

## **CAPÍTULO III**

### **DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA**

#### **METODOLOGÍA**

Esta investigación es de carácter exploratorio y descriptivo, ya que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado y del cual se tienen muchas dudas, también sirven para obtener información más completa. Mientras que los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren; en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (conceptos, variables, componentes) y sobre qué o quienes se recolectaron los datos. *(Hernández, 2006: 100-104).*

En el contexto de la empresa Electro Controles del Noroeste, S.A. de C.V., se identificarán y analizarán las estrategias de comunicación interna utilizadas por la empresa. En cuanto a la investigación descriptiva *(Hernández, 2006: 100-104)* menciona que su principal función es medir o recoger información, en el cual las variables de estudio a medir son satisfacción laboral y motivacional en los empleados de dicha empresa.

Para ello, se utiliza la combinación de los enfoques cuantitativos y cualitativos, ya que ambos emplean procesos sistemáticos y empíricos.

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. *(Hernández, 2006: 755).*

El enfoque cuantitativo hace uso de la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento. *(Hernández, 2006: 5).*

El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica, para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. La investigación cualitativa se fundamenta más en un proceso inductivo. (Hernández, 2006: 8).

### **Técnica de observación**

El presente trabajo se apoyó en dos técnicas básicas, una de ellas es la observación, sobre el comportamiento de los empleados y los procesos de comunicación.

Según Sierra (1984: 253) observación *“es la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente”*.

La observación fue aplicada en los diferentes departamentos de Electro Controles del Noroeste S.A. de C.V. (ECN) con el objetivo principal de identificar los problemas de comunicación existentes dentro de dicha organización.

En este caso se pudo observar la buena relación que existe entre los empleados de hablarse con respeto, responder dudas y apoyar a otros compañeros, así mismo se pudo apreciar la buena relación que se presenta entre los empleados y los directivos, al momento de hablar entre ellos por alguna circunstancia no se presenta miedo ni timidez.

Existe un periódico mural el cual se modifica cada mes, donde se mencionan los cumpleaños del mes, datos relevantes de la empresa, productos nuevos y fechas importantes a celebrar.

Como medio de comunicación entre departamentos utilizan mensajería instantánea Skype y el correo Outlook, así como también teléfono con número de extensión para cada empleado.

Cuentan con un radio en cada departamento ya que algunos de los ejecutivos de ventas tienen que salir fuera de la ciudad y así se pueda aclarar alguna duda que se tenga sobre pedidos, nueva mercancía, entre otros.

Otras características:

- Cuando algún empleado cumple años, se le organiza un convivio para festejarlo, cada fecha conmemorativa se celebra (día de muertos, revolución mexicana, navidad, etc.).
- Se le otorga un reconocimiento aquel empleado que logra llegar a la cuota de ventas.
- Cuando se logran las metas fijadas por la empresa, se hacen convivios con todo el personal.
- Si un empleado logra una venta, se gana un premio y además se publica en el periódico mural.

El personal de Electro Controles del Noroeste, S.A. de C.V. conoce las políticas internas ya que en cada departamento se encuentran publicadas, así como también en la entrada de dicha organización.

Cuentan con página de Internet donde los empleados verifican los pedidos que se realizan a través de este, así como también quejas y sugerencias.

## **La encuesta**

Según Audirac Carlos y otros (2006: 90) “La encuesta es un instrumento que permite recabar información general y puntos de vista de un grupo de personas”.

La técnica de la encuesta se elaboró con la finalidad de conocer la opinión de los empleados de Electro Controles del Noroeste, S.A. de C.V. con respecto a las variables de estudio: motivación, satisfacción y comunicación interna.

La técnica de la encuesta se formuló con un cuestionario de 33 preguntas, desarrollando este instrumento por medio de la metodología de construcción de índices el cual ayudará a conocer la opinión de los empleados sobre las estrategias de comunicación interna que utiliza esta organización.

## **Variables de estudio**

En el trabajo se utilizan variables tales como motivación y satisfacción, además de la comunicación utilizada entre los empleados de Electro Controles del Noroeste, S.A. de C.V. (ECN)

## **Universo de muestreo**

Electro Controles del Noroeste, S.A. de C.V. Cuenta con 110 empleados, incluyendo las áreas de dirección, recepción, sistemas, recurso humanos, CAEE (compras, almacén, expeditación, embarques), cuentas por cobrar, contabilidad, ventas, proyectos, servicios y limpieza.

