienestar general de la muestra.



Una vez que obtuvimos los valores tanto de bienestar general como de comunicación de cada sujeto participante se grafican ambas variables para observar su correlación.



En primera instancia, la línea de tendencia nos indica una correlación positiva, ya que está marcada en orden descendente-ascendente sobre equis e ye; sin embargo, las puntuaciones no son muy apegadas a la tendencia y marcan una desviación.

Para asegurar un mejor análisis se hace uso de la fórmula para el coeficiente de correlación de Pearson, ésta es utilizada para encontrar la asociación entre dos o más variables lineales en espacio-tiempo, éste valor tiene puntuación entre -1 y 1, donde el cero deja ver que no existe correlación entre las variables.

El coeficiente está definido por a siguiente fórmula:

$$r = \frac{cov(x, y)}{SxSy}$$

Que aplicado a los resultados de la muestra arroja:

$$r = \frac{0.8949}{(1.2105)(1.2134)} = \mathbf{0.5752}$$

El coeficiente con valor 0.5752 tiene una correlación positiva medianamente fuerte de acuerdo con los criterios de interpretación.

Estadístico de prueba o t de student es utilizado para verificar la prueba de hipótesis, recordando que nuestro postulado indica que en tanto sea mayor la comunicación efectiva de los miembros de la organización, también lo será el bienestar percibido. Por otro lado, la hipótesis alterna indica que no existe relación entre las variables.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} = 0.5752 \sqrt{\frac{40-2}{1-0.5752^2}} = 4.3353$$

Y para el valor crítico de nuestro caso, es decir, el valor que debería tener la t de Student en el supuesto de hipótesis nula es igual a la función inversa:

$$tc = \frac{\alpha}{2, n-2} = 2.0243$$

n	40	Elementos de muestra
g(n-2)	38	Grados de libertad
α	5%	probabilidad

Con lo cual podemos establecer las conclusiones.

Discusión

Delimitar el proceso de comunicación y los factores de bienestar se vuelve algo complicado en el estudio, ya que, todas las actividades que llevamos a cabo llevan implícito una manera de comunicación dada la naturaleza del ser humano y su carácter social, es por ello que se han aplicado en el ámbito laboral, aun cuando el campo se ha reducido, una vez inmersos en los aspectos de trabajo este mismo supuesto apoya a confirmar la hipótesis alternativa, ya que no podemos negar el efecto de la comunicación sobre el bienestar laboral debido a que sin ella simplemente no existirían las relaciones laborales ni de ningún tipo.

A criterio personal, se observó que, particularmente en esta organización e índice de rotación de personal es muy bajo en el área de limpieza, que cuenta con salarios elevados, comparados con otras empresas del giro y jornadas de 8hrs, seguido de área administrativa y, finalmente, área de seguridad que cuenta con rotación muy elevada, ello se atañe principalmente a los horarios extendidos y salario, aun cuando se trata de salarios competitivos en el mercado, la realidad es que son bajos los pagos, pero es complicado elevarlos ya que, la empresa saldría del marco competitivo en precios para ofrecer el servicio, por tanto perdería clientes, este inconveniente de rotación se observa en la mayoría de las empresas de este giro. Éstos aspectos (horarios y salario) no han sido considerados de manera específica dentro del cuestionario, debido a que la constante en estudios previos refiere que el salario a pesar de ser importante no es determinante en la estancia y bienestar de un colaborador, por otro lado, las jornadas no pueden ser sujetas a cambio debido a la normatividad de la especialidad, sin embargo, los participantes externan la inquietud

al momento de aplicar la entrevista inicial en la fase primera y al responder el instrumento en la fase segunda. Lo anterior deja ver que en términos generales, en lo que compete al clima de la organización, se encuentra en buenos niveles.

