

## **¿LAS RELACIONES HUMANAS EN LAS ORGANIZACIONES COMUNICAN O MANIPULAN?**

Las relaciones humanas en las organizaciones forman parte de la naturaleza comunicativa y todos los integrantes de la organización tienen que saber interactuar entre sí, así que es muy importante que los gerentes entiendan la situación de la empresa y contribuyan al desarrollo con las políticas de la empresa con el fin de optimizar las relaciones interpersonales en diferentes niveles de la estructura organizacional que es un factor importante para que la empresa marche muy bien, también es importante expresar y distribuir bien a los empleados en todos los niveles de la organización, para que las políticas y principios de la comunicación de alto nivel, se expresen de manera abierta y sirva para encontrar alternativas viables con buenas relaciones humanas, así que por eso están los Programas y políticas de la organización para establecer bien las relaciones apropiadas y establecer vínculos estrechos entre la comunicación dentro y fuera de la organización. Las buenas relaciones humanas son necesarias para alcanzar los objetivos de la organización. Esta es una de las formas de obtener el mejor desarrollo de todos los trabajadores relevantes para resolver algún problema y las necesidades del trabajo diario<sup>1</sup>, lo que es crucial para el desarrollo de las organizaciones a nivel internacional, por ejemplo, en Colombia, las organizaciones reconocen todos los días que los programas de comunicación gerencial son esenciales para el crecimiento y el éxito del mercado corporativo. Por otro lado, los mecanismos de comunicación deben ser estructurados para diseminar informaciones de manera clara y rápida dentro de la organización.

1. Gaitán, J. R. (2006). Concepto de Temperamento y Carácter. Extraído el 20 de Marzo, 2006 disponible en: [www.Monografias.com/trabajos10/teca/teca.shtml#top](http://www.Monografias.com/trabajos10/teca/teca.shtml#top)

Las empresas necesitan desarrollar y simplificar los procesos de comunicación para crear y mantener una cultura y un buen ambiente de trabajo. El factor más influyente es el nivel de entrenamiento de cada empleado como medio de medir la comunicación física, ambiental e independiente. En las relaciones humanas de una organización se debe tener siempre La Participación de los trabajadores en el nivel de atención, patrones de igualdad y justicia, relación de liderazgo, relación, reconocimiento y remuneración<sup>2</sup>. El ambiente de trabajo es un ambiente para el desarrollo humano y el trabajo diario que se desarrolla con la calidad del clima organizacional y tiene un impacto significativo en la satisfacción y productividad de los empleados. La eficiencia del ambiente de trabajo está íntimamente ligada a la gestión gerencial, el comportamiento de los empleados y las actividades de la organización con interacción especial. Es bien sabido que la alta dirección es responsable, en sus sistemas de cultura y gestión que están bien preparados para el desarrollo adecuado del ambiente de trabajo, Como la comunicación interna y el ambiente de trabajo que son procesos importantes y necesarios para el buen funcionamiento de la organización, así que es importante enriquecer y apoyar el desarrollo de contenidos de investigación para que haya una buena relación humana, por ejemplo Cabrera (2012), en la percepción del departamento de contabilidad de tesis sobre canales de comunicación interna, examinó a 40 funcionarios de una correduría de seguros en la Ciudad de Guatemala y sugirió identificar funcionarios para el departamento de Análisis de Seguros y una persona para una correduría, así que se Utiliza la descriptividad como un plan de estudio,

2. Cabrera, P. D. (2000, Marzo 3). Personalidad y estrés en el personal sometido a un trabajo de tensión y riesgo. Extraído el 20 de Marzo, 2006 disponible en [http://www.lbvs.sld.cu/revistas/mil/vol29\\_2\\_00/mil02200.htm](http://www.lbvs.sld.cu/revistas/mil/vol29_2_00/mil02200.htm)

y la herramienta que se utiliza es un cuestionario con preguntas cerradas para obtener información sobre el proceso que finalmente permite llegar con el objetivo de buena relación entre los empleados de la organización. Las relaciones humanas determinan coordinadamente la comunicación interna organizacional de las actividades de la empresa y el canal de comunicación, utiliza la información de estos departamentos en donde definen el sistema de comunicación de manera oportuna. Sin embargo, también se reconoce que hay suficiente confianza para mejorar la comunicación, así que Se recomienda que se identifique la visión de negocio y sea responsable de los canales de comunicación de cada departamento para asegurar de que el equipo reciba la información correcta en el momento adecuado, y responda a cualquier pregunta que pueda surgir en la organización, Palacini Guillermo, apuntó en un artículo gratuito titulado "Ética y Comunicación" que las personas son esencialmente relaciones humanas y comunicación. En el diálogo, los empleados establecen el plan de trabajo comunicativo de este principio, para que las relaciones humanas no desinforme ya que cuando se pertenece a un nivel competitivo empresarial no hay confianza entre los trabajadores o mediante el uso de tensión se usan datos manipuladores, es inmoral<sup>3</sup>, así que No se puede alcanzar la personalidad crítica, el pluralismo, la tolerancia, la unidad, la reestructuración del progreso y el desarrollo de un ideal si las personas responsables del liderazgo de la opinión pública no son buenas y racionales, no hay reflexión crítica en la empresa Con un enfoque difícil para el objetivo inmediato, el gerente hace varias observaciones sobre el Hecho de que el desarrollo de un trabajador tenga manipulación política y muchas veces

3. Palacini, Guillermo. Relaciones Humanas. Disponible en [www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/relacioneshumanas2.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/relacioneshumanas2.htm)

engañoso para llamarlo, En la distribución de Palacini Guillermo (2007), El control es muy importante para la gestión de la comunicación, porque la organización es responsable de las buenas relaciones humanas, así que la Creación y coordinación de acciones, forman y Comunican con el fin de interactuar bien con los empleados y finalmente formar parte de la competitividad de las empresas porque está en juego los talentos, procesos y estrategias. La gestión de la comunicación debe ser clara sobre cómo los empleados de la empresa están escuchando la verdadera interacción bidireccional entre el diálogo, el intercambio de ideas, conceptos y métodos de enseñanza con más interés en la conversación. la evaluación de los deseos personales y aspiraciones de cada empleado, evitan la desinformación, La comunicación Palacini Guillermo (2007) e información sobre el mensaje se considera originaria de los requisitos y expectativas del rastreo, desde la conexión de la transferencia de información de una o más empleados a otro dentro de la organización, independientemente de si es éste el caso de confianza Cuando los empleados aumentan el conocimiento y el desarrollo, por ejemplo, por medio de dispositivos móviles e interactivos entre diferentes tipos de comunicación, obtienen diferentes canales y medios informativos. Así que se puede decir que la conexión de la integración de la información, se transfiere en el mensaje con la información de otros empleados, que producen expectativas en el comportamiento de los compañeros de trabajo, y tener una buena relación humana, la comunicación organizacional, que fue publicada en el American Journal of Teoría de la Comunicación Social, explicando el abordaje comunicativo en la comunicación de la organización, mostrando los diferentes métodos de sistemas de trabajo para analizar la construcción del conocimiento con la metodología y las influencias teóricas de forma explícita e implícita. Estas reglas de trabajo

desempeñan un papel en los medios comunicativos y sirve para tener una nueva y buena interacción social, la comunicación social y la interacción social en los diferentes departamentos de la organización desempeñan buen Clima Organizacional que es muy importante para mejorar aún más el ambiente de trabajo de la organización.