Para determinar la muestra se realizó la fórmula estadística de +/- 5 por ciento de margen de error y un 95% de nivel de confianza dando como resultado a 65 empleados, los cuales conformarán la base para el estudio de las diversas variables.

La selección de la muestra fue aleatoria simple estratificado el cual los empleados de cada área de Electro Controles del Noroeste, S.A. de C.V. tenían la misma posibilidad de ser incluidos en la investigación. Tomando como base:

AREA	No. DE EMPLEADOS
RECEPCIÓN	1
SISTEMAS	1
RECURSOS HUMANOS	1
CAEE (COMPRAS, ALMACÉN EXPEDITACIÓN, EMBARQUES)	7
CUENTAS POR COBRAR	1
CONTABILIDAD	12
VENTAS	31
PROYECTOS	27
SERVICIOS	20
LIMPIEZA	1
DIRECCIÓN	1
TOTAL:	110

Las encuestas fueron aplicadas en la oficina matriz de Electro Controles del Noroeste, S.A de C.V. ubicada en Hermosillo, Sonora.

La construcción de índices de esta investigación se compone de cuatro apartados, que a continuación se mencionan:

**Datos generales.**

**1.- Sexo:**

- a) Femenino                      b) Masculino

**2.- Edad:**

- a) Menos de 20    b) 21-30    c) 31-40    d) 41-50    e) 50 o más

**3.- Estado civil:**

- a) Soltero    b) Casado    c) Divorciado    d) Otro (especificar) \_\_\_\_\_

**4.- Escolaridad:**

- a) Primaria    b) Secundaria    c) Preparatoria    d) Profesional    e) Posgrado

**5.- Ingreso mensual:**

- a) Menos de \$3,000    b) de 3,000- \$5,000    c) \$5,000- \$7,000    d) 10,000- 15,000  
e) Más de \$20,000

**6.- tiempo trabajando en el puesto actual:**

- a) de 1 a 3 años    b) de 3 a 5 años    c) de 5 a 7 años    d) de 7 a 9 años    e) más de 9 años

### Índice de comunicación interna.

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima
7. Como considero mi relación con mi jefe inmediato.	1	2	3	4	5
8. Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	1	2	3	4	5
9. La comunicación entre el personal de Electro Controles del Noroeste es.	1	2	3	4	5
10. Tengo problemas con algún compañero de trabajo de este u otro departamento.	1	2	3	4	5
11. Las decisiones que se toman para la mejora de información en los departamentos me parecen.	1	2	3	4	5
12. Me convocan a juntas de trabajo.	1	2	3	4	5
13. Asisto a eventos especiales, como reuniones o convivios organizados por la empresa.	1	2	3	4	5
14. Considero que estoy bien informado sobre las actividades que realiza la empresa.	1	2	3	4	5
15. Se me informa sobre los logros de la empresa.	1	2	3	4	5

### Índice de satisfacción laboral.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas ocasiones	Nunca
17. Creo que las actividades que realizo se apegan a las políticas que define esta organización.	1	2	3	4	5
19. Las herramientas que utilizo para realizar mi actividad laboral están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	1	2	3	4	5
20. El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción.	1	2	3	4	5
21. Estoy satisfecho con el cargo que actualmente desempeño.	1	2	3	4	5
22. Considero que mis compañeros están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo.	1	2	3	4	5
23. Creo que el esfuerzo que pongo en mi trabajo está acorde con las retribuciones que de él recibo.	1	2	3	4	5
25. Me siento satisfecho con el tiempo que le dedico a realizar mis labores.	1	2	3	4	5
26. El simple hecho de ir a trabajar me satisface	1	2	3	4	5

## Índice de motivación.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Ocasiones	Nunca
28. Me siento motivado para realizar adecuadamente mi trabajo.	1	2	3	4	5
29. Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo.	1	2	3	4	5
30. Recibo un trato justo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
31. Celebran eventos con fines de reconocimiento a trabajadores destacados en la organización.	1	2	3	4	5

## Construcción de índices

Los indicadores representan una medición agregada y compleja que permite describir o evaluar un fenómeno, su naturaleza, estado y evolución, articula o correlaciona variables y su unidad de medida es compuesta o relativa. Las variables son los elementos que configuran o caracterizan un fenómeno, normalmente son mensurables y se expresan en valores absolutos. *Albornoz y Martínez (1998:11)*.

Para obtener los resultados de los *índices de comunicación interna* se separan las preguntas 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13,14 y 15.

A continuación, se crea una escala que se divide en tres rangos: bajo, medio y alto; para saber cual es la medida de cada una de los índices en general.