En todos los procesos organizacionales se encuentra implícita la comunicación, entonces bien, un proyecto futuro podría centrarse en la identificación del grado exacto en que la comunicación afecta a los factores de bienestar y tener una extensión en el análisis de bienestar dentro de las organizaciones, se reconoce que los elementos estudiados no cumplen la totalidad de factores de bienestar, o bien, introducir más variables para generar una matriz de correlación más completa en torno al bienestar.

Parte importante en el presente será incluir como alternativa los materiales para la identificación de factores de riesgo psicosocial, con los que se podría generar un análisis más exhaustivo y completo dentro de las organizaciones Mexicanas como apoyo al cumplimiento de la normatividad vigente.

Conclusiones

De acuerdo con los criterios de análisis, encontramos correlación mediana alta entre las variables, lo cual indica que la comunicación sí es un factor influyente dentro del bienestar laboral, en sentido positivo, aunque la línea de tendencia no cuente con inclinación muy elevada; el estadístico, tal cual fue aplicado, se estima que podría tener alrededor del 80% en error de predicción, ello es porque este se aplica a una relación producto-momento y no se puede generalizar a una afirmación causa-efecto entre variables, de acuerdo con Fallas (2012), *“si deseamos argumentar sobre causa-efecto, debemos considerar elementos biológicos. Físicos, químicos, económicos o de otra índole y no solo ver el coeficiente de correlación”*. En nuestro particular, al evaluar varios factores del bienestar encontramos una postura con mayor fuerza para un argumento de causa-efecto ya que se evalúan más factores de los ya mencionados, sin embargo, se reconoce que la comunicación no es la única variable que actúe sobre la percepción de bienestar, es decir, el bienestar laboral no depende únicamente del grado de comunicación o la efectividad de esta, aun cuando no sea el tema medular del proyecto es importante tener en consideración este punto.

Por otra parte, debemos recordar los postulados de hipótesis del documento, para poder dar resolución con el estadístico de prueba:

Hipótesis: Los canales de la comunicación y/o estilos de comunicación presentes en el entorno de una organización influyen en el bienestar laboral y clima organizacional de esta.

Hipótesis alternativa. En tanto mayor y mejor sea el proceso comunicativo también lo será la percepción de bienestar en los miembros de la organización.

Hipótesis Nula. La comunicación no es una variable que influya en el bienestar laboral que perciben los colaboradores de una organización.

A partir de lo anterior, se confirma la hipótesis de estudio, los canales de comunicación son importantes ya que se ha comprobado que influyen en el bienestar de la organización y con ello en el clima de la empresa, también lo confirman Castro, Sosa & Fernández (2020), sobre su estudio en Admiral Seguros, que propone incluso personal asignado particularmente a la mejora de los procesos comunicativos en la empresa desde el departamento interno de RRHH.

Para la hipótesis alternativa tenemos evidencia para poder realizar una afirmación, sin embargo, aún no es totalmente claro o suficiente debido el proceso de evaluación aplicado y los factores que influyen en ello, ya hemos dicho que no podemos confirmar bien a bien una relación causa-efecto entre variables con este método, para tener mayor certeza se propondría realizar un estudio de carácter longitudinal que por ahora no se puede llevar a cabo.

Finalmente, para la hipótesis nula, se debe rechazar ya que el valor crítico calculado es menor al alfa elegido, por tanto se rechaza con un nivel de significancia del 5% recomendado. Adicionalmente, la evidencia estadística es suficiente para afirmar que el coeficiente de correlación es diferente de cero.

