



**Galileo**  
UNIVERSIDAD  
La Revolución en la Educación

**IDEA**  
UNIVERSIDAD GALILEO

UNIVERSIDAD GALILEO  
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS,  
INFORMÁTICA Y CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN  
INSTITUTO DE EDUCACION ABIERTA

SEMINARIO DE RECURSOS HUMANOS

**“Comunicación Efectiva para Fortalecer la Calidad de Vida del  
Talento Humano en la Organización”**

PRESENTADO POR:  
**Josseline Judith Escobar Vásquez**  
Carné IDE19001590

Previo a optar el grado académico de:  
LICENCIATURA EN TECNOLOGÍA Y ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE  
RECURSOS HUMANOS

Guatemala, 26 de abril de 2023

## Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Objetivos .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Objetivo General .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Método .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 Técnica.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Marco Teórico .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1 Antecedentes .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2 Fundamentos de la comunicación .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2.1 Tipos de comunicación .....</b>	<b>12</b>
<b>4.2.2 Elementos de comunicación .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2.3 Barreras de la comunicación.....</b>	<b>14</b>
<b>4.2.4 Funciones de la comunicación.....</b>	<b>15</b>
<b>4.3 Comunicación efectiva en las organizaciones .....</b>	<b>16</b>
<b>4.3.1 Escucha activa en la organización.....</b>	<b>17</b>
<b>4.5 Calidad de vida .....</b>	<b>20</b>
<b>4.5.1 Antecedentes y origen de la calidad de vida.....</b>	<b>21</b>
<b>4.5.2 Indicadores de la calidad de vida .....</b>	<b>22</b>
<b>4.5.3 Factores que inciden en la calidad de vida .....</b>	<b>23</b>
<b>4.6 Calidad de vida laboral .....</b>	<b>24</b>
<b>4.6.1 Importancia de las necesidades organizacionales para mejorar la calidad de vida en el trabajo .....</b>	<b>26</b>
<b>4.7 Salud y bienestar en el trabajo .....</b>	<b>27</b>
<b>4.7.1 Estrés laboral .....</b>	<b>28</b>
<b>4.7.2 Desgaste profesional .....</b>	<b>29</b>
<b>4.8 Clima laboral .....</b>	<b>30</b>
<b>4.8.1 Desarrollo y crecimiento de los colaboradores .....</b>	<b>31</b>
<b>4.8.2 Planes de beneficio para colaboradores .....</b>	<b>31</b>
<b>5. Análisis de los Resultados.....</b>	<b>33</b>

<b>5.1</b>	<b>Fundamentos de la comunicación</b> .....	<b>33</b>
5.1.1	<i>Análisis de los principales autores</i> .....	33
5.1.1.1	<i>Dionné Santos García</i> .....	33
5.1.1.2	<i>Roberto Pascual</i> .....	33
5.1.2	<i>Tabla de similitudes y diferencias entre los autores sobre fundamentos de comunicación</i> .....	33
<b>5.2</b>	<b>Comunicación efectiva en las organizaciones</b> .....	<b>34</b>
5.2.1	<i>Análisis de los principales autores</i> .....	34
5.2.1.1	<i>Ricardo Martínez</i> .....	34
5.2.1.2	<i>Rubén Acosta Hernández</i> .....	34
5.2.2	<i>Tabla de similitudes y diferencias entre los autores sobre comunicación efectiva en las organizaciones</i> .....	34
<b>5.3</b>	<b>Calidad de vida</b> .....	<b>35</b>
5.3.1	<i>Análisis de los principales autores</i> .....	35
5.3.1.1	<i>León Estrada, Bertha Amezcua, Mariano Rojas</i> .....	35
5.3.1.2	<i>Dirección de investigación</i> .....	35
<b>5.4</b>	<b>Calidad de vida laboral</b> .....	<b>36</b>
5.4.1	<i>Análisis de los principales autores</i> .....	36
5.4.1.1	<i>Nadia Flores Robaina</i> .....	36
5.4.1.2	<i>Juana Patlán Pérez</i> .....	36
5.4.2	<i>Tabla de similitudes y diferencias de los autores sobre la calidad de vida laboral</i> ....	36
<b>5.5</b>	<b>Salud y bienestar en el trabajo</b> .....	<b>37</b>
5.5.1	<i>Análisis de los principales autores</i> .....	37
5.5.1.1	<i>Carlos Ruiz-Frutos, Ana M. García, Jordi Delclós, Fernando G. Benavides</i> .....	37
5.5.1.2	<i>Miriam Quiroa</i> .....	37
5.5.2	<i>Tabla de similitudes y diferencias de los autores sobre salud y bienestar en el trabajo</i>	
	37	
<b>5.6</b>	<b>Clima laboral</b> .....	<b>38</b>
5.6.1	<i>Análisis de los principales autores</i> .....	38
5.6.1.1	<i>Federico Gan Bustos, Berbel Giménez Gaspar</i> .....	38
<b>5.7</b>	<b>Aspectos relevantes de la investigación</b> .....	<b>38</b>
<b>5.11</b>	<b>Cumplimiento de los objetivos de la investigación</b> .....	<b>40</b>
<b>6.</b>	<b>Conclusiones</b> .....	<b>41</b>
<b>7.</b>	<b>Recomendaciones</b> .....	<b>43</b>
<b>8.</b>	<b>Referencias bibliográficas y digitales</b> .....	<b>44</b>
<b>9.</b>	<b>Anexos</b> .....	<b>47</b>

<b>a. Anexo 1: Fichas Bibliográficas .....</b>	<b>47</b>
<b>b. Anexo 2: Tabla 1 Matriz de cumplimiento de objetivos.....</b>	<b>48</b>
<b>c. Anexo 3: Elementos de la comunicación.....</b>	<b>49</b>
<b>d. Anexo 4: Barreras de la comunicación .....</b>	<b>49</b>
<b>e. Anexo 5: ¿Qué es la comunicación organizacional? .....</b>	<b>50</b>
<b>f. Anexo 6: Componentes predominantes de la calidad de vida laboral .....</b>	<b>51</b>

## **1. Introducción**

La comunicación organizacional efectiva es una excelente herramienta para ser utilizada en las empresas ya que da ese canal de expresión que los colaboradores necesitan, además de que les da la pauta a las empresas de tener ese mismo canal con los colaboradores para poder brindar información para todos. Actualmente en las organizaciones se busca mucho que el colaborador este bien y se hagan valer sus derechos ya que existen varias leyes que están activas y regulan todo lo que las empresas hacen o no por los colaboradores.

Además de denominarse a la comunicación como una herramienta en las organizaciones la calidad de vida que se ofrece en el ámbito laboral es muy importante hoy día al querer dar un extra a la empresa y fusionar estas dos herramientas que es la comunicación efectiva y la calidad de vida laboral da un fortalecimiento único a la organización que se enfoque en estos dos temas de gran importancia ya que vela por el bienestar de los colaboradores para que los objetivos de las organizaciones sean alcanzados de forma correcta por los colaboradores.

Se estarán definiendo varios conceptos referentes al tema en los que se podrá analizar las discrepancias y las similitudes por parte de los diferentes autores.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Describir los componentes de la comunicación efectiva en las organizaciones para mejorar la calidad de vida del talento humano para poder ofrecer un clima laboral agradable a los colaboradores dentro de la empresa al implementar diferentes canales para facilitar la comunicación interna y externa que puede favorecer a la organización y a los colaboradores.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Estudiar los elementos que contienen los programas de comunicación para facilitarla dentro de la organización mediante la correcta utilización de estos.
- Identificar los estándares requeridos por autoridades laborales referente a la calidad de vida que se debe aplicar dentro de la organización para lograr un balance personal y laboral para los colaboradores.
- Explicar las necesidades organizacionales para mejorar la calidad de vida los colaboradores al promover la comunicación de doble vía al presentar las necesidades como empresa y el colaborador como persona.
- Identificar las barreras que impiden la comunicación efectiva entre colaboradores y gerentes en la organización para promover la buena comunicación al brindar canales abiertos de comunicación.
- Analizar los estatutos de beneficio enfocados en el bienestar laboral, personal y profesional para brindar desarrollo y crecimiento a los colaboradores al dar seguimiento a los planes de beneficio estipulados en el reglamento interior de trabajo.

### 3. Método

El método que se aplica es una investigación bibliográfica en el cual se analiza, compila, organiza e interpreta información sobre el tema general a partir de fuentes documentales, tales como libros, documentos de archivo, libros digitales, entre otros. Además, se utilizan fichas bibliográficas que amplía la información de la fuente información en cada punto de la investigación donde se cite frases, párrafos o textos completos. Por lo que Matos Ayala (s.f.) indica lo siguiente:

“La investigación bibliográfica o documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. Se le considera un paso esencial porque incluye un conjunto de fases que abarcan la observación, la indagación, la interpretación, la reflexión y el análisis para obtener bases necesarias para el desarrollo de cualquier estudio” (par. 1).<sup>1</sup>

#### 3.1 Técnica

Fichas bibliográficas es una de las técnicas que se utilizan en esta investigación bibliográfica las cuales consisten en dar un resumen de los autores, temas y fechas de redacción de las fuentes consultadas, estas dan información precisa para citar a los autores de los libros, documentos de archivo y otros registros adicionales que se utilizan en la investigación bibliográfica esto para hacer referencia de los temas o sea el caso que se desee profundizar en el tema desarrollado en la investigación. Además de las fichas se utilizan otras técnicas como entrevistas o cuestionarios que amplíen información referente al tema.

“Una ficha bibliográfica corresponde a un documento breve que contiene la información clave

---

<sup>1</sup> Matos Ayala, Andrea. S.f. *Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas*. Pág. 1

de un texto utilizado en una investigación. Puede referirse a un artículo, libro o capítulos de este” (Alazraki, 2007).<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Alazraki, R. (2007). *Elaborar fichas*. En I. Klein (Ed.), *El taller del escritor universitario* (pp. 8490). Buenos Aires, Argentina: Prometeo Libros

## 4. Marco Teórico

### 4.1 Antecedentes

Hoy en día la comunicación efectiva dentro de las empresas tiene mucha influencia en el manejo de la organización y esto toma lugar también en el clima organizacional. Por lo que el tema ha sido investigado y desarrollado anteriormente para darle la importancia que este merece y el lugar que debe tomar en las organizaciones ya que sin una comunicación efectiva es casi imposible poder ofrecerles una buena calidad de vida a los colaboradores.