El entorno de trabajo presenta al trabajador los resultados del lugar de trabajo en términos de comprensión de los elementos organizacionales, la guía de gestión, relaciones industriales y estructura organizacional, cuyo objetivo es trabajar en el impacto de la investigación de mercado sobre el desempeño del papel en el ambiente para determinar su grado estadísticamente significativo. Por ejemplo, el ambiente de trabajo o la diferencia entre el nivel de expresión de los trabajadores que trabajan en el rango de 0,05. Se describe como Investigación y Desarrollo, que se refiere al instrumento de investigación, y dos son el cuestionario de evaluación

Esto sirve para evaluar el clima organizacional de desempeño de los empleados y el segundo cuestionario sobre la eficacia para determinar si la empresa tiene un clima organizacional sano. Se descubrió que el clima organizacional y las mediciones de rendimiento son procesos interconectados. Se concluye que existe una correlación negativa entre el ambiente de trabajo y la productividad de cada trabajador, lo que no afecta los resultados de la evaluación de desempeño.<sup>4</sup>

Los resultados del trabajo organizacional y de evaluación se aplican al programa de trabajo de los trabajadores en el ambiente de trabajo y las condiciones de las empresas asociadas que son donde se dan recomendaciones para mejorar el clima organizacional,

Aumentar la productividad de los empleados, estableciendo métodos de evaluación

4. Cano, Ángel. Relaciones Humanas en la Empresa. Disponible en <http://www.Monografias.com/trabajos2/rhempresa/rhempresa.shtml>

De desempeño y desarrollo de programas de entrenamiento para el conocimiento personal que necesitan para su trabajo y actividades. En un artículo de Cano Ángel (2008) en una revista llamada Clima Organizacional de Negotium y discursos de funcionarios, se informó que los socios de seguridad estudian el clima organizacional y se determina el comportamiento de los empleados, desde el punto de vista económico, esto es importante porque pueden ser incentivados a mejorar. Se recomienda, por lo tanto, diseminar una política de desarrollo que permita a los funcionarios crear carreras e interactuar con la organización, y seguir motivándolos a involucrarse con los incentivos de los inversores, ya sean monetarios o no monetarios. Cano Ángel (2010), en su artículo "La Regla de Oro de un buen ambiente de trabajo", eligió una revista para mostrar que el ambiente de trabajo es un ambiente natural y humano para el desarrollo diario del trabajo. Este comportamiento de los empleados, en su trabajo y su organización se procesan de acuerdo con el método de cada herramienta diligente. Dada la cultura y prácticas de gestión, no se proporciona un lugar adecuado para un ambiente de trabajo bueno o mejor y forma parte de la política.

Un buen clima organizacional debe evitar el mal tiempo que destruye el ambiente de trabajo, causando problemas y un ambiente de funcionamiento deficiente, así que para la evaluación del ambiente de trabajo es la evaluación de la escala de clasificación. Cano Ángel (2008), en su artículo sobre un buen ambiente de trabajo que es la base de Internet, dice que la gestión actual de la empresa en su factor humano es el activo más importante de cualquier organización. Es obvio que una persona que trabaja ya no es un medio para ganar la vida, si no que los gerentes deben participar y maximizar este activo y crear un entorno de trabajo para los trabajadores de la organización. Hay varias maneras de compensar a los empleados. Sin embargo, no se espera que el gerente ofrezca mil maneras diferentes de

satisfacer las necesidades y deseos de cada trabajador, ya que son heredadas en homenaje al modelo de comportamiento general de un grupo de empleados cuando están probando las necesidades espirituales. La principal razón para un buen ambiente de trabajo depende de la gestión de la calidad, parámetros de gusto en el lugar de trabajo, así como en el trabajo y en la vida familiar, laboral y seguridad social.

Cervera (2007) explicó que la relación humana ocurre dentro de una organización y se refiere al sector familiar, que reúne funcionarios, gestores, accionistas, sindicatos y otros grupos empresariales. La comunicación se puede realizar a través de revistas internas, documentos de trabajo, seminarios, eventos internos y talleres. Hay también un modo interno de relaciones humanas para comunicarse como es en un organizador interactivo basado en dos eventos, el primero de los cuales es un evento con hechos, procesos y acciones en el dominio del conocimiento.<sup>5</sup> Esto implica una comunicación interna regular, que generalmente es simple, razonable, directa, corta y previsible, así que Podemos decir que esta comunicación es una característica del sistema formal, y se debe tener en cuenta los pensamientos humanos, actitudes, creencias y valores, así como mensajes que se encuadran en ese tipo de comunicación diaria y causan una constante susceptibilidad a la ambigüedad y a los malentendidos como es el caso de la relación humana que puede llegar a desinformar. La comunicación interna se basa en relaciones de trabajo flexibles que le ayudan a alcanzar los objetivos a los trabajadores y permite una buena relación humana, Esta comunicación se debe hacer en todas las áreas, y para obtener los mejores resultados, la retroalimentación continua es necesaria, no hay suficiente sistema de retroalimentación,

5. Cervera, A. (2008). Comunicación total. (4ta. ed.) España: Editorial ESIC. Díaz, F.,

Mucha información, los empleados pueden perder, es importante atender a los clientes todos los días. El elemento informativo globalizador, como segundo evento; que también está presente en la comunicación, es importante para el funcionamiento normal de la empresa, lo que influye directamente en el entusiasmo del colaborador y, consecuentemente, el ambiente de trabajo, consciente de su impacto en la productividad. En el mundo moderno, la comunicación se ha convertido en un elemento clave de la dirección estratégica y la buena relación humana.