Como son 9 preguntas para medir el índice de comunicación interna y cinco son las posibles respuestas de cada pregunta de la investigación, se obtiene como mínimo  $9 \times 1=9$  y máximo  $9 \times 5= 45$ ; después restan los resultados  $45 - 9=36$ , y se divide entre 3 que representa la escala,  $36 / 3=12$ , este resultado se suma entre rango y rango obteniendo:



Escala:

9 a 21 = Bajo

22 a 34 = Medio

35 a 47 = Alto

*Índice de Satisfacción Laboral*, se consideró con las preguntas 17, 19, 20, 21,22, 23, 25 y 26.

Escala:

8 a 21 = Bajo

22 a 34 = Medio

35 a 47 = Alto

*Índice de Motivación Laboral*, se analizó con las preguntas 28, 29, 30 y 32.

Escala:

4 a 16 = Bajo

17 a 29= Medio

30 a 42= Alto

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### Datos generales

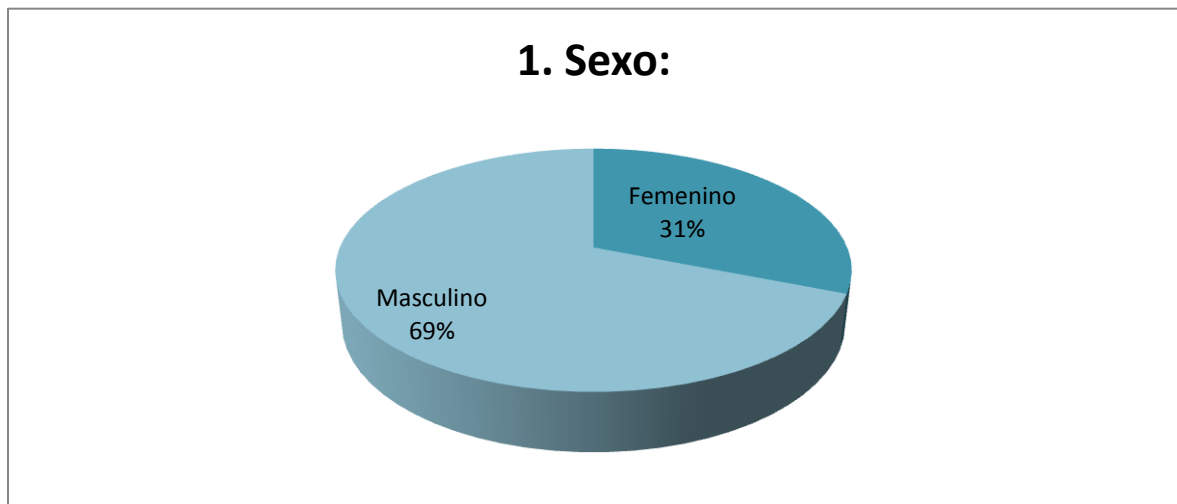
#### Sexo

Como se puede observar en la gráfica 1 el 69% corresponde al sexo masculino y el 31% restante al femenino, por lo que predomina el número de empleados hombres en la empresa.