Por lo que Traverso, Williams y Palacios (2017) de la Universidad Ecotec explican en su estudio sobre como la comunicación efectiva puede influir como un elemento de éxito en los negocios de la organización ya que no importa cuál sea el giro del negocio se dieron cuenta que funcionamiento adecuado de las campañas y el alcance de los objetivos planteados se deberían basar no solamente en un producto o servicio de calidad, sino también al buen funcionamiento y estructura de sus redes de comunicación ya que se considera casi imposible concebir una organización sin la comunicación ya que el auge de esta está en las organizaciones y se toma como parte del éxito empresarial que comparado con otras técnicas o estrategias es indiscutible. (párr. 1 y 2)

Además de la comunicación la calidad de vida es uno de los retos más importantes dentro de la organización esto debido a que la calidad de vida es un elemento que garantiza la productividad en todo tipo de empresas. Gómez (2010) en el estudio realizado para la Revista Ciencias Estratégicas desarrolla el tema sobre la Calidad de Vida Laboral en los Empleados que se refleja cuando el trabajador consigue a través del empleo y bajo su propia percepción de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, ve cubiertas las necesidades personales como puede ser: soporte institucional, seguridad e integración al puesto y satisfacción por el mismo,

identificando el bienestar conseguido a través de sus actividades diarias en la organización además de conseguir el desarrollo personal deseado y buena administración del tiempo libre. (párr. 1 y 2)

El estudio realizado por Visbal (2018) para la Revista de Psicología y Ciencias Afines Interdisciplinaria donde desarrolla información sobre la Calidad de Comunicación y Actitud de los Empleados ante Procesos de Cambio en el cual explica que el hombre por sí solo es un ser productivo en el ambiente empresarial, que considera las actitudes como un proceso en el que obtiene más de lo esperado, donde ajusta el trabajo a los objetivos, propósitos y metas establecidas en la organización. Basado en esta información se puede definir que ya sea el éxito o fracaso de una empresa está causado por las cosas que los empleados hacen o dejan de hacer y claramente de sus actitudes ante las diferentes situaciones. (párr. 1, 2 y 3)

#### **4.2 Fundamentos de la comunicación**

La comunicación es una de las herramientas más importantes y efectivas en cualquier organización por lo que el tener una comunicación efectiva es la clave del éxito de muchas empresas. Por lo que Santos (2012) menciona que:

“La comunicación como proceso dinámico, que involucra distintos emisores y receptores, tanto en número como en características, es materia de este apartado. La unidad con la que iniciamos el texto de Fundamentos de Comunicación tiene propósitos meramente introductorios y emplea términos sencillos, de tal manera que el estudiante que por primera vez se aproxima al campo comunicativo podrá asimilar los conceptos más básicos y asociarlos, a través de ejemplos, con el mundo que le rodea. Recomendamos que el estudiante trate de asimilar las ideas expuestas y apropiarlas para

ponerlas en práctica en todos los ámbitos de su vida cotidiana” (pág. 10).<sup>3</sup>

Sin lugar a duda la comunicación es una herramienta de uso diario en cualquier lugar, es nuestro medio para poder expresarnos, sean emociones, palabras, deseos y demás. No importa cuál es el medio que se esté utilizando o cual sea el mensaje, a veces hasta puede ser inmediato con la facilidad de canales que existen ahora. Es importante que se tenga un buen manejo de las facilidades que se tienen ahora para comunicación.

La comunicación se puede definir de muchas maneras ya que sin la misma sería imposible poder expresarnos, a veces por la falta que se puede tener de comunicación muchas veces se pueden tener ciertas fallas ya sea dentro del lugar de trabajo o en la vida diaria. Por lo que Pascual () menciona que:

“La comunicación es consustancial a nuestra especie y es una cualidad que ha favorecido nuestra supervivencia y nuestra perpetuación en la mayor parte de los ecosistemas del planeta. Pero ¿por qué es tan importante para el ser humano intercambiar mensajes con sus congéneres? ¿Qué ocurriría si careciéramos de esta habilidad? La respuesta a estas preguntas procede de diversos ámbitos. Emile Durkheim, eminente sociólogo del siglo XIX, sostenía, en su obra *El Suicidio*, que las personas que pasaban menos tiempo en sus grupos sociales presentaban mayores probabilidades de acabar con su vida intencionadamente que aquellos más integrados. Es decir, el número de horas que dedicaba el suicida a comunicarse con sus familiares, amigos o conocidos era muy inferior al de una persona normal” (pág. 9).<sup>4</sup>

Como mencionaba con anterioridad, la comunicación es clave para cualquier persona y

---

<sup>3</sup> Santos García, Dionné (2012) *Fundamentos de la comunicación*. Página 10

<sup>4</sup> Pascual, Roberto (s.f.). *Fundamentos de la comunicación humana*. Página 9

cualquier ámbito de la vida. A veces solo se necesita expresarse sin necesidad de tener alguna respuesta de parte del receptor solo contar con la facilidad y la tranquilidad de que fuimos escuchados. Es importante que estemos atentos a nuestro alrededor y confirmar los mensajes, aunque no sean verbales porque puede haber personas que necesitan ayuda, pero no lo pueden decir o no saben cómo hacerlo.

#### 4.2.1 Tipos de comunicación

Los tipos de comunicación se pueden clasificar en dos categorías que son verbal que se refiere a las palabras que decimos y la comunicación no verbal que son los gestos, el contacto visual y movimientos ya sea de manos o el cuerpo. Por lo que Tipos de comunicación (s.f.) menciona que:

“Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:

La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).

La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal” (pág. 1).<sup>5</sup>

Existen varios tipos de comunicación la que utilizamos todos los días puede ser la comunicación oral, pero sin darnos cuentas hay otras formas en las que es posible nos comuniquemos, puede ser con algún gesto, nuestro atuendo, algún ademán o algo adicional que, aunque no salga de nuestra boca con palabras ya estamos diciéndole algo a las personas.

---

<sup>5</sup> Tipos de comunicación (s.f.) *Tipos de Comunicación*. <http://www.webgou.uma.es/archivos/comunicacion.pdf>.  
Página 1

#### 4.2.2 Elementos de comunicación

Cuando a comunicación se refiere se debe tomar en cuenta que existen los elementos que hacen que la comunicación se lleve a cabo. Por lo que Servicio andaluz de empleo (s.f.) menciona que:

“Emisor. Es la persona que transmite el mensaje; es, por tanto, el que envía información a su interlocutor. Es la persona que posee la información o que tiene las ideas y las transmite, ya sea voluntaria o involuntariamente.

Receptor. Es aquella persona que recibe la información que emana del emisor, a la que va dirigida el mensaje.

Mensaje. La idea o información que transmite el emisor al receptor, es decir, es el contenido de la comunicación.

Canal. Hace referencia al medio a través del cual se envía el mensaje, éste puede ser de muchos tipos, varía en función del modo de comunicación. Algunos ejemplos de canal podrían ser el teléfono, Internet, el aire.

Código. Conjunto de signos usados para la composición de un mensaje. Estos signos pueden ser verbales (escritos o no) y no verbales. Esta distinción da lugar a una clasificación que estudiaremos más adelante: comunicación verbal y no verbal o corporal” (véase anexo 1. Figura 1) (pág. 4 y 5).<sup>6</sup>

Los elementos de la comunicación hacen que el proceso de comunicación se complete o se lleve a cabo. Los elementos de la comunicación son de importancia independientemente de la información que se quiera transmitir para los fines que sean lo que importa es que se puedan identificar los elementos al momento de comunicarse.

---

<sup>6</sup> Servicios Andaluz de empleo. *Elementos de la comunicación*. Página 4 y 5

### 4.2.3 Barreras de la comunicación

Las barreras en la comunicación más comunes de los que pueden parecer por lo que es importante saber identificarlas cuando alguna se presente en el proceso de comunicación (véase anexo 4. Figura 2) Por lo que Cetys educación continua (2021) menciona que:

“Barreras semánticas: este obstáculo puede ser generado tanto por el emisor como por el receptor. Aparece cuando quien emite el mensaje y quien lo recibe utilizan el mismo código, pero no comprenden el significado de alguna palabra o no le dan el mismo sentido dentro del contexto, lo cual impide que alguna frase o, incluso, la totalidad del mensaje sea erróneo.

Barreras físicas: están relacionadas con la presencia de obstáculos en el contexto donde se genera la comunicación; ruidos, falta de iluminación, problemas con la línea telefónica, etc.

Barreras psicológicas: estas interferencias se relacionan con los aspectos psicológicos y los estados emocionales. Los factores mentales muchas veces no permiten recibir correctamente el mensaje.

Barreras fisiológicas: estos obstáculos se hacen presente cuando el receptor o el transmisor presenta alteraciones fisiológicas, que le impiden enviar o recibir el mensaje adecuadamente.

Barreras administrativas: está relacionada con los canales de comunicación y la deficiente planeación del acto comunicativo.

Barreras idiomáticas: esta barrera de la comunicación se hace presente cuando el emisor y el receptor no hablan el mismo idioma o quizás lo hacen, pero utilizan dialectos diferentes

Barreras culturales: como su nombre lo indica, son las diferencias culturales entre emisor y receptor lo que impide la buena recepción del mensaje” (parra. 3).<sup>7</sup>

Una de las dificultades que se puede tener en el proceso de comunicación son las barreras, estas dependiendo del tipo de comunicación que se utilice así también pueden variar. Van desde físicas hasta psicológicas y va a depender de todos o algunos elementos de la comunicación. Es importante que al comunicarnos también logremos identificar cuando alguna barrera se presente para evitar alguna pérdida de información o malinterpretación de esta.

#### 4.2.4 Funciones de la comunicación

Las funciones de la comunicación dependerán de la información que se desee transmitir a los receptores y también del tipo de información que sea. Por lo que Belloch (2012) menciona que:

“La comunicación es consustancial al ser humano, que es eminentemente un ser social, las diversas funciones que tiene la comunicación son básicas para el desarrollo de la persona.

Entre estas funciones tenemos:

- Afectiva. Mediante la comunicación nos relacionamos emocionalmente con los demás, expresando nuestros sentimientos y afectos. Esta función de la comunicación es de gran importancia para la estabilidad emocional de las personas.
- Reguladora. La comunicación puede ser utilizada para regular la conducta de los demás y facilitar su adaptación a la sociedad.
- Informativa. A través de ella transmitimos la cultura, historia, experiencias, etc. Esta función es esencial en el ámbito educativo” (parra. 1).<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Cetys educación continua. 2021. *Barreras de la comunicación*. Cetys Universidad. <https://www.cetys.mx/educon/barreras-de-la-comunicacion/>

<sup>8</sup> Belloch, Consuelo. 2012. *Funciones de la comunicación*. Universitat de Valencia.