Cuando no se incluye el envío de mensajes a un trabajador y es casi cautivo, no hay atracción mutua y no hay coordinación laboral, en donde un excelente método de marketing en primer lugar debe ser primordial y desempeñar un papel fundamental en la comunicación. Desde el punto de vista externo, la organización recibe y envía mensajes, datos, informes, etc. para el mercado que desea transmitir. Este proceso enriquece al equipo de trabajo y sus objetivos son más fáciles de obtener, pues poseen informaciones importantes para ofrecer productos y servicios. Debe quedar bien claro lo que se transmite y cómo se utiliza. Por ejemplo, Si un hotelero es preguntado si se comunica con sus necesidades, generalmente dependiendo de la competencia o de las condiciones, todos dirán "sí". Todo el mundo hoy tiene cuestionarios y consejos de satisfacción del cliente para sus negocios, todos participan en concursos y la tecnología proporciona información sobre lo que está sucediendo alrededor del mundo. Sin embargo, necesitamos analizar y pensar si realmente utilizamos la información que recibimos o si realmente se ha obtenido y utilizado con fines específicos. Una vez más, se tiene que pensar si se ha transmitido lo que realmente se quiere. Porque en ocasiones en las relaciones humanas la comunicación desinforma.



Espinoza (2010)<sup>6</sup>, sin embargo, afirmó que el concepto de comunicación en las relaciones humanas es difícil de definir, pues científicos y profesionales pueden encontrar diferentes métodos de estudio y trabajo, diciendo que la comunicación es un proceso social fundamental. Esta afirmación es muy correcta y, por supuesto, pertenece al área de actividad de la organización. Desde ese punto de vista, la comunicación organizacional es un conjunto de informaciones intercambiadas entre miembros de la organización y clientes. La comunicación como disciplina es un campo de las relaciones humanas, la manera en que los procesos de comunicación ocurren dentro de la organización y entre ellos se desarrolla una estrategia para una gama de tecnologías y actividades que generan conocimiento a través de investigaciones en el campo de procesos de comunicación en una organización para promover y acelerar el flujo de información entre sus miembros y las estrategias organizacionales y su ambiente. Espinoza (2009) se comunica con personas que viven en sociedad y no son autosuficientes, que están constantemente conectadas a través de la comunicación con otras personas y su ambiente. El mensaje está destinado a transmitir información o el significado de una o más personas a otra persona. De lo contrario, esta es la transferencia de información y los valores de uno o más editores a otro destinatario. Por ejemplo, cómo interactúa con otras personas, a través de hechos, valores, pensamientos y períodos, valora los sentimientos y el conocimiento de las personas y el intercambio entre ellos. Al menos dos trabajadores deben estar involucrados en todas las formas de comunicación. El trabajador que envió el mensaje y

6. Espinoza, L. (2010). Percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores operativos de panificadora que posee incentivos monetarios y no monetarios. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad de San Carlos de Guatemala.

El trabajador que recibió el mensaje, así que Los individuos pueden comunicarse porque un evento de comunicación ocurre sólo cuando un trabajador recibe un mensaje o quién es el destinatario. Sin comunicación, una organización no existe y no funciona, es un proceso de integración y coordinación de todas sus funciones para que haya una buena relación humana, El mensaje también forma un procedimiento de cinco elementos,

- Emisor o proceso que envía un mensaje a otra persona.
- Un transmisor o codificador, que es un bloque que describe el canal de origen, es decir, el código transmitido por la fuente, de una manera que sea apropiada, comprensible y proporcionada para el canal.
- Canal es la ubicación del sistema que conecta el origen al destino, que puede estar físicamente cerca o lejos.
- Un receptor o decodificador, un módulo entre el canal y el destino, es decir, el módulo que decodifica el mensaje para que sea comprensible para el receptor.
- El objetivo es la persona, artículo o proceso que envió el mensaje, Este es el destinatario del mensaje.

Cuando la comunicación es de código abierto, por lo general hay algún ruido. El ruido es una violación innecesaria que, inadvertidamente, esparce información y conduce a la falsificación, alteración o distorsión. Como de costumbre, esto se llama sistema de interferencia de ruido interno, por eso se dice también que en ocasiones no hay una buena relación humana entre los trabajadores de la organización por la comunicación que

desinforma mientras que, por otro lado, causa interferencia externa en el ambiente de comunicaciones.

En cada sistema de comunicación, la fuente proporciona una señal o un mensaje. El remitente recoge los mensajes transmitidos por la fuente, es decir, se convierten de manera compatible con el canal. El canal mueve el mensaje convertido a una ubicación independiente. El receptor decodifica e interpreta los mensajes enviados por el canal y los convierte de acuerdo con su plan de trabajo, El ruido interrumpe el canal y los mensajes en otras partes del sistema, Sin embargo, cuando un mensaje o una señal se transmite, el texto fuente debe creer que la idea de una palabra o código de carácter se está transmitiendo al canal, de modo que el receptor restaure y decodifique la palabra o los caracteres para la comprensión y la interpretación. Un mensaje se considera válido si el destinatario ha descifrado y entendido el mensaje.<sup>7</sup> Esto significa que la comunicación es un proceso recíproco e inevitablemente que implica la retroalimentación.

En Los seres humanos, toda la información es recibida en el ambiente y en el sistema nervioso central, él selecciona y organiza los datos, envía comandos a los músculos, que a su vez envían órganos en movimiento, y pasa a formar parte de la coordinación por medio de la Información almacenada que influye en las acciones actuales y futuras. Por lo tanto, el contenido que los usuarios comparten con el ambiente cuando se adaptan al trabajo es la propia información. El proceso de obtención y uso de información es un proceso de adaptación personal a la realidad y un proceso de garantía de supervivencia en el medio ambiente, desde el punto de vista matemático, no desde el punto de vista determinista,

7. Gan, F. y Triginé, J. (2006). Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. España: Díaz de Santos, S.A.

Sino desde el punto de vista probabilístico, Después de la conclusión de todo el proceso de comunicación, la señal de la fuente de información alcanza completamente su destino y Las señales pueden perderse, dañarse o distorsionarse. También puede ser afectada por ruido, interferencia, desgaste, ganancia o modificación. En un sistema de comunicación, todas las posibles causas de errores o distorsiones están involucradas en el concepto de ruido. La información confusa o engañosa es información que contiene ruido. Como modelo, se trata de una conversación telefónica que interfiere en el ruido causado por el altavoz, puede ser dañada y no puede ser percibida. Esto requiere el uso de repeticiones y redundancias para evitar ruidos. Guizar (2007) afirmó que existen tres barreras a la comunicación humana, personal, física y semántica.