*Cuadro 1*

<b>Sexo</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	31%
Masculino	69%

*Gráfica 1*



Gráfica creada por: Liliana Paredes

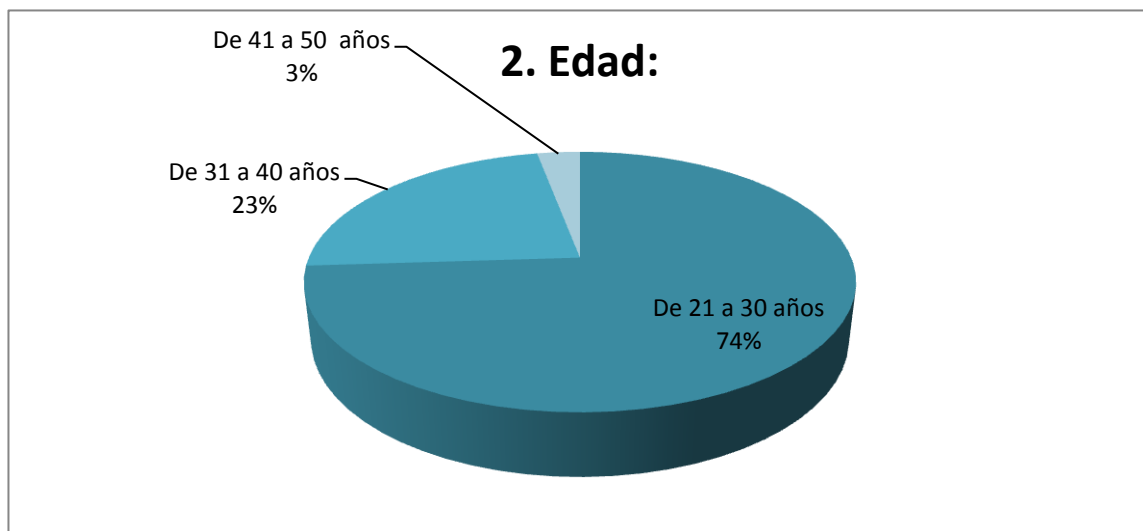
## Edad

Como se puede ver en el cuadro 2 el 74% de los empleados de Electro Controles del Noroeste S.A de C.V, tienen una edad de 21 a 30 años, un 23% de 31 a 40 años y un 3% de 41 a 50 años por lo que la mayoría son jóvenes.

Cuadro 2

Edad	Porcentaje
Menos de 20 años	0%
De 21 a 30 años	74%
De 31 a 40 años	23%
De 41 a 50 años	3%
Más de 50 años	0%

Gráfica 2



Gráfica creada por: Liliana Paredes.

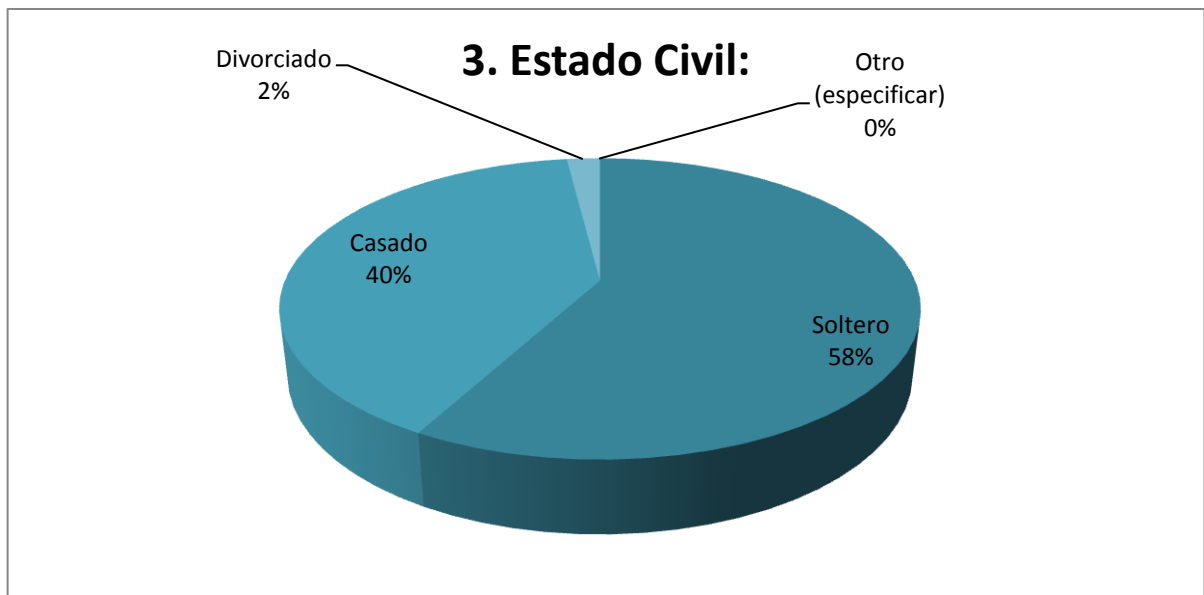
## Estado civil

Se puede observar que casi un 60% de los empleados son solteros (58%), seguidos de un 40% que son casados.

Cuadro 3

Estado Civil	Porcentaje
Soltero	58%
Casado	40%
Divorciado	2%
Otro (especificar)	0%

Gráfica 3



Gráfica creada por: Liliana Paredes.