La comunicación por su parte ha tomado un papel muy importante en todos los ámbitos de la vida, independientemente del motivo que esta tenga o para compartir la información que sea, en la actualidad se ha vuelto de las mejores herramientas. El buen uso de la comunicación ayudara en el manejo de personas, organizaciones, negocios y demás.

### 4.3 Comunicación efectiva en las organizaciones

“La comunicación efectiva es la aplicación correcta de la comunicación y se puede aplicar en todo medio o formato, incluyendo conversaciones, un anuncio, una conferencia o un correo electrónico. Es un elemento básico dentro de una organización para que pueda operar correctamente y sin comunicación efectiva, la organización o empresa se vuelve en un lugar desordenado e inefectivo” (Martínez, 2020).<sup>9</sup>

La comunicación efectiva en las organizaciones es la herramienta clave para llevar al éxito el proceso que se realice o a lo que se dedique la empresa. Es importante que exista la comunicación en las empresas, pero es más importante el alcance y la efectividad que esta tenga porque si bien es bueno que se tenga un canal abierto de comunicación este debe ser bien manejado por los lideres de los diferentes departamentos o de la empresa en sí.

“Hoy en día los conceptos de comunicación proporcionan a los gerentes herramientas que les permiten lograr los objetivos de la organización mediante un sistema de comunicación adecuado. La comunicación organizativa permite mantener a todos los miembros informados, motivados y confiados (...)” (Acosta, 2005, p. 128).<sup>10</sup>

---

<https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA8.wiki?3>

<sup>9</sup> Martínez, Ricardo. 2020. *¿Qué es la comunicación efectiva y para qué sirve?* Ekho.

<https://www.ekho.consulting/blog-para-recursos-humanos/2019/6/12/qu-es-la-comunicacin-efectiva-y-paraquesirve#:~:text=Una%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20da%20lugardesarrollo%20general%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>

<sup>10</sup> Acosta Hernández, Rubén. 2005. *Gestión y administración de las organizaciones deportivas*. Pág. 128

Al contar con la comunicación efectiva como una herramienta se puede saber que esta empresa podrá cumplir sus objetivos ya que se espera que, si hay algo que no marcha bien con el proceso, con materiales o con las personas se pueda comunicar para poder tener mejoras inmediatas y poder tener un buen manejo de los inconvenientes que puedan presentarse.

#### **4.3.1 Escucha activa en la organización**

“La escucha activa es el arte de escuchar en busca de significado. Para que obtengamos el significado de las palabras de otra persona, tenemos que escuchar con atención. El significado no está necesariamente asegurado incluso cuando escuchamos activamente, pero al menos sabremos que no entendemos y, por lo tanto. Podremos hacer las preguntas correctas para obtener iluminación” (de Sisto, pág. 9).<sup>11</sup>

Al querernos comunicar con las personas se debe tener en cuenta que se debe aprender a escuchar ya que de esta manera sabremos como es que están las cosas, las necesidades que se tienen y el punto final de la conversación que se tenga, a veces creemos que estamos escuchando, pero solamente oímos y ponemos atención a ciertas palabras claves para asociar lo que el emisor nos quiere decir.

#### **4.3.2 Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional hace referencia a todo lo que se puede tratar dentro de la organización, actualmente la comunicación organizacional es herramienta clave para el éxito. (véase anexo 5. Figura 3) Por lo que Question Pro menciona la siguiente:

“La comunicación organizacional se define como los canales y formas de comunicación que se producen dentro de las organizaciones, ya sean empresas, instituciones académicas,

---

<sup>11</sup> De Sisto, Lilly. 2021. *Escucha activa*. Página 9

organizaciones no lucrativas u organismos gubernamentales. Incluye tanto la comunicación al interior de la organización como la comunicación hacia el público externo” (Comunicación organizacional: Definición, tipos y características. S.f ).<sup>12</sup>

La comunicación organizacional no es algo como una herramienta más, sino que es una forma de poder sobrellevar y hacer un buen trabajo en todos los sentidos, actualmente la comunicación se ha vuelto indispensable ya que es la forma en la que tanto los colaboradores como los jefes se pueden expresar y conocer sus necesidades para llevar un trabajo en conjunto a favor de la organización para la cual laboran.

#### 4.4 Canales de la comunicación organizacional

En la comunicación organizacional existen dos tipos de canales de comunicación. Por lo que Díaz Freijeiro (2006) menciona que:

“Los *canales formales* son aquellos establecidos por la propia organización y en los que la comunicación fluye en cuatro direcciones: descendente, ascendente, horizontal y transversal.

Los *canales informales* son establecidos por determinadas personas que forman parte de la organización y que tienen intereses particulares, que los llevan a provocar la distorsión de los mensajes que fluyen por los canales formales y a crear situaciones de descontento o inestabilidad, a través de la propagación de rumores dentro de la organización, que difunden directrices o informaciones de forma arbitraria o llegan a filtrar temas confidenciales” (pág. 12) <sup>13</sup>

En toda organización existen este tipo de canales de comunicación y es importante el

---

<sup>12</sup> *Comunicación organizacional: Definición, tipos y características. S.f*  
<https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-organizacional>

<sup>13</sup> Díaz Freijeiro, Sara. 2006. Técnicas de comunicación. La comunicación en la empresa. Pág. 12

manejo que se le pueda dar cuando por algún motivo se sabe que existe la comunicación informal dentro de la misma que puede causar algún tipo de distorsión en el mensaje. Como también existe la comunicación formal y es la que viene desde los altos mandos hasta los niveles operativos de la organización, por esa razón va de forma descendente, algunas veces será ascendente si es algún tipo de escalación de algún colaborados o de forma horizontal cuando es entre colaboradores de la misma línea.

Los canales de comunicación se dividen dentro de tres canales principales, los cuales dependerán del tipo de organización y las preferencias de esta para así utilizar el canal que sea de mayor beneficio. Por lo que Grupo C y H mencionan que:

“Los canales escritos (como las encuestas, los manuales o los comunicados internos).

Los canales orales (como las reuniones, las llamadas telefónicas o las conversaciones personales).

Los canales tecnológicos o digitales (como el chat, las redes sociales, o los correos).

- Los canales escritos y orales son más tradicionalistas, y aunque los canales digitales fusionan un poco de los elementos de los canales anteriores, estos se han convertido en un componente esencial dentro de la comunicación empresarial.
- Los canales tecnológicos sin duda son el canal más amplio y variado. Han abierto un panorama de posibilidades en la comunicación interna de las organizaciones optimizándolo y haciéndolo más efectivo y funcional. Existen un sinnúmero de canales tecnológicos, y cada día se inventan más, sin embargo, hay canales digitales de comunicación empresariales que son más eficaces y fáciles de usar. Aquí te contamos todo sobre ellos” (Los cinco canales de comunicación

empresarial más funcionales, s.f.).<sup>14</sup>

Los canales de comunicación son tan importantes en la comunicación ya que depende del canal que tan bien se entienda el mensaje, que tanto comprendan los receptores y de luego que tan útil será la retroalimentación del mensaje que se transmitió, los canales pueden variar dependiendo del mensaje, pero siempre se debe tratar de utilizar el que mejor se adapte o mejor funcione para los receptores.

#### 4.5 Calidad de vida

“Calidad de vida es un concepto que involucra diferentes grados de aspectos emocionales, intelectuales y culturales y que va más allá del confort material” (American heritage dictionary of english language, como se citó en Estrada, Amescua, Herrera, 2005)<sup>15</sup>

Se refiere a que la calidad de vida se basa en diferentes aspectos de las necesidades de las personas y dependiendo de la edad asimismo las necesidades irán cambiando para tener una buena calidad de vida.

La calidad de vida es un tema general pero su interés y definición es subjetivo por lo que dependiendo de cada persona el nivel de calidad de vida ira cambiando con cada uno. Por lo que la Dirección de investigación (2017) menciona que:

“A través del tiempo se ha intentado poder plantear una definición que abarque todas las áreas que implica el concepto de calidad de vida puesto que combina componentes subjetivos y objetivos donde el punto en común es el BIENESTAR individual. De los últimos, esos se pueden agruparse en 5 dominios principales: el bienestar físico (como

<sup>14</sup> Los cinco canales de comunicación empresarial más funcionales. s.f. [https://blog.grupocyh.com/blog/los-5-canales-de-comunicaci%C3%B3n-empresarial-m%C3%A1s-funcionales#:~:text=Los%20canales%20escritos%20\(como%20las,sociales%2C%20o%20los%20correos\).](https://blog.grupocyh.com/blog/los-5-canales-de-comunicaci%C3%B3n-empresarial-m%C3%A1s-funcionales#:~:text=Los%20canales%20escritos%20(como%20las,sociales%2C%20o%20los%20correos).)

<sup>15</sup> Estrada, León. Amescua, Bertha. Rojas Mariano. *Calidad de vida y bienestar subjetivo en México*. 2005. Pág. 63.

salud, seguridad física), bienestar material (privacidad, alimentos, vivienda, transporte, posesiones), bienestar social (relaciones interpersonales con la familia, las amistades, etcétera), desarrollo y actividad (educación, productividad, contribución) y bienestar emocional (autoestima, estado respecto a los demás, religión). Sin embargo, es importante comprender que la respuesta a cada uno de estos dominios es subjetiva y tan variable gracias a la influencia de factores sociales, materiales, la edad misma, la situación de empleo o a las políticas en salud” (parra. 2).<sup>16</sup>

La calidad de vida puede que tenga varias definiciones por personas que han estudiado e investigado, pero como mencionaba anteriormente es algo subjetivo ya que cambiara para cada persona ya que dependerá de sus necesidades o requerimientos y también dependerá de la situación por la que la persona esté pasando y en qué área de su vida este pasando alguna dificultad que haga considerar su calidad de vida.