- Barreras personales son la destrucción de las emociones limitadas y los valores humanos de todas las personas. Los obstáculos más comunes en el trabajo son el mal comportamiento en escuchar, las emociones y los sentimientos personales. El obstáculo en sí puede restringir o distorsionar la comunicación con otras personas.
- Las barreras físicas son problemas en el ambiente en el que se produce el proceso de comunicación. Su monitor distrae el trabajo, las partes físicas, los canales completos, las paredes entre el origen y el destino, el ruido estático en las líneas telefónicas y mucho más.
- Barreras semánticas son limitaciones o distorsiones causadas por personajes que generan comunicación. Para los involucrados en el proceso, palabras u otras representaciones, como gestos, signos, símbolos, etc., tienen significados diferentes. Comuniquen y distorsionen su significado.

Estos tres tipos de obstáculos se disparan simultáneamente, causando fugas, bloqueo o distorsión de los mensajes. Además de identificar estos obstáculos, la comunicación también puede tener tres deficiencias: omisiones, distorsiones y sobrecargas. Intercomunicadores y canales para las relaciones humanas en las organizaciones<sup>8</sup> Guizar (2007) es una de las más comunes, pero no la única, empresa de medios empresa que mantiene relaciones bilaterales de información con su público interno y se tienen los siguientes factores:

- Intercomunicador, El formato es compensado por 21 x 30 cm y es uno de los formatos más populares, porque puede abrir una revista en tamaño, pero puede ser doblado en un sobre estándar con un poste interno de 15 x 22 cm, esta es generalmente una carpeta A4 de 4 páginas, generalmente impresa en un ordenador y demostrando el estilo de lectura informal.
- Muy buena calidad y practicidad.
- Diseñado como una publicación no oficial que envía regularmente información al público, incluyendo mensajes en forma de notas simples y divertidas. Los beneficios de los boletines de información dependen del tipo de organización en que se utilizan. Por ejemplo, las empresas suelen utilizar boletines informativos. Comunicarse con los empleados y accionistas, las organizaciones sin fines de lucro los utilizan para comunicarse con los miembros, y los empleados y las organizaciones empresariales pueden utilizarlos para enviar información sobre representantes de filiales.

8. Guizar, R. (2004). Desarrollo organizacional, principios y aplicaciones. (2ª. Ed) México: McGraw-Hill.

• Periódico Es un medio escrito que sirve para apoyar actividades interesantes y relacionadas del equipo de la institución con la ayuda de material fotográfico visual. Los periódicos internos deben ayudar a aquellos que se sienten miembros de una organización. Pueden hablar sobre actividades ejecutivas publicadas por los funcionarios, políticas y proyectos escritos, artículos y directores específicos, constructores y una descripción breve y precisa de los costos, beneficios e incentivos de la organización.

Funciones básicas:

- Es relativamente barato y fácil de copiar.
- Adecuado para organizaciones con un gran número de mensajes.
- Si necesita traer publicidad, promoción o panel en las actividades de empleados y organizacionales, puede seguir un modelo de periódico tradicional.
- Diario Interno Este medio de comunicación en sí forma parte de tres requisitos básicos.
- Los empleados participan en la publicación.
- La misma complicidad que cree corresponder a los mensajes publicados en este soporte.
- Debido a la supresión de la publicación de periódicos, la alta administración y los funcionarios de la empresa a veces no hay tiempo para ejercer esta publicación que se imprime en papel de sofá y tiene alrededor de 21 x 27/28 pulgadas de altura. El formato de la revista varía de acuerdo con el presupuesto disponible para la organización y el público para su publicación.

La buena relación humana en la organización Se caracteriza por la conveniencia de exhibir un tema especializado más largo con una fotografía en color o un producto más durable o de mayor prestigio, también Con una buena relación entre la gerencia y los empleados, los expertos enfatizaron la importancia de cuatro elementos: reconocimiento, comunicación, pertenencia y seguridad emocional para los empleados. Si todos estos factores funcionan bien, la productividad tiende a aumentar, significando que aquellos que se sienten seguros y cuyos valores personales son reconocidos contribuyen más que aquellos que se sienten diferentes.

Los informes para el plan de trabajo contribuyen al desarrollo significativo de los empleados, ya que comunica la información de lo que quiere la empresa y decisiones administrativas a los empleados para hacer los hechos más transparentes y capacitar a los empleados a entender mejor los eventos y sus causas. Además, los gerentes pueden usar esta publicación para influir en las actitudes de los empleados, pero siempre deben ser cuidadosos y pacientes, Si el trabajador piensa que la gestión es de mala calidad y usan revistas como propaganda, esto puede tener el efecto opuesto. La revista también ofrece servicios a los empleados, ya que pueden comunicarse con el director enviando cartas, preguntas y respuestas a partes o sugerencias.<sup>9</sup>En general, las informaciones de la empresa en periódicos corporativos aparecen como información confiable con cultural y éxito. Los empleados tienen información de primera mano y a veces se concentran en cualquier tema de interés, permitiendo que la empresa convierta a sus empleados en verdaderos líderes de opinión y vendedores de imágenes.

9. Gómez, L. (2011). Manejo de la comunicación organizacional en una institución de forma básica. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Bogotá, Colombia

El entusiasmo de la empresa en la que trabajan es importante para una buena relación humana y eficiente comunicación interna empresarial, esto significa que compensan el sentimiento de algunos empleados con el gerente que puede entrar a resolver problemas de la empresa de recursos humanos o cualquier departamento para mantener contacto, especialmente con sus trabajadores, y funcionan como valor personal. Según en revista Guatemala. Madrid (2008) para funcionarios y jubilados se tiene los siguientes objetivos:

- Permitir que la gerencia garantice que los empleados entiendan y apoyen las actividades, metas y planes de la empresa.
- Reconocer el desempeño de los empleados dentro y la fuerza de trabajo para mantener la moral elevada y promover un sentido de propiedad en los asuntos corporativos y en la relación con la comunidad local.
- Educar a los empleados sobre el sistema económico, la seguridad y la responsabilidad social como miembros de la comunidad en la que trabajan. Un canal de comunicación es un medio para transmitir un mensaje.

En la organización, los empleados utilizan métodos diferentes para establecer procesos de comunicación en diferentes redes generadas. Estos canales se pueden agrupar de la siguiente manera.