El método que se ha elegido es adecuado para el momento de aplicación, sin embargo, la intención, es que el instrumento propuesto en este proyecto pueda ser aplicable a otras empresas en México, y sirva de apoyo para la determinación de los niveles de bienestar y comunicación, contribuyendo a la mejora del clima en las organizaciones; para ello, habría que mejorar la estructura interna del cuestionario de comunicación intentando elevar el alfa de cronbach, en segundo lugar lograr la relación causal entre variables; tomando los resultados de este proyecto y realizando extrapolación de datos se obtiene un 10% de determinación de la comunicación sobre

el bienestar laboral general de un trabajador, es un valor bastante considerable tomando en cuenta que el bienestar en los trabajadores no depende únicamente de este factor. Probablemente, con una mejor definición en el instrumento, este valor pueda aumentar y esclarecer mejor el funcionamiento e importancia de la comunicación para las empresas, a su vez, pueda ser una herramienta útil, confiable y de fácil acceso facilitando el procedimiento hacia nuevas concepciones de mejora.

Referencias

- Barrios, C.S. & Paravic, K.T. (2006). Promoción de la Salud y un Entorno Laboral Saludable. 14(1):136-41. <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a19.pdf>
- Blanch Josep M., Sahagún Miguel, Cantera Leonor, Cervantes Genís. Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. Rev. psicol. trab. organ. [Internet]. 2010 Ago [citado 2021 Mayo 01] ; 26(2): 157-170. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000200007&lng=es.
- Calderón Hernández, Gregorio, & Murillo Galvis, Sandra Milena, & Torres Narváez, Karen Yohana (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de Administración, 16(25),109-137. ISSN: 0120-3592. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205/20502506>
- Canseco Melchor, Fernando, & Ojeda García, Angélica (2016). COMUNICACIÓN LABORAL: UNA PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA FACILITAR EL QUEHACER DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO. Enseñanza e Investigación en Psicología, 21(2),183-194. ISSN: 0185-1594. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=292/29248181009>
- Castro Martínez. A., SosaValcarcel, A. & Galarza Fernandez, E. (2020). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros. Pp. 56-78. https://www.researchgate.net/publication/340605498_Comunicacion_interna_compromiso_y_bienestar_de_la_plantilla_el_caso_de_Admiral_Seguros
- Corrales Pérez, Alejandra, & Quijano León, Nayely K., & Góngora Coronado, Elías Alfonso (2017). EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SEGUIMIENTO DE NORMAS. UN PROGRAMA PARA DESARROLLAR HABILIDADES PARA LA VIDA. Enseñanza e Investigación en Psicología, 22(1),58-65.[fecha de Consulta 16 de Marzo de 2021]. ISSN: 0185-1594. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=292/29251161005>
- Casanueva Reguart, Cristina, & Rodríguez Pérez, Cid-Alonso. (2009). La calidad de las condiciones de trabajo y su relación con la educación, género, región y exposición a la globalización en México. Región y sociedad, 21(45), 3-44.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252009000200001&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252009000200001&lng=es&tlng=es)

- Dessler Gary & Varela Juarez R. (2011). *Administración de Recursos Humanos, enfoque latinoamericano*. Pearson Educación. México. ISBN 978-607-32-0249-7. Pp 02-475.
- Diario Oficial de la Federación. Norma oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo –identificación, análisis y prevención. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Fallas, J. (2012). *Correlación Lineal. Midiendo la relación entre dos variables*. Pp. 1-30. https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGAP/MGAP-05/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/complementarias/correlacion_lineal_2012.pdf
- Federación de Enseñanza de CC.OO. de Andalucía, (2009). *Temas para la Educación. Revista Digital para Profesionales de la Enseñanza*. N(3). Pp. 1-6.
- Féliz, Mariano, & Díaz Lozano, Juliana Agustina. (2018). *Trabajo, territorio y cuerpos en clave neodesarrollista*. Argentina, 2002-2016. *Perfiles latinoamericanos*, 26(52). <https://dx.doi.org/10.18504/pl2652-005-2018>
- Garza-Bueno, Laura Elena. (2006). *Un nuevo paradigma en la formación de recursos humanos como estrategia del desarrollo rural*. *Agricultura, sociedad y desarrollo*, 3(2), 155-173. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722006000200004&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722006000200004&lng=es&tlng=es)
- Hernández Palomino, Jorge Arturo, Espinoza Medina, José de Jesús, & Aguilar Arellano, Manuel. (2016). *Diferencias en los motivadores y los valores en el trabajo de empleados en empresas maquiladoras*. *Contaduría y administración*, 61(1), 58-83. <https://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2015.09.003>
- Hernández, S.R; Fernández, C. C & Baptista, L.P (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. Mc. GrawHill. https://enlinea.iztacala.unam.mx/pluginfile.php/24883/mod_resource/content/5/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edic.pdf
- Hualde Alfaro, Alfredo. (2001). *Del territorio a la empresa: conocimientos productivos entre los ingenieros del norte de México*. *Región y sociedad*, 13(21), 03-45.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252001000100001&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252001000100001&lng=es&tlng=es)