#### 4.5.1 Antecedentes y origen de la calidad de vida

Hasta hace unos años la calidad de vida de las personas era un tema desconocido o que no tenía importancia, ya fuera en las organizaciones o en el día a día. Por lo que Moreno y Ximénez (1996) mencionan que:

“El término calidad de vida es reciente, aparece hacia 1975 y tiene su gran expansión a lo largo de los años ochenta. Su origen proviene principalmente de la medicina para extenderse rápidamente a la sociología y la psicología, desplazando otros términos más difíciles de operativizar como felicidad y bienestar. Pero, aunque el término es reciente, bajo la forma de preocupación individual y social por la mejora de las condiciones de vida, existe desde los

---

<sup>16</sup> Dirección de investigación. 2017. *¿Qué es la calidad de vida?* Parra. 2.  
<https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/calidadVida>

comienzos de la historia de la humanidad. Resulta difícil pues, hablar de un enfoque histórico, ya que es más actualidad que historia. Como señala García Riaño (1991), no existen referencias históricas bibliográficas del concepto calidad de vida en sí, de ahí que tengamos que recurrir a sus términos afines (salud, bienestar y felicidad) para hacer un poco de historia” (pág. 2).<sup>17</sup>

La calidad de vida es un tema que aún sigue siendo tabú para muchos ya que siempre lo hacen a un lado y se deja en segundo plano porque se supone que todas las personas deben simplemente seguir un ritmo de vida estipulado y la mayoría de las veces ni siquiera se tiene algún tipo de chance a poder opinar diferente o tomar decisiones fuera del plan que se mantiene para las personas. En la actualidad aún se lucha para poder tener la libertad de elegir y poder tener una calidad de vida digna en los diferentes ámbitos a los que se puede enfrentar una persona.

#### 4.5.2 Indicadores de la calidad de vida

Los indicadores de la calidad de vida dependen mucho de las necesidades de cada persona, no todos necesitaran todo al mismo tiempo. Por lo que Equipo editorial Etecé (2022) menciona que:

“En el estudio estadístico de la calidad de vida, se examinan de manera objetiva los indicadores de la calidad de vida: los elementos que deben ser interrogados para hacerse una idea respecto del modo de vivir de las sociedades. Algunos de ellos son:

- Condiciones materiales. Riqueza, acceso al ahorro, tipo de vivienda, etc.
- Trabajo. Franja laboral (formal, informal, ilegal), salario, condiciones de empleo, etc.
- Salud. Acceso a servicio médico, a medicinas, condiciones de higiene diaria, etc.
- Educación. Nivel académico formal alcanzado, acceso a la educación a todo nivel, etc.

---

<sup>17</sup> Moreno Jiménez, Bernardo. Ximénez Gómez, Carmen. 1996. *Evaluación de la calidad de vida*. Pág. 2.

-Ocio y relaciones sociales. Acceso al entretenimiento, cantidad de tiempo libre, nivel de integración a la sociedad, lazos afectivos, etc.

-Seguridad física y personal. De cara a las condiciones de vida, trabajo, etc.

-Derechos básicos. Protección (o desamparo) de parte de las instituciones del Estado, etc.

-Entorno y medio ambiente. Condiciones geográficas de vida, entorno inmediato de desarrollo vital, etc” (parra. 14).<sup>18</sup>

Algunos de los indicadores de la calidad de vida se pueden definir por la información plasmada anteriormente, pero lo cierto es que las necesidades y requerimientos van variando, dependiendo del momento o lugar donde se encuentren las personas, puede que sea laboral, familiar o emocional. Los indicadores de calidad de vida conforman todo lo que una persona puede necesitar para vivir bien.

### 4.5.3 Factores que inciden en la calidad de vida

El ser humano necesita sentirse conforme con su trabajo, familia entre otros para poder sentirse bien y completo, todo depende de lo que se realice el ser humano necesita llenar sus expectativas. Por lo que Equipo editorial Etecé (2022) menciona que:

“A grandes rasgos pueden identificarse numerosos y distintos factores que intervienen para bien o para mal en la calidad de vida de las sociedades, dependiendo de cómo uno haga su estudio. Podríamos, sin embargo, agruparlas en categorías muy generales:

-Contexto ambiental. Las guerras, inestabilidades políticas, condiciones extremas económicas o de trabajo determinan en gran medida la calidad de vida de un individuo o

---

<sup>18</sup> Equipo editorial Etecé. 2022. *Calidad de vida*. <https://concepto.de/calidad-de-vida/#ixzz7looDDC00>

un grupo humano, a partir de las consecuencias que su contexto histórico ejerza sobre él.

-Entorno social. El grado de inserción en la sociedad, el apoyo familiar, la presencia de instituciones protectoras o la marginación social son, también, variables que se juegan a la hora de pensar la calidad de vida. De hecho, individuos de una misma región pueden tener distintas calidades de vida de acuerdo con su entorno social.

-Condiciones vitales. La riqueza y la pobreza, las oportunidades reales, en fin, las condiciones en que un individuo viene al mundo y se desarrolla inciden directamente en sus oportunidades y en su calidad de vida en general.

-Satisfacción personal. A niveles muy personales, las decisiones individuales y el modo único de lidiar con todas las condiciones anteriores son, también, factores de importancia en la calidad de vida de un individuo.

-Cultura y sociedad. Las condiciones culturales ejercidas sobre un individuo o un grupo de ellos por el resto de la comunidad o por sí mismos tampoco pueden ser dejadas de lado” (parra. 8).<sup>19</sup>

Los factores de la calidad de vida pueden variar dependiendo de la persona y sus necesidades, es importante que se tome en cuenta que muchas veces no se puede tener todo al mismo tiempo y se debe trabajar muy duro para poder conseguir y llenar nuestras expectativas de la vida y de las cosas que se tienen disponibles para no caer en algún tipo de depresión o desesperación cuando no se tiene todo.

#### **4.6 Calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral es un requerimiento en las empresas, actualmente es algo por lo que se debe velar en las buenas empresas. (véase anexo 6. Figura 4) Por lo que Flores (2008)

---

<sup>19</sup> Equipo editorial Etecé. 2022. *Calidad de vida*. <https://concepto.de/calidad-de-vida/#ixzz7looPOA9N>

menciona que:

“La calidad de vida laboral es un concepto amplio que abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, relevantes para la salud, el bienestar y la satisfacción de los trabajadores (...) en las últimas décadas los cambios en el contenido y organización del trabajo han incrementado la aparición de nuevos riesgos psicosociales, como el estrés o el síndrome de burnout. La prevención de estos riesgos es de vital importancia para mejorar la calidad de vida laboral” (parra. 1).<sup>20</sup>

Todas las condiciones que pueden afectar o beneficiar a un colaborador son las que se toman en cuenta para brindar una buena calidad de vida. Ya que si los colaboradores por alguna razón no están conformes o no están bien su rendimiento bajara o cambiara al ritmo que normalmente se mantiene al final todo va de la mano. Aunque a veces lo que pasa fuera del trabajo no debería afectar somos humanos y a veces no se pueden controlar las emociones.

La calidad de vida laboral o en el trabajo ha tenido importancia para las personas, jefes y dueños de empresas no hace mucho tiempo, pero en los últimos años esto se ha ido potenciando a beneficio de los colaboradores de las empresas. Por lo que Nadler y Lawler (1983) mencionan que:

“La calidad de vida en el trabajo (CVT) es un concepto que surgió a mediados del decenio 1970-79 como una necesidad de humanizar los entornos laborales, con especial atención en el desarrollo del recurso humano y la mejora de los ambientes de trabajo, dando origen al movimiento de calidad de vida laboral y la calidad del empleo (Nadler y Lawler, 1983)”

---

<sup>20</sup> Flores Robaina, Nadia. 2008. *Calidad de vida laboral en empleo protegido: evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales*. Párr. 1

(citado en Patlán, 2017).<sup>21</sup>

La calidad de vida laboral abarca varios requerimientos que los colaboradores pueden tener para su vida diaria donde obviamente por cuestiones de horario se va en conjunto con el trabajo por lo que se busca que las personas puedan tener un balance con sus responsabilidades en el trabajo pero que la empresa puede incentivarlo con algún bono, comisiones, descansos algún tipo de preparación que puede servirle al colaborador hasta fuera de la empresa como lo puede ser alguna certificación.

#### **4.6.1 Importancia de las necesidades organizacionales para mejorar la calidad de vida en el trabajo**

El ser humano necesita sentirse satisfecho muchas veces y para ello se necesita que sus necesidades básicas estén cubiertas. Actualmente las organizaciones se están enfocando en lo que pueden hacer para brindar una buena calidad de vida dentro de la empresa y hasta fuera de ella brindando facilidades de horario, descansos, transporte y demás. Por lo que Alalú (2016) menciona que:

“El promover la calidad de vida en las organizaciones trae consigo muchos beneficios importantes para organización, tales como: mayor lealtad y compromiso de los colaboradores hacia la organización, lo que favorece la retención del talento; incremento en la productividad y mejores niveles de servicio al cliente, así como mayores niveles de satisfacción laboral, reduciéndose los índices de ausentismo y rotación voluntaria” (par. 6).<sup>22</sup>

En cada buena organización se debe dar la importancia que requiere a los colaboradores independientemente del área a la que pertenezcan adicional se deben conocer sus necesidades

---

<sup>21</sup> Patlán Pérez, Juana. 2017. *Calidad de vida en el trabajo*.

<sup>22</sup> Alalú, Lizette. 2016. *La importancia de la calidad de vida en el trabajo*.

<https://www.corresponsables.com/actualidad/la-importancia-de-la-calidad-de-vida-en-el-trabajo>. Par 6

dentro y fuera la empresa para saber hasta dónde y que es que la organización los puede apoyar, ya sea por algún horario, permiso o solamente al prestarle atención cuando lo requiere. Hay muchos ámbitos en los que una empresa puede apoyar a sus colaboradores y cada esfuerzo que esta haga para sus colaboradores debería ser tomado en cuenta.

#### 4.7 Salud y bienestar en el trabajo

La salud y el bienestar en el trabajo es importante para los colaboradores para su día a día además de implicar en su rendimiento como para el beneficio de la empresa ya que los mismos colaboradores son quienes pueden dar una referencia de la empresa cuando esta se requiera por lo que Ruiz Frutos, García, Declós y Benavides (2007) menciona que:

“Así, en primer lugar, podemos observar que unas condiciones de trabajo adecuadas tendrán un efecto positivo sobre la salud incrementando la satisfacción y el bienestar del trabajador. Las razones son obvias: un trabajo realizado en unas buenas condiciones, además de proporcionar unos ingresos económicos, que condiciona numerosos determinantes de salud (vivienda, alimentación, educación, ocio, etc.), facilita las relaciones sociales y la autoestima del trabajador. Desde esta perspectiva, que se opone a la idea religiosa del trabajo como un castigo, el trabajo se valora como una fuente de salud y bienestar” (pág. 33)<sup>23</sup>

La salud y el bienestar laboral pareciera que fuera un tema fácil de abordar o de manejar en las organizaciones, pero a veces ni siquiera se le pone la importancia que este tema debería tener. En la actualidad las empresas se dedican a sacar sus número y métricas y muy poco en saber cómo es que está el colaborador y si de alguna forma se le puede ayudar en algo. Considero que como es que se sientan los colaboradores influirá mucho en cómo es que realice su trabajo y si este ya se ha quejado o ha expresado como esta y solamente se escuchó, pero no se hizo nada

---

<sup>23</sup> Ruiz-Frutos, Carlos, García, Ana M., Delclós, Jordi, Benavides, Fernando G. *Salud laboral*. Pág. 33

para ayudarle en sus requerimientos o necesidades no sería toda la culpa del colaborador que su rendimiento no sea el mismo de tiempo atrás. Además de poder saber cómo es que se encuentran los colaboradores se deben hacer encuestas del clima laboral.