- Comunicación cita o impresa
- Descripción de la información. Proporcionan soporte de información por escrito, se distribuyen en forma de notas o información y siguen jerarquías que sirve para diseminar información específica sobre condiciones de trabajo, salarios, seguridad social y cuestiones relacionadas con los medios de comunicación, Se utilizan para escribir registros escritos y



generalmente tienen conocimiento general de aspectos o información de nivel superior en una dirección.

- Una carta para los funcionarios, Este es un documento que se envía a los empleados en el lugar de trabajo y generalmente es firmado por el director o el presidente de una empresa en un evento importante o tema de interés particular.

el medio más eficaz de comunicación en la empresa para que haya una buena relación humana entre los empleados es de tener un buen liderazgo, en donde el trabajador será productivo y capaz de resolver importantes problemas de negocios. Ellos prueban el trabajo en equipo, la ética, el compromiso y la capacidad de conducir funciones de negocios, operaciones, gestión y coordinación de salud.

Por ejemplo, La atmósfera de la reunión entre trabajadores en la organización puede proporcionar a los trabajadores incentivos y oportunidades de desarrollo, así como su grado de integración y oportunidades de progreso. El objetivo de la reunión debe ser considerado en la preparación del encuentro, los participantes, lugar y hora de la reunión, el tono de la reunión, el tema de la agenda, el soporte audiovisual, debe haber un análisis preliminar de los posibles conflictos de reuniones preparatorias con algunos de los participantes y necesidades que haya en los trabajadores, así que se deben tener en cuenta los siguientes factores:

- Grabación sugerida
- Ideas o mensajes de correo electrónico sugeridos, que Es una herramienta que permite a los empleados hacer sugerencias sobre sus direcciones,

10. Guatemala. Madrid, S. (2008). Diagnóstico del proceso de comunicación interna en puestos administrativos y operativos de una empresa guatemalteca fabricante de productos plásticos. (Tesis de licenciatura inédita).

Se desarrollan en documentos creados para este propósito y donde se encuentran los datos. Inédita). Puede ser utilizado para proporcionar recomendaciones para mejoras funcionales y operativas de la empresa, especialmente en términos de tecnología, organización, condiciones de trabajo y comunicación.

- Estudio en las relaciones humanas: Esta es una herramienta de comunicación mejorada que busca una gama de información sobre un problema de interés. En ciertas circunstancias, puede ser necesario buscar las opiniones de los trabajadores sobre cuestiones importantes de la empresa sobre una base regular o en el plazo., Las investigaciones pueden ser conducidas por medio de entrevistas directas, observaciones o encuestas de opinión.

- Tablón de anuncios Esta es una manera tradicional de comunicarse con los empleados y se puede utilizar a bajo costo. Uso previsto y mantenimiento adecuado Como herramienta de comunicación interna, como por ejemplo informar que la rentabilidad interna de la empresa alcanzó su nivel más alto y Al aire libre utilizarlo para la transferencia interna de información con validez temporal como fecha de lanzamiento y validez de cada mensaje, así que por ejemplo: Para identificar cualquier tipo de información, se puede utilizar el espacio disponible para colorear el papel o la codificación y finalmente se presentan estos factores a tener b en cuenta:

- El boletín de anuncios o cualquier mantenimiento debe ser realizado por la persona responsable

- Leer información de interés debe llevar a un trabajo heterogéneo, no sólo a un trabajo.

- Prestar atención a la naturaleza y forma de la información, evitando informaciones groseras o negativas.

- Una parte puede que ser usada para aspectos sociales, por ejemplo. Fotos de empleados, la historia de una foto o documentos corporativos para felicitar al cumpleaños a las fiestas.
- Un lugar para la información más reciente. Por ejemplo, la información debe limitarse a una página.
- Al aire libre o tabloneros de mensajes deben colocarse en la zona del canal y superpuestos.
- Internet Es un conjunto de métodos adecuados para el uso interno de la empresa, Se deriva del concepto de una red local en la que varios dispositivos convencionales están interconectados.

El Uso de Internet es muy importante en la organización para los siguientes beneficios:

- Ahorro de dinero compartiendo recursos.
- centralizar la eficiencia organizativa y funcional con los documentos y la información.
- Alternativa para otros medios tradicionales y transmisión de información de medios físicos, Se trata de una red de comunicación interna y, por lo tanto, ofrece una ventaja en ambas direcciones.
- Informe Anual o Informe principal objetivo es proporcionar información al público en general sobre la empresa, aunque sean sus principales accionistas públicos.

La Elaboración del informe anual sobre las funciones de los departamentos de relaciones públicas y comunicación, se debe transferir a consultores externos. Se Puede dar también en la organización y sus accionistas, Se incluye en la herramienta de información para organizar muchas imágenes en color, y es incluso bastante atractivo para producir un informe anual de relaciones públicas, incluidos los accionistas existentes y potenciales, La organización se vuelve buena y exitosa. También puede utilizar el informe anual como una herramienta para agregar nuevos empleados.

Aunque estas publicaciones se han divulgado al público objetivo, en formato de papel, aparecen en formato digital en el sitio web de la organización. Aunque la estructura de las necesidades y la estrategia de la organización son flexibles, puede proporcionar plantillas para organizar la información mostrada en este tipo de medios.

El impacto de las relaciones humanas en el negocio de la empresa dentro de una empresa depende directamente de la identidad de sus miembros, así que el trabajo en la empresa comienza con la teoría de una buena comunicación que informe bien entre los miembros de la organización, así que se debe alcanzar la influencia de las relaciones interpersonales en el trabajo. Para ejecutar con éxito a los empleados de la empresa y evitar conflictos durante la redistribución, es necesario entender a los trabajos en su respectivo cargo de trabajo. Esto puede reflejar a los colegas, subordinados y supervisores, un trabajo de factor crucial para la vida, la edad, la salud, la familia, la educación, los hobbies y las creencias. Por lo tanto, un buen jefe debe evitar conflictos en la empresa para generar un buen ambiente de trabajo y buenas relaciones humanas.

La reacción de los empleados a diferentes situaciones depende del temperamento de cada persona. Muchos teóricos argumentan que un dictador debe ser un buen jefe que no tiene permiso para desarrollar libremente el temperamento de cada empleado. Se comenta que un buen empleado que no es admitido en la empresa, pero quería entrar es porque se le nota en sus sentimientos, problemas, decepciones y carencia de su moralidad.