- León Pérez, Francisco, Escudero Nahón, Alexandro, & Bas Cerdá, María del Carmen. (2019). Instrumentos para medir la habilidad de comunicación: una revisión sistemática. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 9(18), 102-128. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.414>
- Lopera, M. M. V. (2013). Comunicación para la Formación y el bienestar para los empleados de C.I. Banacol S.A. sede Urabá. http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/927/1/COMUNICACION_FORMACION_BIENESTAR_EMPLEADOS_C.I.BANACOLS.A. URABA.pdf
- López, S.S. (2015). Bienestar Laboral en los Trabajadores de una empresa Portuaria de Escuintla (tesis de grado). Licenciatura en Psicología Industrial/organizacional. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Madero Gómez, Sergio Manuel. (2010). Factores relevantes del desarrollo profesional y de compensaciones en la carrera laboral del trabajador. Contaduría y administración, (232), 109-130. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000300006&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000300006&lng=es&tlng=es)
- Penalva, Clemente, & La Parra, Daniel. (2008). Comunicación de masas y violencia estructural. Convergencia, 15(46), 17-50. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352008000100003&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352008000100003&lng=es&tlng=es)
- Poma, Alice, & Gravante, Tommaso. (2018). Emociones, identidad colectiva y estrategias en los conflictos socioambientales. Andamios, 15(36), 287-309. <https://dx.doi.org/10.29092/uacm.v15i36.611>
- Restrepo, B. L. (2005). De Pearson a Sperman. Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias. Pp. 183- 192. <http://www.scielo.org.co/pdf/rccp/v20n2/v20n2a10.pdf>
- Rengifo Hernández, G. (2014). La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional. <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12780/LA%20COMUN>

ICACIÓN%20ASERTIVA,%20UN%20CAMINO%20SEGURO%20HACIA%20E
L%20ÉXITO%20ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1

- Robbins, S.P. & Judge T.A. (2009). Comportamiento Organizacional. Décimo tercera edición. Pearson Educación, México. IBSN: 978-607-442-098-2.
- Schunk, D.H. (2012). Teorías del Aprendizaje. Una perspectiva Educativa. Capítulo V. Teoría del Procesamiento de la Información. Sexta Edición. Pp. 163-220. <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/06/Teorias-del-Aprendizaje-Dale-Schunk.pdf>
- Segredo Pérez, Alina María, García Milian, Ana Julia, López Puig, Pedro, León Cabrera, Pablo, & Perdomo Victoria, Irene. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. Horizonte sanitario, 16(1), 28-37. <https://dx.doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Vargas Echeverría, Shilia Lisset, & Flores Galaz, Mirta Margarita. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. Investigación bibliotecológica, 33(79), 149-176. Epub 08 de enero de 2020. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Vásquez, M.L. (2018). Bienestar Laboral como Ventaja Competitiva en las organizaciones de Colombia. Una revisión Documental. (Monografía de grado). Universidad de Antioquía. http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9950/1/VasquezLuis_2018_BienestarLaboralVentaja.pdf

Anexos y Apéndices

Información acerca de la NOM-035-stps-2018

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo.

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Políticas de prevención de riesgos psicosociales.