En las organizaciones es importante que se tenga el balance de poder brindar salud y bienestar laboral independientemente a lo que se dedique la empresa por lo que Quiroa (s.f.) menciona que:

“Sin duda, alcanzar el bienestar laboral resulta beneficioso, tanto para los trabajadores como para la misma organización empresarial. Así, cuando los trabajadores se encuentran laborando en una empresa que ofrece un clima laboral satisfactorio, se vuelven más productivos. Esto, dado que los colaboradores se encuentran más motivados y manifiestan un mayor compromiso con la organización al momento de realizar sus labores” (par. 2).<sup>24</sup>

En toda organización debe existir el balance entre la importancia del alcance de métricas y el bienestar de los colaboradores de la empresa eso porque todo va de la mano y se debe tener un nivel de importancia alto en cuanto a cómo es que se les trata a los colaboradores o las facilidades que se les dan para que puedan estar a gusto y puedan trabajar bien.

#### **4.7.1 Estrés laboral**

El estrés en si ya se cataloga como una enfermedad y ahora que se suma el estrés laboral por la sobrecarga excesiva de trabajo mal organizado o de forma mal estructurada por lo que Vidal Lacosta (2019) menciona que:

“Este tipo de estrés es un fenómeno eminentemente de nuestro tiempo y de nuestra sociedad, ya que se da una sobrecarga vital excesiva tal que sobrepasa nuestras posibilidades auto regulativas normales. El estrés laboral es un fenómeno que afecta a

---

<sup>24</sup> Quiroa, Miriam. S.f. *Bienestar laboral*. Par 2. <https://economipedia.com/definiciones/bienestar-laboral.html>

un alto porcentaje de trabajadores en el mundo industrializado y que conlleva un alto coste personal, psicosocial y económico. El estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo (...)” (pág. 11).<sup>25</sup>

El estrés laboral existe y ahora también se considera como una enfermedad que es causado por sobrecargas de trabajo, horarios extensos o presión por parte de los supervisores o jefes, a veces por presión propia puede causarse el estrés laboral. Es importante que se sepa que este padecimiento existe y pueda tratarse tanto como se pueda para no sufrir consecuencias mayores como lo puede ser el burnout.

#### **4.7.2 Desgaste profesional**

El desgaste profesional o burnout es un padecimiento por exceso de estrés, depresión y ansiedad debido al trabajo y hasta estudios. En Corea del Sur debido a la presión social que se vive en el país los jóvenes y ya personas adultas sufren de este padecimiento que lamentablemente puede llevarlos a la muerte si no se trata a tiempo por lo que 50 minutos.es (s.f.) menciona que:

“Los medios de comunicación llevan más de una década sensibilizándonos a este verdadero flagelo de la época actual: el desgaste profesional o burnout. En español, el término anglosajón no aparece en el Diccionario de la Real Academia y puede sustituirse por “síndrome de desgaste profesional” o, más coloquialmente, por “síndrome del profesional quemado”.

Literalmente, el verbo inglés to burn out significa “quemarse hasta consumirse”. Así, el trabajo consumiría a la persona que padece burnout. Experimenta una fatiga intensa, tanto física como psicológica, fruto de un sentimiento de impotencia y de desesperanza” (s.p.)

---

<sup>25</sup> Vidal Lacosta, Víctor. 2019. El estrés laboral: análisis y prevención. Pág. 11

El desgaste profesional puede afectar a cualquier persona que este pasando por algún episodio de estrés o sobrecarga laboral. Actualmente los colaboradores por cuestión de estrés algún tipo de depresión emocional puede padecer esta enfermedad que hasta puede llevar a la muerte si no se trata cuando se debe.

#### **4.8 Clima laboral**

El clima laboral es muy importante en cualquier organización ya que de ahí depende la productividad y el rendimiento de los colaboradores dependiendo de cómo se sientan los colaboradores así mismo será el rendimiento que tendrán por lo que Gan Bustos y Berbel Giménez (2011) mencionan que:

“Si se desea elevar el grado de satisfacción en el trabajo, y por lo tanto su calidad, y con ello mejorar el clima laboral, se impone considerar la importancia del contenido del trabajo, tanto en su nivel de realización individual como en su dimensión relacional y comunicativa, porque esta va a ser la que condicione el ambiente social en la empresa.

Tanto satisfacción laboral, como motivación y clima organizacional tienen efectos en la productividad. La motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción es una consecuencia afectiva de complacencia o desagrado, y el clima es un modo colectivo de percibir la realidad. La cultura, en relación con el clima, representa el nivel más profundo de las presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una empresa y que operan inconscientemente para regular la acción mientras que el clima organizacional lo establecen los modos de percibir compartidos, conscientes, manifiestos y medibles. La

---

<sup>26</sup> 50minutos.es. s.f. *Aprende a prevenir el burnout: las claves para evitar el síndrome de desgaste profesional.* S.p

cultura moldea el clima organizacional en la medida en que puede afectar los modos de percibir la realidad (adaptado de Toro, 1998)” (pág. 183).<sup>27</sup>

Considero que el clima laboral es tan importante como el requerimiento de las metas ya que va de la mano lo que se solicita con el rendimiento que las personas puedan tener en la organización. Para poder comprender mejor las necesidades o como el ambiente que se vive en las diferentes áreas para buscar oportunidades de mejora en la empresa.

#### **4.8.1 Desarrollo y crecimiento de los colaboradores**

“La formación y desarrollo de los empleados ofrece al capital humano de la empresa la oportunidad de desarrollar sus capacidades para desempeñar mejor su función presente y futura. Esto aumenta la productividad, la motivación y, seguramente, los resultados obtenidos” (Formación y desarrollo de los empleados: guía para los responsables de RRHH, s.f.).<sup>28</sup>

Para brindar un buen clima laboral se debe tomar en cuenta que colaboradores tienen el deseo de crecer dentro de la empresa por lo que siempre se debe optar por pensar siempre en el reclutamiento interno antes claramente todo dependerá de la preparación de los candidatos y el conocimiento que tengan, pero ese tipo de oportunidades les dará un incentivo para superarse y dar lo mejor de si todos los días al saber que pueden aplicar a una plaza diferente.

#### **4.8.2 Planes de beneficio para colaboradores**

Los planes de beneficio para los colaboradores son una gran iniciativa en las empresas ya que estos planes sirven como un incentivo para los colaboradores y sus necesidades por lo que **Cómo crear un programa de beneficios para tu equipo (2022) menciona que:**

“Las organizaciones, ante la crisis, han descuidado un poco la satisfacción de sus

---

<sup>27</sup> Gan Bustos, Federico, Berbel Giménez, Gaspar. 2011. *Manual de recursos humanos*. Pag. 183

<sup>28</sup> Formación y desarrollo de los empleados: guía para los responsables de RRHH, s.f. Kenjo. <https://www.kenjo.io/es/guia-formacion-y-desarrollo-de-empleados>

empleados y se han centrado en cómo poder capear el temporal hasta la llegada de tiempos mejores. Ahora que el mercado se ha reactivado, los colaboradores piensan en buscar empresas donde se les valore y se les permita crecer.

Tanto para captar talento como para retenerlo, es crucial que las organizaciones satisfagan las necesidades de las personas. Ello va más allá del salario.

Cuando un candidato postula a una oferta, ha comparado los beneficios; además, ha leído los comentarios de trabajadores y extrabajadores de la empresa. La pandemia nos ha enseñado que el bienestar de una persona está marcado por muchos factores. Es importante contar con ese bienestar para poder superar los obstáculos que nos vamos encontrando en el camino.

Un empleado satisfecho implica un cliente satisfecho y una empresa altamente productiva. Todo lo que rodea a una persona afecta directamente a su desempeño profesional. Por tanto, hoy nos vamos a centrar en explicar cómo se puede diseñar un programa de beneficios” (par. 3).<sup>29</sup>

Actualmente y debido a todas las dificultades por las que pasaron muchas empresas ha sido difícil enfocarse en algún plan de beneficios para los colaboradores, sino que solo se ha intentado salir adelante por todo lo que sucedió cuando estuvimos en pandemia y muchas de las empresas aún se siguen recuperando. Todo dependerá del giro del negocio y de las empresas para que estas armen algún tipo de plan de beneficio para los empleados y que vaya acorde con sus requerimientos y necesidades.

---

<sup>29</sup> *Cómo crear un programa de beneficios para tu equipo*. 2022. Computrabajo. <https://recursos-empresa.computrabajo.com/como-crear-un-programa-de-beneficios-para-tu-equipo/>

## 5. Análisis de los Resultados

### 5.1 Fundamentos de la comunicación

#### 5.1.1 Análisis de los principales autores

##### 5.1.1.1 Dionné Santos García

Santos explica que la comunicación es como un proceso dinámico que involucra varios emisores y receptores dependiendo del área en el que se encuentren y el tema que se aborde, en cuanto a fundamentos de la comunicación ayudarán a que las personas se adentren más a lo que es el proceso de comunicación y que el proceso en sí es dinámico.

##### 5.1.1.2 Roberto Pascual

Pascual por su parte menciona que la comunicación es una herramienta consustancial en la supervivencia del ser humano ya que es la forma en la que podemos comunicarnos de mejor manera Pascual hacía referencia al libro El Suicidio e indicaba que las víctimas que se suicidaban se comunicaban menos con las personas que los rodeaban por lo que hace referencia que hasta el no hablar, el no ser tan expresivo también es comunicación.

#### 5.1.2 Tabla de similitudes y diferencias entre los autores sobre fundamentos de comunicación

	<i>Factores Dionné Santos García</i>	<i>Roberto Pascual</i>
<i>Diferencias</i>	Menciona que la comunicación es un proceso dinámico que involucra varios emisores y receptores.	Menciona que la comunicación es una herramienta consustancial de supervivencia del ser humano.
<i>Similitudes</i>	El proceso ayudará a que las personas se adentren más a la	El ser humano por si solo necesita comunicarse para vivir,

comunicación y estén interesados en la misma.	no importante el tipo de comunicación que se utilice.
---	---

## 5.2 Comunicación efectiva en las organizaciones

### 5.2.1 Análisis de los principales autores

#### 5.2.1.1 Ricardo Martínez

La comunicación efectiva según Martínez es la aplicación correcta de la comunicación además de que se puede aplicar a cualquier medio o formato incluyendo cualquier tipo de medio como una conferencia, un anuncio o correo electrónico. La comunicación debe ser una herramienta básica en las organizaciones para que estas puedan operar de forma correcta ya que sin comunicación las organizaciones se vuelven lugares desordenados e indefinidos.