Hoy sabemos que esas teorías fallaron porque las personas desde hace mucho tiempo no pueden compartir sus problemas o temperamentos y acaban en el lugar de trabajo. Por lo tanto, es importante entender la escala del temperamento humano a partir de la escala tradicional.

El Temperamento humano es esencialmente un mecanismo de control que proporciona un equilibrio entre racionalidad y que se aplica a las tendencias conservadoras, tolerancia e integración, así como a las personas con comportamiento social aceptable, adaptación y composición, como por ejemplo se ven algunos inconvenientes en los siguientes factores:

a) Anormal: Esta persona humanoide tiene debilidades de carácter como motivación moralmente mala, que se manifiesta en robo, mentiras, engaños y otros comportamientos igualmente antisociales.

b) Atención inconsciente: ella se caracteriza por fuertes reacciones emocionales, fluctuaciones en sus actividades e inquietud, un cierto nivel de excitación, la prisa con desatención y expresiones fácilmente animado como chistes, entusiasmo, impaciencia, etc.

c) Estado Anímico Bajo: Esto se manifiesta en tristeza y disminución de la actividad, caracterizada por una sensación de ansiedad, un sentimiento de timidez y miedo.

d) Depresión: Se caracteriza por un alto nivel de imaginación que hace que el sujeto cree ilusiones irreales y las personas son propensas a ello.

e) Autismo: Se caracteriza por la intransigencia de pensamientos fijos, una tendencia a sospechar y despreciar a los demás. Mueve de acuerdo con estas características.

La Escala de temperamento humano Se caracteriza por la búsqueda de la excelencia, cuando se realiza con una cuidadosa implementación para un trabajo con buena dirección empresarial y en donde se diferencia el Tipo de personalidad del trabajador, Así entonces se cumple la expectativas del jefe que necesita entender el temperamento de un empleado y sus cualidades para así formar el gerente una buena estructura organizacional en la empresa,<sup>11</sup> el Carácter personal de cada trabajador debe tener claro la estructura organizacional con acciones y ejecuciones para el beneficio y el

alcance del logro de la organización, los ocho tipos de carácter en un trabajador son: Emoción - consiste en la influencia emocional primaria (primaria) o secundaria (secundaria) del sujeto antes del evento. Actividad - consiste en la tendencia primaria (primaria) o secundaria (secundaria) del sujeto para responder al estímulo con acción.

Los trabajadores que reciben como características básicas son personas mutables y cambiantes, y aquellas que representan normas secundarias son inmutables y organizadas.

Los trabajadores en lo Emocional son activos y más y coléricos y los otros trabajadores se expresan como amorfos apasionados, positivo, inactivo, no emocional, inactivo y primario

**Apático** No Emotivo, No Activo y Secundario, Los diferentes tipos de carácter manifestados en las personas dependen entonces, de la presencia o ausencia en el carácter de los tres componentes principales dados por el autor.

## **CLASIFICACIÓN DEL CARÁCTER**

El carácter de un trabajador influye mucho en el estudio, en el trabajo y en la vida diaria, o lo facilita o lo dificulta. Es importante que los trabajadores conozcan su carácter, Que conozcan sus puntos fuertes y débiles, para que puedan saber qué pueden esperar de ellos,

11. Morales, F. y Topa, G. (2006). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales. (Versión electrónica).

Y también, cómo deben ayudarse y estimularse en la vida

### **Estructura del carácter**

Tipo de alojamiento Cambiar intereses y carrera Intensivo con el tipo de personalidad. Este tipo de papel es una pasión por cosas nuevas, pero es sólo buscar cosas prácticas, falta de orden, disciplina y perseverancia de las cosas. Él trabajador es débil, inestable, sociable, tierno y de mente abierta. En cuanto a su sabiduría, es difícil entender la memoria y el razonamiento lógico.

Él trabajador perezoso es distraído, Sólo atiende las tareas que sea de sus intereses a corto plazo.

Tensión: trabajador muy sensible, tímido y pesimista, el busca aislamiento y soledad. Esto es malicioso y difícil de reconciliar y Él pronto será desmoralizado.

En el trabajo, trabajador lento, En cuanto a su sabiduría, no es reflexivo y se concentra en sus objetos más abstractos. A él le gusta hacer bien, pero luego es desanimado complicado

Sentimental: Siempre ocupado con algo, A causa de su enrojecimiento, él improvisó impulsivo, desperdiciando energía y siguiendo caminos separados, en cuanto a su sabiduría, él adora cosas concretas, directas y técnicas, entendimiento rápido, buena improvisación, es propenso a la presión, no le gusta el material sintético, esta es una habilidad muy baja para adquirir nuevos conocimientos. Su trabajo no es una disciplina, a él le gusta un equipo personal.

Enojado: Ella tiene una buena memoria e imaginación. Los trabajadores con una fuerte capacidad de trabajo Siempre están ocupados y cada día les gusta aprender, como todos los

tipos de tareas, también prefieren trabajar solos En un estudio adecuado y metódico, pueden leer bien, historia, escritura y matemáticas, son interesados en cuestiones sociales, religiosas y políticas.

Amor: hay trabajadores muy insensibles que sólo producirán resultados a corto plazo y tienden a mentir para conseguir lo que quieren. Ese es el cerebro, es optimista, social y de mente abierta, y finalmente Se adapta a cualquier ambiente.

Sangre trabajadora: El trabajador es inquieto, atento, muy tranquilo y organizado, a él le gusta estar preocupado por la corrección de todo. La apatía mental es muy lenta, pero muy profunda. Él es muy capaz de entender la naturaleza de las cosas. Es gentil y metódico.

Flemático: Él es perezoso, Es un desperdicio, no puntual, falta de entusiasmo, pero Es social y de mente abierta. El motivo es muy lento y analiza algunas funciones empresariales importantes en la empresa, pero sobre el tiempo

Amorfo: Él no puede definirse bien en su puesto de trabajo y es terco, Rutina Pasiva e indiferente, con falta de estimulación y actividad.

Todos estos recursos son puntos de referencia, No podemos llamar al hombre como si cada uno de ellos estuviera cambiando el tiempo o algo sobre ellos mismos. Bueno, ahora sabemos el tipo de temperamento y características de cada trabajador, nos colocamos en el papel de líder, se aprende a lidiar con diferentes colegas y subordinados. La primera y principal cosa es aprender cómo construir, mantener un buen ambiente de trabajo y buena relación humana para la organización, así que cinco puntos se deben tener en cuenta al tratar con los trabajadores:

1. Tener todos los programas de trabajo totalmente comprendidos
- 2.- Méritos reconocidos de su plan de trabajo
- 3.-Informar indirectamente a los funcionarios o influir en los cambios de la organización



4. Uso ideal de la adecuación de cada persona y sus habilidades.
5. Aceptar de que Somos todos diferentes, por eso tenemos una visión y una era diferentes.