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Versión Adaptada del qBLG y Aspectos de la Comunicación:

https://drive.google.com/file/d/14Wh_ckPbxMUVhSQ_LLYorAPHjms7MMAI/view?usp=sharing

Evidencias de aplicación:

No.	Cuestionario
1	https://drive.google.com/file/d/1ThubvaKrdU_V7O8wiGQ8XgWPmY2wOQg/view?usp=sharing
2	https://drive.google.com/file/d/17t11C37o9gbTzsbMF0hIKK-g3HYCa5x/view?usp=sharing
3	https://drive.google.com/file/d/1nqfv0E6OojfHffHSH180ztAM7wdeKWRF/view?usp=sharing
4	https://drive.google.com/file/d/1J7ld5LeBXSaeT2ya_FhLLscuJjQ1EF-6/view?usp=sharing
5	https://drive.google.com/file/d/1ygO9FdDsY-99Sh73zjwQ79zs8hKC6IRZ/view?usp=sharing
6	https://drive.google.com/file/d/1Xlj3ezNroQ7FHUkdT7fEWQzj_rfG5rLS/view?usp=sharing
7	https://drive.google.com/file/d/1hf3q1khM4eMu07Xx8k6_nSde2lhxAzZ/view?usp=sharing
8	https://drive.google.com/file/d/1ijn09uEdmx77lze6-CqFhhthEfd8KgGl/view?usp=sharing
9	https://drive.google.com/file/d/13K6k2F1fyfHkQ7AcDDZJoCzHqe8qjWN2/view?usp=sharing

- 10 <https://drive.google.com/file/d/18Jbw3lse1r0E2H2vHzUb8cJwy8QTHPRg/view?usp=sharing>
- 11 <https://drive.google.com/file/d/1vFrRoKF6bDX2-ux8c99tjBUQobghFJD2/view?usp=sharing>
- 12 <https://drive.google.com/file/d/1k--DAWvqK30IGi9lxxWRPzWaDZUxlggen/view?usp=sharing>
- 13 https://drive.google.com/file/d/10S_0uM5NxNjFV45vfgvWAoiHRjp86GEZ/view?usp=sharing
- 14 <https://drive.google.com/file/d/13OPb6GmyobpDPFTxA6saXVT0MsZzRyiQ/view?usp=sharing>
- 15 <https://drive.google.com/file/d/1UATT6pugxt-ruJSXNOVRO3JXzuF7gEib/view?usp=sharing>
- 16 https://drive.google.com/file/d/11YVoUz_WN8JsRyVo6114rNcoQTIVnZzo/view?usp=sharing
- 17 https://drive.google.com/file/d/15WiW9iww2FI-4zw1JdAtx9DwJJC_7HLV/view?usp=sharing
- 18 <https://drive.google.com/file/d/19iaCebKwSmRurLhijzj8jbVQo-jxU-tP7/view?usp=sharing>
- 19 https://drive.google.com/file/d/1bcysqGLzeAhAgjj77Ly_404SpVswnmIf/view?usp=sharing
- 20 <https://drive.google.com/file/d/1EJy-LavSPqw3sGWBwu5wXbWc9684sudX/view?usp=sharing>
- 21 <https://drive.google.com/file/d/1X0YkYyPuLISZpddBGpBvoz0ukX5EQjTK/view?usp=sharing>
- 22 <https://drive.google.com/file/d/1G8qIV6TLMXnTdCglzKpajx8qIPvWFUPZ/view?usp=sharing>
- 23 https://drive.google.com/file/d/1LfBKxJxvHod-zy9y2UkIIQ040_MzoKhj/view?usp=sharing
- 24 <https://drive.google.com/file/d/1Nqt3nlmBsoebp6KuXScRjDaPWXIHrW30/view?usp=sharing>
- 25 https://drive.google.com/file/d/1atciZzq6_wvgeEU6oJMljUaud6AzLLwu/view?usp=sharing