#### 5.2.1.2 Rubén Acosta Hernández

Acosta por su parte indica que la comunicación organizativa permite mantener a todos los miembros informados, motivados y confiados. Ya que una buena comunicación organizacional permite que los colaboradores tengan la libertad de expresarse independientemente de la razón de comunicación. La comunicación permite que los empleados sean más productivos y entreguen producción de calidad dependiendo del giro de negocio de la empresa.

### 5.2.2 Tabla de similitudes y diferencias entre los autores sobre comunicación efectiva en las organizaciones

<i>Factores</i>	<i>Ricardo Martínez</i>	<i>Rubén Acosta Hernández</i>
<i>Diferencias</i>	Indica que sin la comunicación las organizaciones se vuelven lugares	Sin comunicación los empleados pierden la libertad de expresarse

	desordenados e indefinidos.	independientemente de su situación.  Permite que los empleados estén motivados y confiados cuando se cuenta con comunicación efectiva en las organizaciones.
<i>Similitudes</i>	Es una herramienta básica en las organizaciones para que estas puedan operar de forma correcta.	La comunicación permite que los empleados sean más productivos y entreguen producción de calidad.

## 5.3 Calidad de vida

### 5.3.1 Análisis de los principales autores

#### 5.3.1.1 León Estrada, Bertha Amezcua, Mariano Rojas

Según los autores la calidad de vida va más allá de los bienes materiales y esto es porque los humanos necesitan varias cosas adicionales a las que se pueden ver o comprar como lo son el bienestar emocional, laboral, social y profesional. La calidad de vida es tomada como un concepto, pero esta involucra varios aspectos de la vida de una persona.

#### 5.3.1.2 Dirección de investigación

La dirección de investigación hace referencia de los dominios a los que favorece la calidad de vida de una persona que pueden ser bienestar físico, material, social, desarrollo y actividad y bienestar emocional pero también se hace referencia que los requerimientos y necesidades de las personas son subjetivas ya que no todos necesitan las mismas cosas y de la misma forma o cantidad.

## 5.4 Calidad de vida laboral

### 5.4.1 Análisis de los principales autores

#### 5.4.1.1 Nadia Flores Robaina

Según Flores referente a la calidad de vida laboral indica que es un concepto amplio que abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo y para satisfacción de los colaboradores. En el transcurso de los años han ido apareciendo diferentes cambios en el contenido y organización del trabajo lo que ha generado cierto inconveniente de carácter psicológico como el estrés o el síndrome del burnout o desgaste profesional.

#### 5.4.1.2 Juana Patlán Pérez

Según Patlán la calidad de vida en el trabajo es un concepto que surgió debido a la necesidad de humanizar los entornos laborales con mayor atención al recurso humano y mejoras en los ambientes laborales y así poder dar origen al movimiento de calidad de vida laboral y la calidad del empleo. Este enfoque debido a que si el recurso humano está bien su productividad y calidad también lo estará.

### 5.4.2 Tabla de similitudes y diferencias de los autores sobre la calidad de vida laboral

<i>Factores</i>	<i>Nadia Flores Robaina</i>	<i>Juana Patlán Pérez</i>
<i>Diferencias</i>	Menciona que la calidad de vida laboral es un concepto amplio que abarca condiciones relacionadas con el trabajo y para satisfacción de los colaboradores	Surgió debido a la necesidad de humanizar los entornos laborales con mayor atención al recurso humano y mejoras en los ambientes laborales.
<i>Similitudes</i>	Abarca las condiciones y	La calidad de vida se enfoca en

necesidades que están	que si el recurso humano está
relacionadas con el trabajo y	bien su productividad y calidad
satisfacción de los	en el trabajo también lo estará.
colaboradores.	

## 5.5 Salud y bienestar en el trabajo

### 5.5.1 Análisis de los principales autores

#### 5.5.1.1 Carlos Ruiz-Frutos, Ana M. García, Jordi Delclós, Fernando G. Benavides

Los autores coinciden en que las condiciones adecuadas de trabajo tendrán un efecto positivo sobre la salud incrementando la satisfacción laboral para los colaboradores y el bienestar dentro de la empresa. Al brindar todo esto el empleado se siente bien y de esa manera aumenta su productividad y con ello aumenta sus ingresos. En esta parte el trabajo deberá dejar de verse como un castigo y podrá ser más enfocado en la salud y bienestar de los colaboradores.

#### 5.5.1.2 Miriam Quiroa

Por su parte Quiroa define el bienestar laboral como una forma de motivación para los empleados debido que si los empleados se sienten bien consigo mismos y con la empresa mayor será su productividad y compromiso con la misma.

### 5.5.2 Tabla de similitudes y diferencias de los autores sobre salud y bienestar en el trabajo

<i>Factores</i>	<i>Carlos Ruiz-Frutos, Ana M. García, Jordi Delclós,</i>	<i>Miriam Quiroa</i>
	<i>Fernando G. Benavides</i>	

<i>Diferencias</i>	Los empleados incrementarán	Su productividad será mayor si
--------------------	-----------------------------	--------------------------------

<i>Similitudes</i>	sus ingresos y su productividad.	existe un buen ambiente laboral.
	Las condiciones adecuadas en el trabajo tendrán un impacto positivo sobre la salud incrementando su satisfacción laboral.	Define el bienestar laboral como una forma de satisfacción y motivación para los empleados.

## 5.6 Clima laboral

### 5.6.1 Análisis de los principales autores

#### 5.6.1.1 Federico Gan Bustos, Berbel Giménez Gaspar

Según los autores la satisfacción laboral, como motivación y clima organizacional tienen efectos en la productividad que se presente a la empresa ya que dependiendo de cómo es que se esté en los temas anteriores asimismo los colaboradores podrán dar los resultados que se esperan y según sea el caso se podrá tener resultados óptimos.

## 5.7 Aspectos relevantes de la investigación

La comunicación como herramienta en la vida es muy útil ya que es el primero de los métodos que más utilizamos desde el nacimiento, niñez, adolescencia y vida adulta. No hay nada que no hagamos, pidamos, demos o mostremos sin comunicarnos por lo que al principio pensé que el tema podía no estar a la altura de la investigación pero analizando mi entorno y el de los que me rodean me di cuenta que el tema de la comunicación es tan extenso y tan importante al aplicarlo en la vida laboral de las personas, al enfocarse en cuan útil puede ser poder comunicarse con quienes lideran en la empresa y los compañeros con los que diariamente se comparten hasta 10 horas por cuestiones laborales adicional a la importancia que tiene la

comunicación en la vida laboral también quise investigar que tanto puede repercutir en la calidad de vida de los colaboradores en las empresas ya que pienso que no solo depende como es que se trabaje que es lo que se realice todos los días sino como profesional en el área de recursos humanos y ser empática como para interesarme en cómo es que lo colaboradores se pueden sentir haciendo su trabajo. A veces es un poco complicado poder tener el trabajo de nuestros sueños y amar lo que hacemos día a día, aunque con ese trabajo es que logremos hacer tantas cosas, pero, debido a esos retos que muchos pueden pasar quise enfocarme en cómo es que las empresas pueden utilizar ciertas herramientas que están al alcance de todos para poder hacer el ambiente más ameno para todos, poder interesarse más en los intereses personales, laborales, profesionales y familiares de los colaboradores como lo es la comunicación eficaz en las empresas para poder fortalecer la calidad de vida del talento humano.

En el proceso para completar esta investigación tuve que leer varios artículos en la web, libros, blogs y tesis referentes a comunicación organizacional y efectiva, así como de calidad de vida en las organizaciones y con toda la información que logré leer y analizar concordábamos con lo importante que es para mí y con la definición que tenía de los temas desarrollados.

Al igual que la comunicación en las organizaciones la calidad de vida que se pueda ofrecer para los colaboradores es sumamente importante porque como antes lo mencionaba tal vez no se esté haciendo o trabajando de lo que alguna vez se soñó, pero si se puede brindar un buen ambiente laboral este además puede servir como incentivo para que los colaboradores realicen correctamente sus actividades y así se puedan lograr los objetivos de las organizaciones, considero que pueden ir de la mano en que ambas partes puedan conseguir los que quieren.

La calidad de vida que se les pueda dar a los colaboradores va a ya sea beneficiar al colaborador o a perjudicar su vida laboral, personal, mental o emocional esto debido a que inintencionadamente algunas situaciones podrán afectar a los colaboradores y de ahí dependerá

su rendimiento en las actividades que este realice diariamente. Algo que se ha dado bastante últimamente es el sobre agotamiento, problemas con estrés o ansiedad en las personas debido a la carga o sobrecarga de trabajo que se tiene, el cansancio mental que afecta mucho más a lo que puede ser el cansancio físico.

En la actualidad se ha denominado enfermedades a los diferentes padecimientos que se puedan presentar referentes al estrés, cansancio, fatiga y demás relacionados al trabajo.

Últimamente se ha escuchado de una enfermedad llamada burnout que tal vez no ha sido escuchada tanto, pero existe y consiste en el agotamiento físico y mental de las personas debido a alguna tarea en específico que puede solamente cobrarles su salud y lamentablemente en ocasiones hasta la muerte si no se trata a tiempo. Esta como muchas otras pueden afectar a los colaboradores debido a la exigencia o a la sobrecarga laboral que se les pueda designar a los empleados de una organización.

### **5.11 Cumplimiento de los objetivos de la investigación**

En cuanto a los objetivos referentes a esta investigación se lograron la mayoría ya que la finalidad de esta investigación era conocer más acerca de la comunicación, sus tipos, barreras de esta, y también acerca de la comunicación como una herramienta dentro de las organizaciones.

Además de investigar sobre comunicación y su aporte en las organizaciones un tema clave e importante es la calidad de vida laboral del talento humano su desarrollo y como es que la calidad de vida puede repercutir en la productividad de los colaboradores en las empresas.