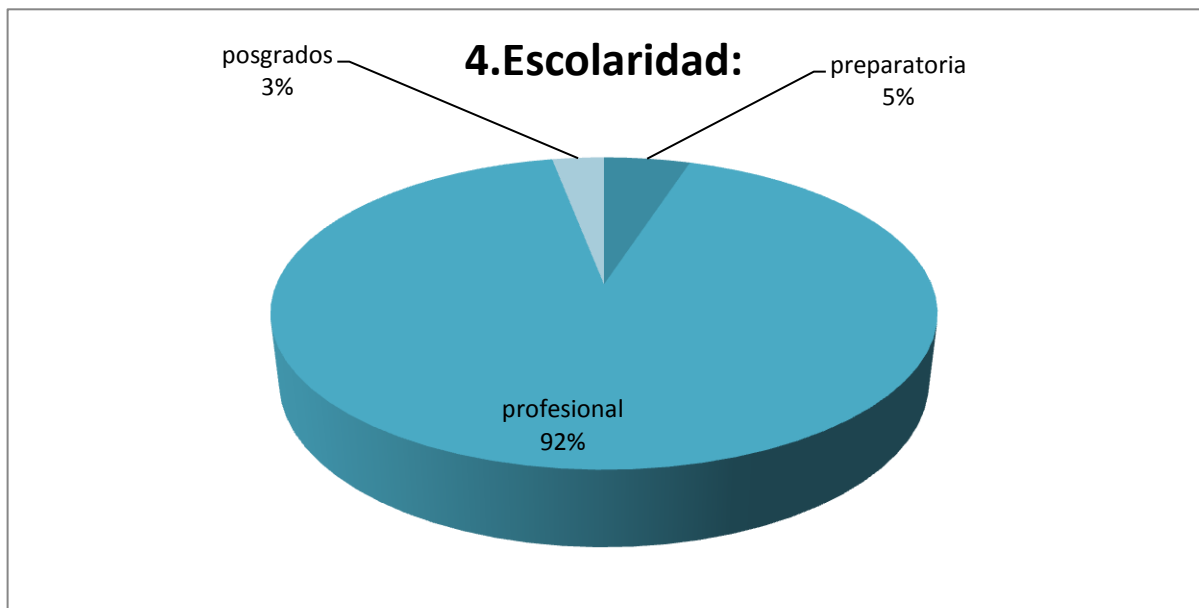
## Escolaridad

Como se puede apreciar en el cuadro 4 el 92% de los empleados en su mayoría cuentan con una profesión, el 5% con preparatoria y por último el 3 % con estudios de posgrado. Esto nos indica la importancia de la empresa de contratar personal especializado.

Cuadro 4

Escolaridad	Porcentaje
preparatoria	5%
profesional	92%
posgrados	3%

Gráfica 4



Gráfica creada por: Liliana Paredes.

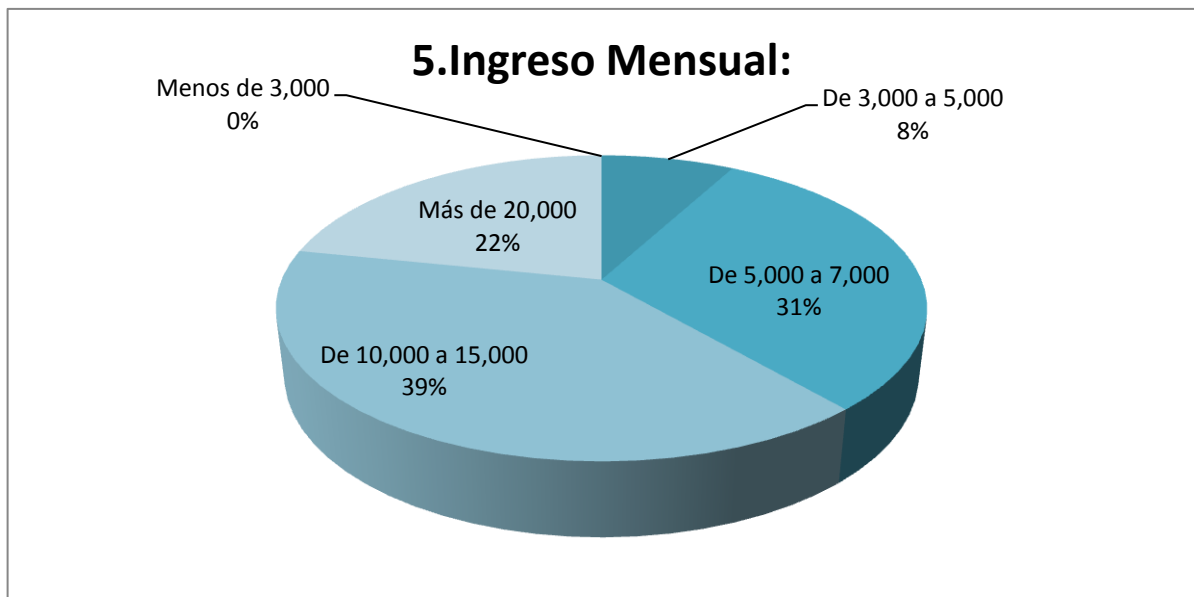
## Ingreso mensual

En el cuadro 5 se muestra que un 40% tiene un ingreso de \$10,000 a \$15,000 pesos mensuales, mientras que el 31% recibe de \$5,000 a \$7,000, el 22% de los trabajadores ganan más de \$20,000 y un 8% de \$3,000 a \$5,000. Ciertamente que el salario más bajo lo recibe el menor número de personas pero es contrastante con el resto de los sueldos que también son insuficientes considerando que la mayoría son profesionistas.