- [w?usp=sharing](#)
- 26 [https://drive.google.com/file/d/1B9Wt8LB47W8ouczkEf95t4oOu0eEchf4/vi
ew?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1B9Wt8LB47W8ouczkEf95t4oOu0eEchf4/vi
ew?usp=sharing)
- 27 [https://drive.google.com/file/d/1pbtmukg-
TLdXu6pa_P_LARld_HLznVDs/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1pbtmukg-
TLdXu6pa_P_LARld_HLznVDs/view?usp=sharing)
- 28 [https://drive.google.com/file/d/1oOF6oQJSUOkjAkFF8h41DQMVusk6JHIE
/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1oOF6oQJSUOkjAkFF8h41DQMVusk6JHIE
/view?usp=sharing)
- 29 [https://drive.google.com/file/d/1AXixmifPh1bFPh3-
20E16_CICK3oK2k6/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1AXixmifPh1bFPh3-
20E16_CICK3oK2k6/view?usp=sharing)
- 30 [https://drive.google.com/file/d/1RE01AWmRfbf0lq_HXpw2vEctlvUiFCpR/v
iew?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1RE01AWmRfbf0lq_HXpw2vEctlvUiFCpR/v
iew?usp=sharing)
- 31 [https://drive.google.com/file/d/1IMExCcP_xbzvBTji7AUnP3k0xO7drlDp/vie
w?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1IMExCcP_xbzvBTji7AUnP3k0xO7drlDp/vie
w?usp=sharing)
- 32 [https://drive.google.com/file/d/1_XiQIPRav-
tuCkzxl3vT3PuUe2nxlKw/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1_XiQIPRav-
tuCkzxl3vT3PuUe2nxlKw/view?usp=sharing)
- 33 [https://drive.google.com/file/d/1CPrK8AliDDhHY4rx9Cl8fd-
YDJuaJD0v/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1CPrK8AliDDhHY4rx9Cl8fd-
YDJuaJD0v/view?usp=sharing)
- 34 [https://drive.google.com/file/d/11hHqIKI5Y-XDokGNsr32A82-
C9QcCG2x/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/11hHqIKI5Y-XDokGNsr32A82-
C9QcCG2x/view?usp=sharing)
- 35 [https://drive.google.com/file/d/1K5mflp5xau1aI0XhRsF8DmK1G15ptAui/vi
ew?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1K5mflp5xau1aI0XhRsF8DmK1G15ptAui/vi
ew?usp=sharing)
- 36 [https://drive.google.com/file/d/1Wqh2R3KvpC-
0TCIQiGOjwsDauj065azt/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Wqh2R3KvpC-
0TCIQiGOjwsDauj065azt/view?usp=sharing)
- 37 [https://drive.google.com/file/d/1fnGcPWbcCOvI21T2PqLFs-
qMOCabTtLA/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1fnGcPWbcCOvI21T2PqLFs-
qMOCabTtLA/view?usp=sharing)
- 38 [https://drive.google.com/file/d/1Fw7nEKdXeI1qOeznWrS1cXiHOv69F6qp/
view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Fw7nEKdXeI1qOeznWrS1cXiHOv69F6qp/
view?usp=sharing)
- 39 [https://drive.google.com/file/d/1g6su2XJ0EYPJhomWeLgOS2aQV54sqy7
Z/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1g6su2XJ0EYPJhomWeLgOS2aQV54sqy7
Z/view?usp=sharing)
- 40 [https://drive.google.com/file/d/1Fw7nEKdXeI1qOeznWrS1cXiHOv69F6qp/
view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Fw7nEKdXeI1qOeznWrS1cXiHOv69F6qp/
view?usp=sharing)

Vaciado de datos y cálculos:

<https://drive.google.com/file/d/1arPW68sZ7lt-1dUbxvOGBeLGbV47fLXo/view?usp=sharing>