## 6. Conclusiones

1. El flujo de información que surge al tener canales abiertos de comunicación en la organización es importante ya que permite tener mayor visibilidad de información de la empresa no importando la referencia al área o departamento al que se enfoque.
2. La comunicación organizacional es una herramienta indispensable en la organización actual no solo para beneficio de la organización y el cumplimiento de sus metas y objetivos sino también para que colaborador tenga la oportunidad de expresarse y de compartir información referente al trabajo o de alguna necesidad de nivel personal.
3. En relación a la calidad de vida laborales en las organizaciones se deben siempre enfocar en ganar-ganar para la empresa como para los colaboradores y juntamente puedan alcanzar sus objetivos y puedan suplir sus necesidades para poder ofrecer un buen ambiente y así mantener una buena calidad de vida laboral para todos los colaboradores ya que no solo se debe basar en los incentivos que esta puede ofrecer o el negocio al que se dedique sino en cómo es que se maneje la empresa no solo de manera externa sino de donde viene todo que es de manera interna.
4. En toda organización es importante que se preste la atención necesaria para identificar si algún colaborador necesita algún tipo de asistencia especial y me refiero a algún problema mental o emocional ya que esos son problemas que se pueden estar pasando, pero muchas veces no se nota porque las personas no se muestran de tal forma para que los demás sepan cómo es que están. Se sabe que no todas las empresas tienen la posibilidad de tener algún tipo de asistencia especial, pero si se puede estar pendiente a las actitudes que presenten para evitar algún inconveniente que luego pueda cobrar hasta la vida de algún colaborador. Las enfermedades como estrés laboral y la fatiga existen y todas las empresas deben estar al tanto de lo que puede ocurrir si no se atiende a tiempo.

5. En la actualidad las empresas se enfocan en los pocos incentivos o beneficios que ofrecen y muy poco en las necesidades reales de los colaboradores puede que ofrezcan algún tipo de bono, pero los horarios son malos o no favorecen a ciertas personas, por lo que es preferible que las empresas ofrezcan los incentivos conforme a las necesidades que los colaboradores tengan para tener un buen ambiente y puedan gozar de una excelente calidad de vida laboral.

## **7. Recomendaciones**

1. En las organizaciones se debe contar con canales de comunicación donde los colaboradores puedan tener interacciones ya sea de tipo anónimo o con su información si así lo prefieren, puede ser como algún tipo de plataforma donde se solicite que los colaboradores puedan llenar algún tipo de encuesta o tengan solamente el espacio para que puedan comunicar sus comentarios, inquietudes, solicitudes o alguna queja para que ya cuando se obtenga la información pueda ser trasladada al lugar donde corresponda, no en todas las organizaciones funcionaría de la misma manera pero todo es dependiendo del número de empleados que se tenga y la forma en que estén distribuidos los colaboradores.
2. Es importante reconocer que en las organizaciones se trabaja con personas y se debe dejar a un lado la teoría de que se deben explotar los recursos ya que debido a la sobrecarga de trabajo o a la sobreexposición al estrés esto puede causar enfermedades o incluso hasta la muerte.
3. Tener estándares para cumplir en las organizaciones para poder brindar buen ambiente laboral para los colaboradores, así como también poder brindar una calidad de vida agradable para los colaboradores.
4. Enfocarse más en el talento humano ya que eso aumentara la calidad, producción y mejorará el manejo que se tenga dentro de la empresa y seguidamente en los departamentos en los que esta se desglose.
5. Contar con series de incentivos o programas para enriquecimiento de los colaboradores que sirva como beneficio adicional para que todos tengan la oportunidad de obtener algo de la empresa y adicional puedan aprender y puedan poner en práctica lo que aprendan de los programas o talleres.

## 8. Referencias bibliográficas y digitales

- 50minutos.es. (s.f.). *Aprende a prevenir el burnout: las claves para evitar el síndrome de desgaste profesional*.
- Acosta Hernández, R. (2005). *Gestión y administración de las organizaciones deportivas*. Badalona: Editorial Paidotribo.
- Alalú, L. (25 de noviembre de 2016). *Corresponsables* . Obtenido de La importancia de la calidad de vida en el trabajo : <https://www.corresponsables.com/actualidad/la-importancia-de-la-calidad-de-vida-en-el-trabajo>
- Alazraki, R. (2007). *Elaborar fichas*. Buenos Aires: El taller universitario.
- Ayala, A. M. (s.f). *Investigación bibliográfica: definición, tipos, técnicas*.
- Belloch, C. (22 de octubre de 2012). *Universitat de Valencia*. Obtenido de Funciones de la comunicación: <https://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA8.wiki?3>
- Comunicación organizacional: definición, t. y. (s.f.). *Comunicación organizacional: definición, tipos y características*. Obtenido de Questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-organizacional/>
- comunicación, T. d. (s.f.). *Tipos de comunicación*. Obtenido de La comunicación: <http://www.webgou.uma.es/archivos/comunicacion.pdf>
- Díaz Freijeiro, S. (2006). *Técnicas de comunicación. La comunicación en la empresa*. Vigo: Ideaspropias editorial.
- empleo, S. A. (s.f.). *Elementos de la comunicación*. Obtenido de Junta de Andalucía: [www.juntadeandalucia.com](http://www.juntadeandalucia.com)
- equipo, C. c. (2022). *Computrabajo*. Obtenido de Cómo crear un programa de beneficios para tu equipo: <https://recursos-empresa.computrabajo.com/como-crear-un-programa-de-beneficios-para-tu-equipo/>

- Etecé, E. e. (2 de febrero de 2022). *Equipo editorial Etecé*. Obtenido de Calidad de vida: <https://concepto.de/calidad-de-vida/>
- Flores Robaina, N. (2008). *Calidad de vida laboral en empleo protegido: evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales*. Madrid: Consejo económico social.
- funcionales, L. c. (s.f.). *Los cinco canales de comunicación empresarial más funcionales*. Obtenido de <https://blog.grupocyh.com/blog/los-5-canales-de-comunicaci%C3%B3n-empresarial-m%C3%A1s-funcionales>
- Gan Bustos, F., & Berbel Giménez, G. (2011). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: Centaures del desert, S.C.P.
- Garduño Estrada, L., Salinas Amescua, B., & Rojas, M. (2005). *Calidad de vida y bienestar subjetivo en México*. México: Plaza y Valdez.
- Gómez, M. A. (2010). *Revista Ciencias Estratégicas*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- investigación, D. d. (28 de diciembre de 2017). *¿Qué es la calidad de vida?* Obtenido de Gobierno de México: <https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/calidadVida.html#:~:text=Al%20hablar%20de%20calidad%20de,de%20car%C3%A1cter%20individual%20o%20grupal>.
- Martínez, R. (10 de noviembre de 2020). *Ekho*. Obtenido de *¿Qué es la comunicación efectiva y para que sirve?:* <https://www.ekho.consulting/blog-para-recursos-humanos/2019/6/12/qu-es-la-comunicacin-efectiva-y-para-que-sirve>
- Moreno Jiménez, B., & Ximénez Gómez, C. (1996). *Evaluación de la calidad de vida*. Obtenido de [https://www.infogerontologia.com/documents/burnout/articulos\\_uam/calidaddevida](https://www.infogerontologia.com/documents/burnout/articulos_uam/calidaddevida).
- Pascual, R. (s.f.). *Fundamentos de la comunicación humana*. San Vicente : Editorial club

universitario.

Patlán Pérez, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Editorial Manual Moderno.

Quiroa, M. (s.f.). *Bienestar laboral*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/bienestar-laboral.html>

RRHH, F. y. (s.f.). *Formación y desarrollo de los empleados: guía para los responsables de RRHH*. Obtenido de Formación y desarrollo de los empleados: guía para los responsables de RRHH: <https://www.kenjo.io/es/guia-formacion-y-desarrollo-de-empleados>

Ruiz-Frutos, C., García, A. M., Delclós, J., & Benavides, F. G. (2007). *Salud laboral*. España: Liberdúplex .

Santos Garcia, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. Estado de México: Red tercer milenio.

Sisto, L. (2021). *Escucha activa: Cómo escuchar de verdad a la gente, aprender técnicas de comunicación efectivas, mejorar tus relaciones y habilidades de conversación*.

Traverso, P., Williams, B., & Palacios, I. (2017). *La Comunicación Efectiva como Elemento de Éxito en los Negocios*. Samborondón: Universidad Ecotec.

universidad, C. (13 de mayo de 2021). *Barreras de la comunicación*. Obtenido de Cetys educación continua: <https://www.cetys.mx/educon/barreras-de-la-comunicacion/>

Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Visbal Franco, O. (27 de Diciembre de 2018). *Revista de Psicología y Ciencias Afines Interdisciplinaria*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org)

## 9. Anexos

### a. Anexo 1: Fichas Bibliográficas

<p><b>Autor:</b> Traverso Holguín, Paola Alexandra Williams Flores, Brian Guillermo Palacios Bauz, Irene del Rocío</p> <p><b>Título:</b> La Comunicación Efectiva como Elemento de Éxito en los Negocios</p> <p><b>Año:</b> 2017</p>	<p><b>Editorial institucional:</b> Universidad Ecotec</p>
<p><b>Resumen del contenido:</b> El libro expone acerca de la comunicación, canales, medios y sus posibles barreras. Este define primeramente el tema de comunicación y sus funciones dentro de la empresa para luego dar más información acerca de cuan efectiva es en cuanto al éxito del giro del negocio. Además, este libro expone la importancia de la escucha activa para poder potenciar el impacto que la comunicación efectiva le puede dar a la organización.</p>	
<p><b>Edición:</b> Primera edición</p>	

<p><b>Autor:</b> Gómez Vélez, María Alejandra</p> <p><b>Título:</b> Calidad de Vida Laboral en Empleados Temporales del Valle de Aburrá, Colombia</p> <p><b>Año:</b> 2010</p>	<p><b>Editorial institucional:</b> Universidad Pontificia Bolivariana</p>
<p><b>Resumen del contenido:</b> Esta revista expone información detallada acerca de la calidad de vida laboral de la organización en una ciudad en específico, pero está basado en citas de diferentes autores lo que le da un enfoque bastante amplio para el tema. Expone sobre la definición y la importancia de la Calidad de Vida Laboral. Adicional brinda información sobre los antecedentes y el origen de la importancia de la CDVL para tener más información sobre esta.</p>	
<p><b>Edición:</b> Primera edición</p>	

<p><b>Autor:</b> Visbal Franco, Olga</p> <p><b>IP:</b> <a href="https://www.redalyc.org/journal/180/18060087011/html/">https://www.redalyc.org/journal/180/18060087011/html/</a></p>	<p><b>Tema:</b> Calidad de Comunicación y Actitud de los Empleados ante Procesos de Cambio Organizacional</p> <p><b>Fuente:</b> www.redalyc.org</p>
<p><b>Resumen del contenido:</b> Este análisis detalla información sobre la Calidad de Comunicación y actitud de los empleados y se basa en los posibles cambios que puedan existir en la organización. Aunque los cambios siempre se hacen para mejoras algunas veces no son aceptados o tomados de esa forma, pero este estudio expone todos los pros de la calidad que puede incrementar ya sea en la comunicación o calidad de vida.</p>	

