



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**Título:**

**“LA INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS JEFES EN  
LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS OPERATIVOS DE PLANTA DE  
INCUBADORA NACIONAL C.A”**

Previo a la obtención del título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL

**Autor: Ana Karen Baquerizo Ortega**



**GUAYAQUIL-ECUADOR**

**2012 / 2013**

## **PENSAMIENTO**

“El hombre inteligente no es el que tiene muchas ideas, sino el que sabe sacar provecho de las pocas que tiene.”

**<Anónimo>**

## PÁGINA DE ACEPTACIÓN

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

VOCAL

---

VOCAL

Ciudad y fecha:

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Declaro que soy autor de este Trabajo de Titulación y que autorizo a la Universidad de Guayaquil, a hacer uso del mismo, con la finalidad que estime conveniente.

Firma: \_\_\_\_\_

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, por concederme llegar hasta este lugar, el cual será un impulso para recorrer aún más en esta larga caminata que la llamo preparación profesional. Principalmente mi mayor agradecimiento está dirigido a mi tutor Psic. Luis Fernando Mayorga por su paciencia y motivación para la culminación de este trabajo

Agradezco a todas aquellas personas que, de alguna forma, fueron parte de la construcción, desarrollo y culminación del mismo. A mi familia, a mis amigos y a mis compañeros de clase por siempre brindarme su apoyo. A todos los colaboradores y directivos de Incubadora Nacional C. A; los cuales brindaron su absoluta y sincera apertura en la recolección de datos y en las visitas regulares que fueron necesarias para el desarrollo de los distintos puntos del trabajo de investigación.

## DEDICATORIA

A Jenny, por el apoyo incansable por ser padre y madre, a Guilen por su motivacion diaria y su siempre apoyo.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo describir la influencia de la comunicación asertiva de los jefes del área en la satisfacción laboral de los operativos de planta de Incubadora Nacional C.A.

Este estudio se realizara bajo un tipo de investigación descriptivo ya que se pretende describir, detallar y nombrar diferentes situaciones que traen como consecuencia la manifestación de determinados fenómenos que ocurren en la organización.

Considerando dos variables importantes en la organización que son principales en el clima organización comunicación asertiva y satisfacción laboral

El diseño de investigación es de tipo no experimental porque los fenómenos serán analizados tal y cual en su contexto natural sin modificar sus estados y mostrándolos en la naturaleza de sus actividades, a su vez el estudio será mixto ya que se aplicaran instrumentos medibles de forma cuantitativa y cualitativa de esta forma se podrá abarcar a fondo el problema de investigación

Al finalizar este trabajo se pretende cumplir con los objetivos planteados, se describirá la situación actual en la que la organización se encuentra en temas de comunicación asertiva estableciendo los niveles de satisfacción laboral actual, a su vez esto nos servirá para describir un modelo de colaborador satisfecho mediada por una comunicación de sus jefes netamente asertiva.

Desarrollar mediante las propuestas de colaboradores un programa que fortalezca la comunicación en las diferentes áreas y que este programa pueda implementarse a mediano plazo.