Cuadro 5

Ingreso Mensual	Porcentaje
Menos de 3,000	0%
De 3,000 a 5,000	8%
De 5,000 a 7,000	31%
De 10,000 a 15,000	40%
Más de 20,000	22%

Gráfica 5



Gráfica creada por: Liliana Paredes.

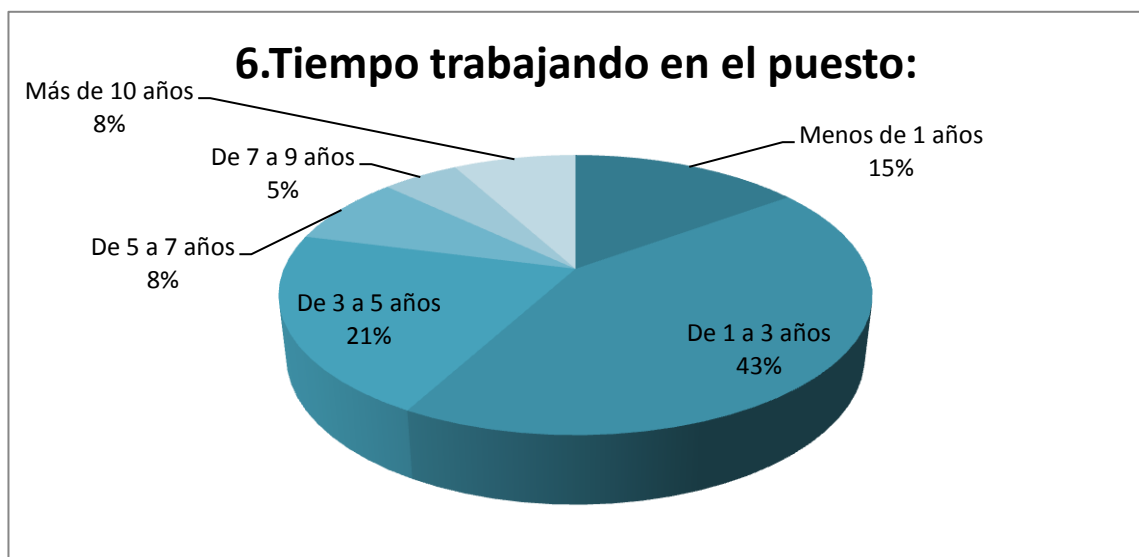
## Tiempo trabajando en el puesto

El 15% de los empleados tienen menos del año en su puesto, los que tienen de 1 a 3 años representan el 43%, de 3 a 5 años el 21%, de 5 a 7 años con el 8%, de 7 a 9 años el 5% y por último con más de 10 años un 8%. Los números reflejan que los empleados se quedan la mayoría de ellos ocupando el mismo puesto y ha aumentado el número de empleados por el crecimiento de la empresa.

Cuadro 6

Tiempo trabajando en el puesto	Porcentaje
Menos de 1 año	15%
De 1 a 3 años	43%
De 3 a 5 años	21%
De 5 a 7 años	8%
De 7 a 9 años	5%
Más de 10 años	8%