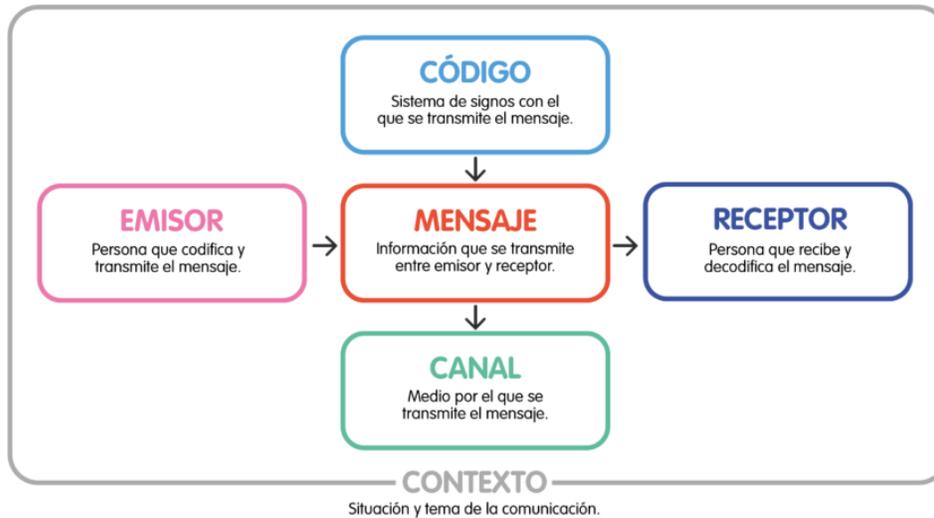
### b. Anexo 2: Tabla 1 Matriz de cumplimiento de objetivos

Nº	Objetivos Específicos	Temas de desarrollo	Subtemas	Número de Autores por sub tema	Subtemas que FALTA DESARROLLAR
1	Estudiar los elementos que contienen los programas de comunicación para facilitarla dentro de la organización mediante la correcta utilización de estos.	Fundamentos de la comunicación	Tipos de comunicación	1 autor	Ninguno
			Elementos de comunicación	1 autor	Ninguno
		Comunicación efectiva en las organizaciones	Escucha activa	1 autor	Ninguno
2	Identificar los estándares requeridos por autoridades laborales referente a la calidad de vida que se debe aplicar dentro de la organización para lograr un balance personal y laboral para los colaboradores.	Calidad de vida	Antecedentes y origen de la calidad de vida	1 autor	Ninguno
			Indicadores de la calidad de vida	1 autor	Ninguno
3	Explicar las necesidades organizacionales para mejorar la calidad de vida los colaboradores al promover la comunicación de doble vía al presentar las necesidades como empresa y el colaborador como persona.	Clima laboral	Desarrollo y crecimiento de los colaboradores	1 autor	Ninguno
			Planes de beneficio para colaboradores	1 autor	Ninguno
		Calidad de vida laboral	Importancia de las necesidades organizacionales para mejorar la calidad de vida en el trabajo	1 autor	Ninguno
4	Identificar las barreras que impiden la comunicación efectiva entre colaboradores y gerentes en la organización para promover la buena comunicación al brindar canales abiertos de comunicación.	Fundamentos de la comunicación	Barreras de la comunicación	1 autor	Ninguno
5	Analizar los estatutos de beneficio enfocados en el bienestar laboral, personal y profesional para brindar desarrollo y crecimiento a los colaboradores al dar seguimiento a los planes de beneficio estipulados en el reglamento interior de trabajo.	Salud y bienestar en el trabajo	Estrés laboral	1 autor	Ninguno
			Desgaste profesional	1 autor	Ninguno

**c. Anexo 3: Elementos de la comunicación**

## Elementos de la comunicación

Los elementos de la comunicación son aquellos componentes que forman parte de todo proceso comunicativo.



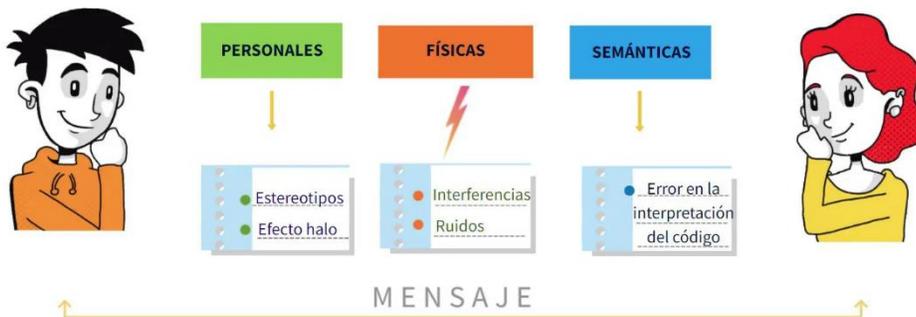
© Editorial Etecé

Algunos esquemas de la comunicación también incorporan el ruido (posibles interferencias) y la retroalimentación (respuesta del receptor).

Editorial Etecé. S.f. *Elementos de la comunicación*. Figura 1. Fuente: Ejemplos. Editorial Etecé

**d. Anexo 4: Barreras de la comunicación**

## BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN



Esther. 2009. *Barreras de la comunicación*. Figura 2. Fuente: Tiempos modernos.

e. Anexo 5: ¿Qué es la comunicación organizacional?

#MapInforma



## ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL?

Fuente: <https://www.significados.com/comunicacion-organizacional/>

Es el **conjunto de acciones, procedimientos y tareas** que se llevan a cabo para **transmitir o recibir información** a través de diferentes métodos de comunicación.

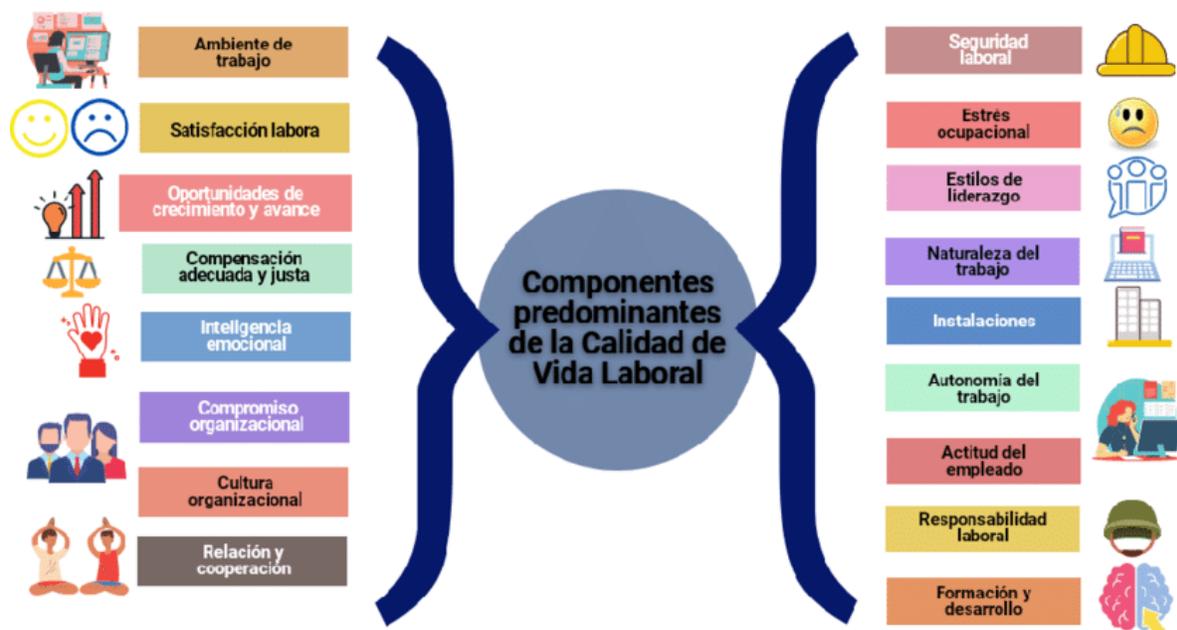
### TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA	COMUNICACIÓN ESCRITA	COMUNICACIÓN ORAL
<ul style="list-style-type: none"> <li> Promueve la comunicación entre el personal</li> <li> Facilita la integración entre el personal y la organización</li> <li> Contribuye y facilita espacios para el intercambio de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Da a conocer los bienes y servicios que se producen en la empresa</li> <li> Se sostienen las relaciones con las instituciones gubernamentales</li> <li> Se mantienen relaciones externas con el fin de crear alianzas y desarrollar nuevos proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Transmite mensajes directos y claros</li> <li> Proporciona un respaldo porque queda un registro de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Existe la probabilidad de que la información no se entienda del todo bien</li> <li> Puede generar malentendidos o dudas</li> <li> Puede ser formal realizarse una reunión, asamblea o conferencia</li> </ul>



Grupo Map. 2021. ¿qué es la comunicación organizacional? Figura 3. Fuente: Facebook Grupo Map

## f. Anexo 6: Componentes predominantes de la calidad de vida laboral



Rivera-Salas, Paola. 2016. Figura 4. *Infografías sobre la calidad de vida difundidas por el Gobierno de México en el sitio "todo sobre el covid-19"*. Fuente: Researchgate



**Galileo**  
UNIVERSIDAD  
La Serenidad en la Educación

**IDEA**

Guatemala, 06 de mayo de 2023

Señores  
Universidad Galileo  
IDEA  
Presente.

Por este medio de la presente YO Josseline Judith Escobar Vásquez que me identifico con número de carné 19001590 y con DPI 300598943010 actualmente asignado (a) en la carrera: Licenciatura en Tecnología y Administración y Desarrollo de Recursos Humanos

**"Autorizo al Instituto de Educación Abierta (IDEA) a la publicación, en el Tesario virtual de la Universidad, de mi proyecto de Graduación titulado:"**

Comunicación Efectiva para Fortalecer la Calidad de Vida del Talento Humano en la Organización

Como autor (a) del material de la investigación sustentada mediante el protocolo de IDEA. Expreso que la misma es de mi autoría y con contenido inédito, realizado con el acompañamiento experto del coordinador de área y por tanto he seguido los parámetros éticos y legales respecto de las citas de referencia y todo tipo de fuentes establecidas en el Reglamento de la Universidad Galileo

Sin otro particular, me suscribo.

F. 