Para que una empresa sea armoniosa, se necesita que los trabajadores aprendan a delegar y que el jefe tenga más tiempo de pensar en nuevas ideas también, así que para obtener mayores beneficios económicos y buena funcionalidad operativa en la organización se debe gestionar, desarrollar, mejorar la autoestima de los trabajadores para tener buenas relaciones humanas. La capacidad del personal autorizado debe realizar ciertas actividades y Cualquier organización respetable podrá sentar las bases para la aprobación necesaria para alcanzar el objetivo propuesto.

El proceso de aprobación incluye la asignación de tareas, poderes y responsabilidades para crear una atmósfera de confianza,<sup>12</sup> El jefe de la organización debe definir totalmente las responsabilidades atribuidas al trabajador, que a su vez los transfieren a los subordinados para alcanzar sus objetivos.

a) Distribución de responsabilidades para autorizar la autoridad propia: En donde las responsabilidades requeridas sean posibles, de modo que una meta específica pueda ser alcanzada en toda la organización.

b) El poder de la licencia de trabajo: Es muy importante tanto para El trabajador y el empleador usualmente para cuando se desconocen las licencias o permisos de trabajo que por ley deben ser otorgados para que haya también una buena relación humana y se cree que al concederlos, el empleador le está haciendo el favor al trabajador.

12. Rodas, M. (2004). Evaluación del clima organizacional del personal operativo de una planta de producción. Caso: Alimentos Ideal, S.A. Idealsa, ubicada en el departamento de Escuintla (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

No hay duda de que la responsabilidad del trabajador es permisible bajo la misma operación, pero nunca puede asumir la responsabilidad "final". La responsabilidad final será siempre la posición en que el equipo de trabajo es serio fortalecido. Por lo tanto, la responsabilidad ante la delegación y por los resultados del jefe.

c) Distribución de responsabilidades: Aptitud personal y responsabilidad para tener la confianza necesaria y concluir el proceso de operación dentro de la organización, para La delegación de autoridad y responsabilidad es el deber de los subordinados de trabajar en la condición más relajada. Si se entiende que se tiene un nivel más alto de confianza con buena relación humana se alcanzará los objetivos dentro de la organización.

d) Construir confianza: Este parámetro se puede utilizar para representar ahora y directamente los costos e impactos futuros en toda la organización, Las grandes decisiones se basan en las organizaciones, estos principios se convierten en la fuerza de los responsables de los distintos departamentos.

e) El significado de responsabilidad o toma de decisión: La complejidad de la tarea a ser delegada determina las condiciones que son complejas y que requiere más conocimiento y especialización.

F) Tarea: Cultura organizacional basada en líderes culturales y subordinados, Si la administración no está confiada en que puede ser subordinada, la empresa debe tener un plan de contingencia ya que es un factor muy importante para alcanzar el éxito, no sólo con el cliente, sino también internamente entre el equipo que forma el capital humano de la empresa. Es necesario que las organizaciones cuenten con líderes que sepan cómo gestionar el talento y sean capaces de adaptarse a los cambios en el mercado laboral.

g) La cultura organizativa: Proceso de aprobación con la calidad que está bajo las últimas consideraciones de los trabajadores que con junto con la tecnología, se forman las

habilidades y la información para tomar el poder y actuar en consecuencia con la misión de la empresa.

El Impacto en las relaciones humanas de los trabajadores dentro de la organización, se desarrolla a causa de cada empleado sobre su carácter y el temperamento de su tipo de trabajo, así que es indispensable tener pasión y sangre por el trabajo para que el equipo aumente su disciplina apasionada que mejora constantemente su intelecto y es sociable.<sup>13</sup>

A continuación, se presentan algunas recomendaciones para que la empresa tenga en cuenta para el beneficio de los trabajadores y de la organización.

1. Es importante realizar una evaluación del desempeño trimestral o semestral para que los trabajadores tengan retroalimentación y la oportunidad de observar cómo se sienten dentro de la organización ya que es importante que el Jefe pueda reconocer el desempeño del trabajador y debe de indicarle cuáles son los aspectos a mejorar esto permitirá que el trabajador eleve su rendimiento y que la comunicación entre al jefe y con el subalterno mejore para que finalmente exista un ambiente de confianza y mayor satisfacción dentro de la organización.

2. Se recomienda que puedan existir canales de comunicación apropiados para los trabajadores; por mencionar algunos tableros de información, correos electrónicos y juntas periódicas con los trabajadores para difundir la información de forma directa.

3. Como bien lo manifiestan los trabajadores, el factor de identificación es importante para incrementar la satisfacción laboral. Se recomienda que se practiquen constantemente los valores de la empresa,

13. Ma. Teresa de Jesús Carter B.). México: Grupo Editorial Iberoamérica, S.A. de C.V. Sotelo Enríquez, C. (2001). Introducción a la comunicación institucional. (1a. ed.). Barcelona, España: Editorial Ariel.

Se debe realizar programas para la integración de los trabajadores dentro del equipo de trabajo para mantener la cultura organizacional y puedan generar un sentido de pertenencia a la empresa.

4. Crear un plan de capacitación y desarrollo, ya que es un factor muy importante en el desempeño de los empleados; el cual les brinde los conocimientos necesarios y los estimule a realizar mejor su trabajo y a crecer como persona individual y de forma profesional.