Gráfica 6



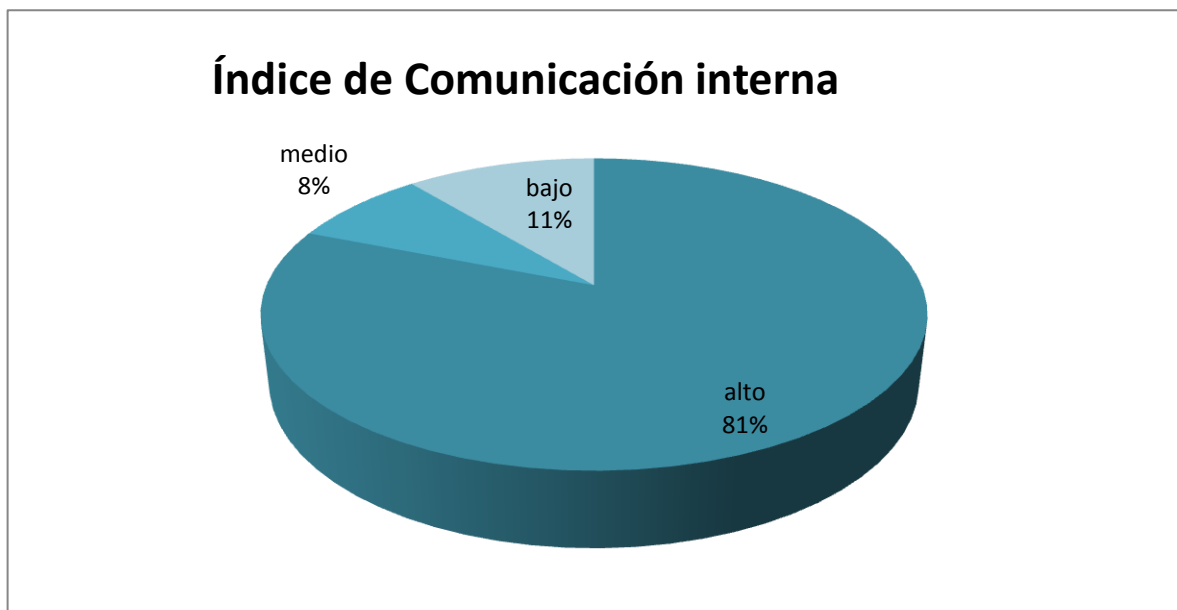
Gráfica creada por: Liliana Paredes

## EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE COMUNICACIÓN INTERNA

Cuadro 7

Escalas	Porcentaje
Alto	81%
Medio	8%
Bajo	11%

Gráfica 7



Gráfica creada por: Liliana Paredes.

El 81% de los trabajadores se encuentra en el nivel alto en la escala del índice de comunicación interna, considerando que reciben la información necesaria para llevar a cabo su trabajo ya que tienen buena relación con sus superiores, en el nivel medio un 8% expresó que las decisiones que toman entre sus superiores no son del agrado ya que no los toman en cuenta en algunas decisiones, y por último el 11% opinó que no hay buena comunicación entre los empleados de cada departamento de la organización.



Es de subrayar la opinión favorable de la mayoría sobre los procesos de comunicación interna implementada por esta empresa.

La comunicación interna es la realización de una serie de actividades con el objetivo de que la organización pueda mantener una buena relación entre sus empleados con la cual debe de emplear diferentes medios de comunicación y de esta forma, el trabajo contribuya al logro de las metas y objetivos que se propone la empresa.

Como se puede ver en los resultados obtenidos, la mayoría de los trabajadores tienen muy buena comunicación tanto con sus superiores como con sus compañeros, sin embargo hay un 19% en total que no están conforme con las decisiones que se toman en la empresa y considera que no tienen buena comunicación entre empleados de departamento a departamento.

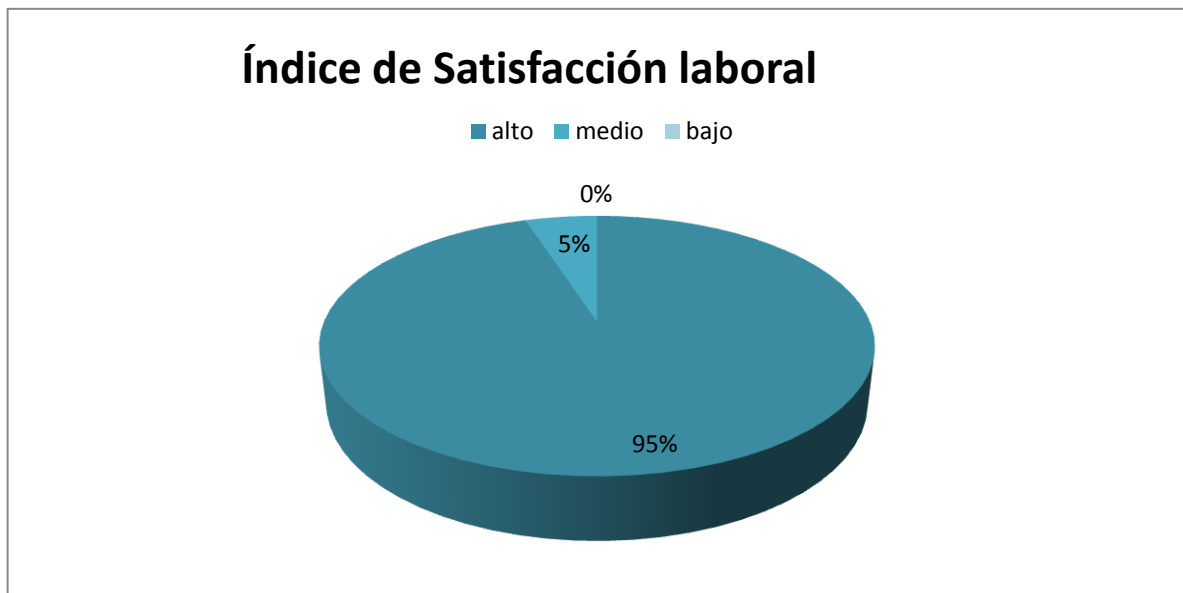
Para alcanzar un mayor nivel de aceptación sobre las estrategias se deben considerar estos factores no muy bien evaluados por empleados que si bien no son mayoría pueden tomar actitudes que desfavorezcan la comunicación lograda.

## EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL

Cuadro 8

Escalas	Porcentajes
Alto	95%
Medio	5%
Bajo	0%

Gráfica 8



Gráfica creada por: Liliana Paredes.

Como se puede apreciar la mayor parte de los empleados de la organización se encuentran satisfechos (95%) lo que situó su satisfacción en un nivel alto, esto refleja que las herramientas que utilizan para realizar su labor y las condiciones de trabajo son propicias, solo el 5% se considera no muy satisfecho. Este último dato aún con ser de escala media resulta importante atenderlo aunque aparentemente no es preocupante.

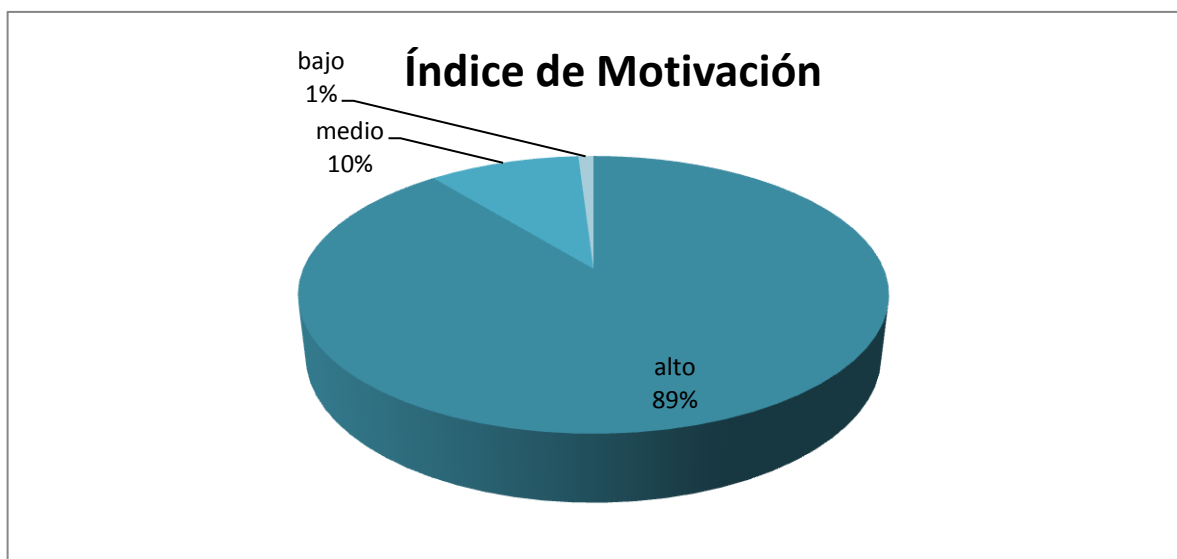
La organización debe valorar y mantener la opinión positiva de los empleados en cuanto a satisfacción laboral.

## EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE MOTIVACIÓN

Cuadro 9

Escalas	Porcentajes
Alto	87%
Medio	10%
Bajo	3%

Gráfica 9



Gráfica creada por: Liliana Paredes.

Los empleados se encuentran en un alto grado de motivación con un 89% debido a que reciben incentivos y estímulos para desempeñar mejor sus labores, y un 10%, siente la necesidad de mayor motivación para realizar su trabajo.

Si bien los trabajadores en su mayoría se sienten motivados, expresando que reciben incentivos y estímulos para desempeñar mejor sus labores, hay un porcentaje bajo que opinan que son insuficientes las gratificaciones y reconocimientos que la empresa les brinda.

Al igual que la satisfacción, la motivación debe estar atendiéndose para mantenerla en nivel alto y que se fortalezca organizacionalmente.