5. Se recomienda poder tener un plan de reconocimientos tanto económicos como gratificantes para los trabajadores e incentiven su productividad y con ello incrementar la satisfacción dentro de la organización. ¿Entonces las relaciones humanas en las organizaciones comunican o manipulan? Responda usted como lector:

## BIBLIOGRAFÍA

- Gaitán, J. R. (2006). Concepto de Temperamento y Carácter. Extraído el 20 de Marzo, 2006 disponible en: [www.monografias.com/trabajos10/teca/teca.shtml#top](http://www.monografias.com/trabajos10/teca/teca.shtml#top)
- Escuela de la fe (2006). Temperamento y Carácter. Extraído el 20 de marzo, 2006 del sitio Web: [http://www.es.catholic.net/jovenes/template\\_articulo.phtml](http://www.es.catholic.net/jovenes/template_articulo.phtml)
- Paivan P J. (2006). Personalidad. Extraído el 20 de marzo, 2006 disponible en: <http://www.liceodigital/filosofia/filosofia.html>
- Cabrera, P. D. (2000, Marzo 3). Personalidad y estrés en el personal sometido a un trabajo de tensión y riesgo. Extraído el 20 de Marzo, 2006 disponible en [http://www.lbvs.sld.cu/revistas/mil/vol29\\_2\\_00/mil02200.htm](http://www.lbvs.sld.cu/revistas/mil/vol29_2_00/mil02200.htm)
- Palacini, Guillermo. Relaciones Humanas. Disponible en [www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/relacioneshumanas2.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/relacioneshumanas2.htm)
- Cano, Angel. Relaciones Humanas en la Empresa. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos2/rhempresa/rhempresa.shtml>
- Barreto, E. (2009). Análisis de la comunicación interna en la subdirección de desarrollo de soluciones. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Benavides, F. (2001). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas.
- Gaceta Sanitaria, vol.16 n.3, pp. 222-229.
- Berreondo, N. (2006). La satisfacción laboral de los empleados operativos en una fábrica

- productora de galletas. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Bohlander, G., Snell, S. y Sherman, A. (2001). Administración de recursos humanos. (12ª.Ed). México. Editorial Thomson Learning.
- Castro, G. (2007). Programa de estudio expresión oral y escrita. (Tesis de licenciatura Inedita), Universidad de Guadalajara. México.
- Cervera, A. (2008). Comunicación total. (4ta. ed.) España: Editorial ESIC. Díaz, F., De León, G. (2008). Factores que influyen en la satisfacción laboral de las encargadas y vendedoras de la tienda de las cuatro cadenas de la corporación MEST S.A. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional de Colombia.
- Espinoza, L. (2010). Percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores operativos de panificadora que posee incentivos monetarios y no monetarios. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Fernández, C. (2002). La Comunicación en las organizaciones. México: McGraw-Hill.
- Fernández, S. (2007). Cómo gestionar la comunicación. España: NARCEA.
- Fischer, G. (1990). Psicología social, conceptos fundamentales. Madrid: Nancea.
- Fuertes, F. y Artín, M. (2004). Psicología de las organizaciones. Barcelona: Editorial UOC.
- Gaitán, M. (2012). Percepción de los empleados en los departamentos operativos de una empresa corredora de seguros de la ciudad de Guatemala con respecto a los canales de comunicación interna. (Tesis de licenciatura inédita), Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- 
- Gan, F. y Triginé, J. (2006). Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. España: Díaz de Santos, S.A.
  - Garcés, S. (2009). Diagnóstico de comunicación: federación nacional de arroceros. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Bogotá, Colombia.
  - Guízar, R. (2004). Desarrollo organizacional, principios y aplicaciones. (2ª. Ed) México: McGraw-Hill.
  - Gómez, L. (2011). Manejo de la comunicación organizacional en una institución de forma básica. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Bogotá, Colombia.
  - Grimson, A. (2001). Interculturalidad y comunicación. (1ª. Ed) Colombia: Cargraphics S.A.
  - Herrera, M. (2011). Diagnóstico de comunicación para una empresa de bienes raíces. (Tesis de licenciatura inédita), Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
  - Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991). Metodología de la investigación (4ta. Edición). Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
  - Herzberg, F. (1959). Work of the nature of man, Cleveland: The World of Publishing Company.
  - Hidalgo, C. Ramírez, M. y Rivas, A. (2010). Diagnóstico de comunicación, estrategia en las empresas salvadoreñas distribuidoras de productos de consumo. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Salvador, El Salvador.
  - Ivancevich, J. (2012). Comportamiento organizacional. (7ª. Ed), México: McGraw Hill. 57
  - Kreitner, R. y Kinicki, A. (2009). Comportamiento organizacional (3ª. Ed). McGraw Hill.

- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). Administración una perspectiva global (12ª. Ed.). México:
- Landa, M. (2008). Grado de satisfacción de los empleados de los factores de identificación laboral en una empresa guatemalteca productora de alimentos. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Madrid, S. (2008). Diagnóstico del proceso de comunicación interna en puestos Administrativos y operativos de una empresa guatemalteca fabricante de productos Plásticos. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Martínez, A. (1990).
- [http://www.um.es/analesps/v22/v22\\_2/08-22\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v22/v22_2/08-22_2.pdf)
- Muñiz, R. (2008). Marketing en el siglo XXI. España: Centro de Estudios Financieros.
- Navarro S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: estudio realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Nelson, B. y Spitzer, D. (2005). 1001 formas de recompensar el trabajo bien hecho. (1ra.Ed.). España: Rotapapel.
- Osorio, S. (2009). La función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en Mader y Maldonado, Corredores



- Ponssa, E. (2008). La identidad organizacional, los valores y paradigmas.:[http://www.vet.unicen.edu.ar/html/Areas/Economia%20y%20Admin%20Rural/Material/2008/Organizacion%20y%20gestion%20de%20empresas/Doc\\_tematico2\\_Identidad\\_Valores\\_Paradigma.pdf](http://www.vet.unicen.edu.ar/html/Areas/Economia%20y%20Admin%20Rural/Material/2008/Organizacion%20y%20gestion%20de%20empresas/Doc_tematico2_Identidad_Valores_Paradigma.pdf)
- Quintana, E. (2009). Satisfacción laboral y la eficiencia en el trabajo. (2a. Ed). PrenticeHall.
- Ramos, P. (2009). Relaciones del conflicto padres-adolescentes con la flexibilidad familiar, comunicación y satisfacción. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad
- Reyes P. (1984). Administración de personal. Primera Parte. (14ª. Reimpresión) México: Editorial Limusa, S.A.
- Robbins, S. (2005). Comportamiento organizacional. (10ª. Ed). México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración. (8a. Ed). México: Pearson Education.  
  
Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. (8ª. ed). Mexico: Prentice Hall. 59
- Rodas, M. (2004). Evaluación del clima organizacional del personal operativo de una planta de producción. Caso: Alimentos Ideal, S.A. Idealsa, ubicada en el departamento de
- Sherman, A. y Bohlander, G. (1994). Administración de los recursos humanos. (Traducción: Ma. Teresa de Jesús Carter B.). México: Grupo Editorial Iberoamérica, S.A. de C.V.

- Sotelo Enríquez, C. (2001). Introducción a la comunicación institucional. (1a. ed.).  
Barcelona, España: Editorial Ariel.